

POLITIQUE DE RETOUR

Aucune marchandise ne doit être retournée à nos installations sans une autorisation préalable du personnel autorisé.

Les demandes de RMA devront être transmises à un représentant du service à la clientèle aux fins de traitement et d'analyse. Il importe que les numéros d'articles soient inscrits lisiblement sur le document de retour. Les RMA ne sont valides que pendant **30 jours**, à partir de la date d'émission.

PRODUITS ADMISSIBLES :

À l'exception des articles défectueux, la marchandise retournée doit être en bon état de revente et emballée convenablement afin d'éviter tout bris durant le transport. Seuls les produits faisant partie des inventaires courants et apparaissant dans le catalogue ou sur notre site web sont admissibles à un retour. ***Les produits spéciaux, personnalisés, fabriqués sur demande ou ayant déjà été installés ou tout produit modifié, sans l'autorisation préalable de la direction, ne sont pas admissibles.**

Les demandes de retour relatives à une erreur humaine, lors de la saisie de commande par nos clients est autorisées. Toutefois, un frais de manutention et de restockage de **25%** de la valeur totale de la marchandise retournée sera déduit du montant crédité. De plus, les frais de transport pour ce type retour sont **aux frais du client fautif**.

Tout produit peut être retourné à l'intérieur d'une période de 12 mois suivant la date d'achat. Toutefois, les articles présentant des vices de matières premières ou de main-d'oeuvre seront traités individuellement et selon les cas. Toutes les marchandises reprises sont assujetties à des frais minimaux de manutention et d'inspection de **15%** et à une déduction des frais de transport s'il y a lieu.

À défaut de fournir les numéros de factures des commandes, Industries Radisson établira le prix des marchandises en se basant sur le prix le plus bas payé par le client au cours des 12 derniers mois. Toutes les marchandises mentionnées dans le formulaire RMA doivent être expédiées **port payé** à l'usine ou à toute autre destination déterminée par les Industries Radisson. Le numéro de retour RMA émis devra impérativement se retrouver sur **tout produit retourné**.

Le titre de propriété des marchandises retournées sera transféré aux Industries Radisson, lorsque ces dernières auront été réceptionnées, inspectées et jugées acceptable par notre personnel. Un crédit sera alors porté au compte du client concerné.

N.B. *Les produits endommagés, non autorisés ou fabriqués sur demande qui seront retournés sans une autorisation préalable seront automatiquement mis au rebut. Aucune note de crédit ne sera émise sauf si la valeur des produits excède 500.00\$. En pareil cas, les produits seront mis de côté et le client se verra offrir deux options :*

1. *Autoriser Industries Radisson à lui retourner les produits à ses frais.*
2. *Autoriser Industries Radisson à détruire les produits sans l'émission d'une note de crédit.*