



Mercredi 25 Novembre 2009

Ref : Communiqué – Retour de marchandise

A qui de droit,

Nous vous informons que nous avons en place, des procédures en ce qui concerne l'envoi d'équipement à notre bureau, pour réparation, modification, inspection ou entretien (sur garantie ou pas).

Nous vous demandons votre collaboration afin de respecter les procédures mises en place. Sans le respect des procédures ici-bas, notre compagnie ne peut garantir la réception de l'équipement et/ou le traitement rapide de votre équipement. Nous recevons plus de 100 colis par jour et nos procédures sont mises en place afin d'éviter les erreurs et assurer un traitement rapide.

- 1- Communiquer avec le **département du service à la clientèle** pour obtenir un no. d'autorisation au 1-800-469-1963.
- 2- Détailler le problème de votre équipement, au responsable du service à la clientèle qui consignera vos informations sur un formulaire interne.
- 3- Indiquer sur votre boîte, **de façon lisible et imperméable, le numéro d'autorisation fourni** préalablement par le service à la clientèle. Veuillez également laisser sur une feuille vos coordonnées à l'intérieur du colis et le choix de votre transporteur pour le retour de l'équipement.
- 4- Expédier le matériel avec le transporteur de votre choix. Le transport est toujours au frais du client, même en cas de travaux couverts par la garantie du manufacturier. Veuillez prendre une assurance sur votre colis avec votre transporteur, il arrive que des colis soient égarés par les transporteurs et notre compagnie ne peut nullement être tenue responsable de perte, bris ou délais supplémentaires de votre colis. Aucune compensation ne sera offerte en cas de perte, bris ou délais de livraison supplémentaires.
- 5- Lorsque nous aurons votre équipement bien identifié nous pourrons ainsi le traiter de façon prioritaire, par ordre d'entrée (premier arrivé, premier servi). Tout matériel non identifié sera mis de côté et traité lorsque nos employés auront le temps de faire les recherches nécessaires pour identifier l'expéditeur.
- 6- L'équipement vous sera retourné par votre choix de transporteur, à vos frais. Si aucune préférence de transporteur n'est indiquée, nous vous retournerons votre équipement par PUROLATOR (sans l'option d'assurance de marchandise en cas de perte ou vol) à moins d'indication contraire de votre part.

Si vous avez des questions, contactez notre responsable du service à la clientèle

Nous vous remercions de votre collaboration. La direction