

POLITIQUE DE RETOUR DE MATÉRIEL

Pour tous retours, vous devez d'abord communiquer avec notre service à la clientèle afin d'obtenir de notre part un numéro de retour «RMA».

Afin d'obtenir cet autorisation RMA, nous demandons les informations suivantes :

- Numéro de facture d'origine (Communiquez avec notre service à la clientèle qui pourra facilement vous aider à retracer cette information dans les deux ans suivant votre achat.)
- Nature de la défectuosité si défectueux ou raison du retour.
- Par quel transporteur la marchandise nous sera acheminée. (La marchandise doit être retournée port payé)

Pour le matériel acheté chez SCI toujours sous garantie qui s'avère défectueux

Le matériel sera testé à son arrivée chez SCI. Le matériel défectueux sera remplacé ou réparé selon la politique du manufacturier. Une facture pour la nouvelle pièce et un crédit pour la pièce défectueuse seront émis. Il est possible que le crédit ne soit émis qu'après l'acceptation finale du manufacturier. Dans ce cas la facture devra être payée selon le terme net 30 jours.

Pour le matériel retourné pour toutes autres raisons, le barème suivant s'applique.

- Matériel standard ordinairement stocké en grande quantité chez nous et dans son emballage original intact: Retour accepté sans aucun frais.
- Matériel commandé spécialement pour vous ou pour lequel la quantité retournée dépasse grandement la quantité normalement maintenue en inventaire: Les frais de reprise du manufacturier vous sont transférés. Si toutefois, le manufacturier refuse de reprendre la marchandise, nous ne pouvons la reprendre de notre côté.
- Matériel avec emballage original endommagé ou manquant: Aucun retour accepté.
- Voici quelques trucs afin de ne pas avoir de mauvaises surprises lorsque vous retournez du matériel. Nous faisons un effort particulier pour informer notre clientèle lorsque vous commandez du matériel difficilement retournable ou non retournable. Cette information apparait sur votre confirmation de commande que vous recevez à chaque commande spéciale placée chez SCI. Cependant, gardez en tête que si le matériel commandé n'était pas en stock lorsque vous l'avez commandé, il risque fort bien de ne pas être retournable. Avisez vos techniciens de manipuler soigneusement et de garder tous les emballages et instructions lorsque vous croyez qu'un produit pourrait ne pas faire l'affaire. Vérifiez avec notre personnel les l'application de votre produit, peut-être pourrons nous vous éviter des surprises. Aviser nous dès votre commande s'il y a risque de retour. Souvent, nous pouvons prendre des arrangements spéciaux à l'avance afin d'éviter les mauvaises surprises.

En résumé, nos politiques sont les mêmes que celles des manufacturiers que nous représentons à l'exception que nous reprenons sans frais du matériel lorsque cela nous est possible.

Nous croyons cette politique de retour équitable et surtout réaliste et nous essayons de mettre tout en œuvre afin de faciliter vos achats et vous offrir du matériel neuf dans des emballages qui ne ferons pas sourciller votre client lorsque votre technicien se présentera chez lui pour l'installer.

- **N.B.:** Tout retour de matériel doit se faire port payé. Nous vous retournerons également la marchandise sous garantie port payé. Les notes de crédit sont valides pour deux ans et ne sont pas monnayables.