



Retours de Marchandises Politique et Procédures



Général :

- APA se réserve le droit, avant toute décision finale, de faire inspecter et vérifier par un technicien d'APA tous les produits à être retournés pour échange ou crédit.
- Le crédit autorisé sera égal au montant initial du produit inscrit sur la facture et appliqué qu'au compte de la facture d'origine. Si le produit retourné incluait des frais d'expédition payés d'avance, ces frais seront déduits du crédit précité ainsi que tous les frais de manutention, le cas échéant.
- Aucun retour ne sera accepté pour les produits endommagés en raison d'une mauvaise utilisation du client et/ou d'une mauvaise installation provoquant une défaillance prématurée du produit.
- Les produits dont la date d'expiration est échue ne seront pas acceptés. (Ex: piles)
- Aucun retour n'est admis pour tout produit dont le sceau du fabricant a été brisé ou visiblement altéré, comme dans le cas des DVD, logiciels, etc.
- RGA : Aucun retour ne sera accepté sans un numéro d'autorisation (RGA) qui est fourni sur demande par téléphone, par courriel ou en personne par le biais d'un représentant au sein du département des

retours. Ce numéro doit apparaître sur l'emballage du produit retourné et jamais sur le carton du produit ou sur le produit lui-même.

- Le client est responsable de tous frais de transport sur les retours chez APA ou au manufacturier si requis, sauf si une erreur d'expédition d'APA.
- Les produits retournés doivent inclure tous les instructions et emballages d'origine. La boîte d'origine doit être dépourvue de toute marque ou note écrite. Dans le cas de produits électroniques, tous les périphériques et les équipements associés, fournis dans l'emballage d'origine, doivent être inclus.
- **Pour obtenir un numéro de RGA les informations suivantes sont requises:**
 - 1. Le numéro de modèle (APA ou du fabricant) et la quantité du produit.**
 - 2. Le numéro de série du produit le cas échéant.**
 - 3. Le numéro de facture APA et la date d'achat.**
 - 4. Nom du client et les informations de contact.**
 - 5. Numéro de compte du client.**
 - 6. Raisons détaillées pour le retour.**

A) Retours pour Crédit - Produits d'Inventaire non utilisés.

- APA peut, à sa discrétion, accepter un retour pour crédit d'un produit non utilisé, dans son emballage d'origine et en excellente condition, qui peut être revendu comme neuf.
- Le produit devra avoir été acheté neuf d'APA dans un délai de trente (30) jours avant la date de retour.
- Il est de la responsabilité du client de fournir la preuve d'achat effectué dans les trente jours (30) précédents, ainsi que le mode de paiement.

B) Retours pour Crédit - Produits non disponibles en stock.

- Les commandes spéciales ou les articles non disponibles en stock sont non remboursables ou peuvent être retournés, mais soumis à des frais de manutention, à la discrétion d'APA et du manufacturier.
- Aucun privilège de retour n'est valable pour les articles spécifiques au client, non retournables. Ils sont donc considérés comme « Vente Finale ». Aucun retour n'est admis pour tout produit dont le sceau du fabricant a été brisé ou visiblement altéré, comme dans le cas des DVD, logiciels, etc.

C) Produits Défectueux, Remplacement et Politique d'Échange.

- Tout produit initialement défectueux peut être remplacé par un nouveau produit, sans frais pour le client/acheteur, en conformité avec la politique du fabricant OEM ou, selon le pouvoir discrétionnaire du Distributeur, être retourné pour crédit. Les politiques des fabricants OEM peuvent différer. APA retournera le produit au fabricant OEM aux frais du client. Si le fabricant OEM détermine que le produit n'est pas défectueux ou n'est pas neuf, le client devra payer à APA tous les frais relatifs au produit de remplacement déjà donné ou, le cas échéant, rembourser le crédit déjà accordé.

D) Réparation de Produit(s) Non garanti.

- En tant que service fourni à et au nom du client, APA s'engage à retourner le produit non garanti au fabricant. Avant toute réparation, un devis écrit sera remis au client et un accord écrit sera exigé du client à APA. Une fois l'approbation reçue, toutes les réparations seront effectuées.

E) Frais de Manutention.

- Les frais(s) de manutention seront calculés sur la base suivante :
Au moins 30% du coût initial de la facture du (des) produit(s). Dans le cas de commandes spéciales, des frais de manutention seront effectués selon les instructions du fabricant s'ils dépassent 30%.