

RETOUR DE MARCHANDISE (RMA) - POLITIQUE ET PROCÉDURES

COMMENT OBTENIR UN NUMÉRO DE RMA?

Remplir le formulaire d'autorisation de retour de marchandise

1. Le numéro de modèle (APA ou du fabricant) et la quantité
2. Le numéro de facture APA et la date de l'achat
3. Raisons détaillées du retour pour CHAQUE item

Tous ces critères sont nécessaires et doivent apparaître sur toute demande de retour.

POLITIQUE

1. 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.
2. Si la facture originale du produit retourné incluait des frais d'expédition ou des frais de manutention; ces frais seront déduits du crédit le cas échéant.
3. Aucun retour ne sera accepté pour les produits endommagés en raison d'une mauvaise utilisation du client ou d'une mauvaise installation provoquant une défaillance prématurée du produit.
4. Les produits dont la date de garantie est expirée ne seront pas acceptés.
5. Aucun retour ne sera autorisé pour tout produit dont le sceau du fabricant a été brisé ou visiblement altéré, comme dans le cas des DVD, logiciels, etc.
6.
 - A. Aucun retour ne sera accepté sans un numéro d'autorisation (RMA), qui est fourni sur demande par téléphone, par courriel ou en personne par le biais du département des retours.
 - B. Pour un retour par transporteur, les renseignements doivent être remplis au préalable sur le site APA - onglet produits/demande RMA et une copie doit être incluse dans la boîte de retour. Ce numéro doit apparaître sur l'emballage du produit retourné et jamais sur le carton du produit ou sur le produit lui-même avec tous les renseignements requis.
7. Le client est responsable de tous les frais de transport sur les retours chez APA ou au manufacturier si requis
8. Les produits retournés doivent inclure toutes les instructions ainsi que l'emballage 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.

PROCÉDURES

ÉCHANGE D'UN PRODUIT DÉFECTUEUX

1. Échange au comptoir (à l'intérieur de 30 jours maximum)
Le produit peut être remplacé par un nouveau produit (sans frais) - par contre si après l'examen du fabricant le produit n'est pas défectueux - ou a été utilisé, le client devra rembourser les produits remplacés et tous les frais encourus.
2. Retour sur garantie après 30 jours – peut-être retournée au fabricant selon la politique de celui-ci.

RETOUR D'UN PRODUIT INVENTORIÉ

POUR ÉCHANGE OU CRÉDIT: La marchandise standard dans l'emballage original et en excellente condition, en inventaire, retournée dans un délai de 30 jours suivant la livraison. Vérifier soigneusement la condition du produit. Doit inclure les instructions et TOUS les accessoires. Après un délai de 30 jours, des frais minimaux de réapprovisionnement de 25% seront chargés. Après 90 jours, aucun retour ne sera accepté.

RETOUR D'UN PRODUIT NON-INVENTORIÉ (NON-STOCK)

PRODUIT ORIGINALEMENT VENDU NON-RETOURNABLE - VENTE FINALE

APA se réserve le droit d'accepter ou de refuser de reprendre ce produit. Dans le cas où APA accepte de reprendre ce produit des frais de 50% de réapprovisionnement s'appliqueront.

RÉPARATION DE PRODUIT NON GARANTI

En tant que service fourni à et au nom du client, APA s'engage à retourner le produit au fournisseur. Avant toute réparation, un devis écrit sera remis au client pour sa signature en guise d'approbation. Une fois l'approbation reçue, les réparations seront effectuées. Des frais de manutention seront calculés selon les instructions du fabricant.