

FORMULAIRE RMA



DATE

RMA NUMÉRO

PRÉNOM

NOM

COMPAGNIE

ENVOYÉ TRANSPORT
PAYÉ VIA

NUMÉRO DE L'ITEM

MANUFACTURIER

QTÉ RETOURNÉE

CODE DE DATE DU
MANUFACTURIER SUR LA PIÈCE

RAISON DU RETOUR

DÉFECTUEUX

EXCÈS D'INVENTAIRE

Si défectueux, svp décrivez ici-bas en détail la nature de la défectuosité. Veuillez prendre note que tout retour de marchandise fera l'objet d'une vérification dans nos ateliers.

NUMÉRO DE FACTURE ORIGINALE DE PRO KONTROL. (COMMUNIQUEZ AVEC NOTRE SERVICE À LA CLIENTÈLE SI VOUS N'AVEZ PAS CE NUMÉRO À PORTÉE DE MAIN). FACTURE NUMÉRO :

**J'ai lu et j'accepte les modalités de la politique de retour de marchandise de Pro Kontrol.
(voir au verso)**

SIGNATURE

RETOURNEZ À:

Succursale de Laval » 1989, rue Michelin, Laval (QC). H7L 5B7

Succursale de Québec » 80-220, rue Fortin, Québec (QC) G1M 3S5

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.

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 cette 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.
- De quelle façon la marchandise nous sera acheminée. (La marchandise doit être retournée port payé)

Pour le matériel acheté chez Pro Kontrol toujours sous garantie qui s'avère défectueux :

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

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 aucuns 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 fabricant vous sont transférés. Si toutefois, le fabricant 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 apparaît sur votre confirmation de commande que vous recevez à chaque commande spéciale placée chez Pro Kontrol. 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 pourrions-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 fabricants que nous représentons à l'exception que nous sommes le seul grossiste à reprendre sans frais du matériel lorsque cela nous est possible. Ailleurs, quel que soit le matériel, quelle que soit l'erreur, il y a toujours des **frais de retour**. 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 feront 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.