

POLITIQUE DE RETOUR

ERREUR DE COMMANDE

- La marchandise a été soigneusement vérifiée et emballée avant de quitter l'entrepôt de Frameco. La responsabilité du client commence au moment de sa signature du bon de livraison remis par le transporteur. Le client doit donc s'assurer que toute la marchandise commandée est intacte avant d'y apposer sa signature. Si un produit quelconque semble endommagé ou manquant, il est impératif de le mentionner sur le bon de livraison avant de le signer.
- Le client doit aviser immédiatement le département des ventes (1.888.235.6895, option 1). Frameco s'occupera donc d'en faire le suivi.
- Frameco ne pourra en être tenu responsable si le bon de livraison est signé sans mention de dommages ou d'anomalies.

RETOUR DE PRODUIT

- En cas de produits endommagés ou d'erreur de commande, le client est tenu responsable d'aviser le département des ventes (1.888.235.6895, option 1), et ce, dans les **10 jours ouvrables** suivants la date de la réception de la marchandise. La date figurant sur le bon de livraison en faisant foi.
- Avec la collaboration du client, Frameco complètera un formulaire de retour. Le numéro de la facture sera alors obligatoire pour débiter la demande.
- Frameco se réserve le droit de demander au client de fournir des photos des pièces à retourner pour compléter la réclamation.
- En cas d'approbation, Frameco émettra un numéro « Retour de marchandise autorisée » (RMA) au client. Ainsi, le client pourra procéder à l'envoi de l'item préalablement approuvé, et ce, dans les **10 jours** suivant l'envoi du RMA par Frameco. De plus, le document doit obligatoirement être imprimé par le client et collé directement sur la marchandise à retourner. Si cette étape n'est pas complétée, le transporteur se réservera le droit de refuser le transport du colis.
- Seuls les transporteurs autorisés par Frameco pourront récupérer la marchandise. En d'autres cas, les frais de transport seront à la charge du client.
- Tout produit qui aura été abîmé, utilisé ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré ne pourra être échangé ou crédité.
- Les produits en liquidation ne sont ni échangeables ni remboursables car il s'agit de ventes finales.
- Tout produit retourné sans l'autorisation de Frameco sera automatiquement réexpédié à l'expéditeur à ses frais.
- **Des frais de gestion de 15 %** s'appliqueront avec toutes erreurs de commande provenant du client, et ce, dans un délai de 30 jours et plus suivant la réception de la marchandise. De plus, les frais de transport seront à la charge du client
- Les erreurs de commande qui proviennent du client peuvent être retournés chez Frameco. Cependant, les frais de livraison seront, en totalité, à la charge de ce dernier. Toutefois, si Frameco est fautif ou que la marchandise est défectueuse, les frais seront alors à la charge de Frameco.
- Dès que Frameco recevra la marchandise et qu'il déclare l'article conforme aux politiques de réclamation, Frameco procédera au crédit. Celui-ci sera applicable lors du prochain achat. Aucun remboursement ne sera effectué.