

POLITIQUE DE RETOUR

1. PROCESSUS POUR ARTICLE DÉFECTUEUX OU ERREUR DE COMMANDE

Lors de la réception d'un article défectueux ou de la réception d'un article commandé par erreur, le client se doit de faire une demande de retour sur notre site Internet www.frameco.ca ou de compléter le formulaire de retour Frameco soit en utilisant le lien au bas de cette page ou en communiquant avec notre département du service à la clientèle (1.888.235.6895, option 2), et ce, dans les 10 jours ouvrables suivant la date de réception de la marchandise. La date figurant sur le bon de livraison en faisant foi. **Tout produit qui aura été abîmé, utilisé ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré ne pourra être changé ou crédité.** Frameco se réserve le droit de demander au client de fournir des photos pour compléter la réclamation.

Lorsque Frameco déclarera votre demande admissible, vous recevrez un courriel incluant un document de retour. Ce document doit obligatoirement être imprimé et collé directement sur la marchandise à retourner. Si cette étape est ignorée, Frameco se réserve le droit de refuser votre retour. Les articles doivent être dans leur emballage d'origine. Dès que Frameco recevra la marchandise et que celle-ci sera déclarée conforme à sa politique de réclamation, un remboursement sera alors émis selon le mode de paiement initial.

Les 30 premiers jours suivant l'achat, le remboursement sera selon le prix d'achat.

Si 30 jours se sont écoulés depuis votre achat, des frais de gestion de 15% s'appliqueront sur tous les retours admissibles pour un maximum de 180 jours suivant l'achat.

Les produits en liquidation ne sont ni échangeables ni remboursables, car il s'agit de ventes finales.

2. TRANSPORT DE RETOUR

Seuls les transporteurs autorisés par Frameco pourront récupérer la marchandise. En d'autres cas, les frais de transport seront à la charge du client.

Frameco n'est pas responsables des pertes ou des dommages survenus pendant le transport.

3. BRIS LORS DU TRANSPORT D'ACHAT

La marchandise a été soigneusement vérifiée et emballée avant de quitter l'entrepôt Frameco. **La responsabilité du client commence au moment où il appose sa signature sur le bon de livraison du 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 au transporteur et de refuser le colis pour ensuite en aviser Frameco. Frameco ne pourra pas être tenu responsable si le bon de livraison est signé sans la mention de dommages ou d'anomalies.

[Cliquer ici pour télécharger le formulaire de retour](#)