



Une entreprise JAA

## **Retours et Échanges**

Nous sommes réalistes, nous comprenons que les choses ne se passent pas toujours comme vous le vouliez et comme prévu, ou que des évènements hors de votre contrôle peuvent vous forcer à changer vos plans, et nous sommes là pour vous. Nous faisons tout en notre pouvoir pour faciliter au maximum les retours en vue d'un crédit/échange.

Tout crédit ou échange, pour des produits en vente courante, doit être approuvé préalablement par Erikson Commercial; à condition que le formulaire soit complété et que le produit soit dans un état permettant sa revente.

Pour tout retour de produit qui n'est pas une réparation, le client devra:

- 1- Remplir et soumettre le formulaire Demande de retour de produit (téléchargeable à partir de notre site Web) ou en cliquant sur le lien suivant : [Formulaire de Retour](#)
- 2- Envoyer le formulaire par courriel à [info@eriksoncommercial.com](mailto:info@eriksoncommercial.com)

Assurez-vous de fournir les informations suivantes pour chaque appareil:

- Marque et # de Modèle
- Numéro de série
- Date d'achat et le numéro de facture originale
- Une description détaillée de la raison du retour de l'appareil
- L'état de l'emballage (ouvert, non ouvert, manquant)
- Vos coordonnées, incluant le numéro de téléphone et l'adresse de retour

Tout produit discontinué ne peut être retourné pour crédit ou échange.

Tout produit en commande spéciale ne peut être retourné pour crédit ou échange.

Lorsque l'autorisation aura été accordée, celle-ci viendra avec des instructions détaillées. Toute expédition n'incluant pas une copie de l'autorisation écrite, sera retournée à l'expéditeur (fret payable à destination). Le crédit sera émis seulement après l'inspection et l'approbation de l'appareil et sera basé sur le prix original payé par le détaillant, moins les frais de remise en inventaire et tout autre coût nécessaire pour la réparation ou le reconditionnement, tel qu'indiqué par Erikson Commercial.

**Frais de remise en inventaire comme suit :**

- **Dans les 30 jours suivants la date d'expédition:**  
10% sur les produits neufs, non-ouverts.  
25% si le produit a été ouvert, plus tous les frais nécessaires pour la réparation et/ou le reconditionnement de l'appareil. Ces frais seront déterminés par Erikson Commercial.
- **Entre 30 et 60 jours suivants la date d'expédition:**  
20% sur les produits neufs, non-ouverts.  
40% si le produit a été ouvert, plus tous les frais nécessaires pour la réparation et/ou le reconditionnement de l'appareil. Ces frais seront déterminés par Erikson Commercial.
- **Entre 60 et 90 jours suivants la date d'expédition:**  
50% sur les produits neufs, non-ouverts.  
Les produits ne peuvent être retournés si le produit a été ouvert.
- **Plus de 90 jours après la date d'expédition:**  
Les produits ne peuvent être retournés.

Tout produit retourné à Erikson Commercial, pour quelque motif que ce soit, doit être expédié port payé. Exception: dans le cas d'un appareil qui est jugé "Défectueux à l'arrivée" (DOA), Erikson Commercial émettra une demande de cueillette pour que notre compagnie de transport puisse récupérer le produit défectueux et ce, à partir de l'emplacement du client.

Tout produit retourné par un de nos détaillants, dû à une erreur de notre part et en accord avec la procédure d'autorisation, sera crédité au plein montant et une demande de cueillette sera émise pour que notre compagnie de transport puisse récupérer le produit défectueux et ce, à partir de l'emplacement du client.