

Termes et conditions

- Les demandes de retour de marchandise doivent être soumises par courriel à: [rma@dettson.ca](mailto:rma@dettson.ca)
- Tous les produits figurant sur une demande de retour doivent avoir le numéro de commande d’achat d’origine (PO) ou numéro de facture associé à ceux-ci. Le cas échéant, la demande ne pourra pas être traitée.
- Tout retour de marchandise non autorisé ou ne comportant pas de numéro de retour sera refusé à la réception et le matériel vous sera retourné à vos frais.
- Les frais de transport pour les retours de marchandise sont sous la responsabilité du distributeur. En cas de dommage ou de perte, c’est à la responsabilité de celui-ci de réclamer auprès du transporteur. À l’exception des retours de produits défectueux ou d’erreur d’expédition, Dettson n'assumera PAS le transport et les responsabilités qui en découlent.
- Dans le cas où Dettson est responsable du transport, il est important d’inscrire tous anomalies sur la preuve de livraison ainsi que la signature du chauffeur. Ce document sera requis incluant des photos dans le cas de produits endommagés. Le matériel doit être conserver chez le client pendant la durée de l’enquête. Une demande d’autorisation de retour sera envoyée par la suite.
- Toute réclamation concernant la marchandise doit nous être signalée sous 48 heures après réception, sous peine d'acceptation définitive des produits.

Surplus d’inventaire

- **Aucun produit distribué, discontinué et en liquidation ne peuvent être retournés**
- Surplus d’inventaire: Les frais de retour sont de 20% par unité pour les produits achetés à prix régulier dans les 3 derniers mois.
- Les articles qui ont été installés ne peuvent pas être retournés. Si cela survient, aucun crédit ne sera émis pour ces articles. Ils seront retournés au distributeur à ses frais.
- Tous les retours doivent être reçus dans un état qui permet la revente du produit. Le cas échéant, un frais de emballage/ manipulation sera chargé pour chaque produit qui n’aura pas été reçu dans un état de revente (le montant des frais peut varier selon le produit).

Retour de marchandise défectueuse

- Tout produit doit obtenir l’autorisation préalable du service après-vente à l’adresse [techsupport@dettson.ca](mailto:techsupport@dettson.ca) avant de procéder au remplacement.
- Si un produit défectueux est retourné et qu’il est évalué comme étant en bon état de fonctionnement ou que les conditions de la garantie ne sont pas respectées (usage anormal, manquement à la maintenance recommandée, modification sur l’appareil, expiration de la période de garantie, etc.), aucun crédit ne sera émis.
- Les produits seront crédités selon la valeur d’origine. Ils ne seront pas majorés aux prix en vigueur au moment de la réclamation

ANNEXE: FAMILLES DE PRODUITS ET ADMISSIBILITÉ AUX RETOURS

\*\*Les frais qui seront facturés en ce qui concerne les familles non retournables seront à la discrétion de Dettson, si une exception doit être faite.

FAMILLES DE PRODUITS	RETOURNABLE SOUS CONDITIONS	NON RETOURNABLE
Thermopompes		x
Fournaises	x	
Échangeurs d’airs		x
Brûleurs	x	
Cabinet souffleur	x	
Contrôle	x	
Accessoires pièces	x	