

## POLITIQUE DE FRET ET DE RETOUR DE MARCHANDISE - CANADA

En vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021, cette politique s'applique à tous les distributeurs/détaillants des produits Amylior inc.

### Politique de fret

Les conditions de transport élaborées ci-dessous s'appliquent uniquement pour les expéditions entre entreprises.

#### **Fauteuils roulants motorisés et assises motorisées après-vente**

- Toutes les commandes de fauteuils roulants motorisés et d'assises motorisées après-vente ont un service de manutention et d'expédition gratuit. Toutes les commandes sont expédiées par LTL et par voie terrestre, à la discrétion d'Amylior.

#### **Quadriporteurs**

- Toutes les commandes de quadriporteurs Gs100 ont des frais de manutention et d'expédition de 45\$ par commande.
- Toutes les commandes de quadriporteurs Gs200, Gs300 et Gs500 ont des frais de manutention et d'expédition de 95\$ par commande.
- Les frais de manutention et d'expédition sont annulés pour les commandes de 5 quadriporteurs ou plus sur un même bon de commande pour une seule destination.

#### **Batteries**

- Toutes les commandes de batteries ont des frais de manutention et d'expédition de 40\$ par commande.

#### **Sièges (dossiers et coussins), déambulateurs, fauteuils de transport, fauteuils roulants manuels, produits d'aide à la marche et pièces de remplacement.**

- Tous les produits de distribution tels que les sièges (dossiers et coussins), déambulateurs, fauteuils de transport, fauteuils roulants manuels, produits d'aide à la marche et pièces de remplacement ont des frais de manutention et d'expédition basés sur la valeur de la commande et en fonction des taux suivants :
  - Entre 0\$ et 150\$ : 45\$ pour les frais de manutention et d'expédition
  - Entre 151\$ et 299\$ : 25\$ pour les frais de manutention et d'expédition
  - Plus que 300\$ : aucun frais de manutention et d'expédition

#### **Information supplémentaire**

- Les commandes qui contiennent des articles de plusieurs catégories de produits sur une seule facture ont un frais de manutention et d'expédition correspondant au montant de la catégorie de produits la plus élevée.
- À la demande du client, AMYLIOR fournit des services supplémentaires en fonction des taux suivants :
  - Hayon élévateur : 65\$ par livraison
  - Livraisons résidentielles : \$120 par livraison
  - Livraison à un endroit avec accès limité tel qu'une installation d'entreposage : 120\$
  - Service de transport express à la demande du client : le client est facturé la différence entre le coût du service express et celui du service standard (en supposant que le service standard est inclus).

## Politique de retour

**NOTE** – Pour permettre un processus de retour le plus efficace possible et pour prévenir tout délai d'un crédit potentiel, veuillez suivre attentivement les instructions suivantes :

### **Retours de marchandise générale**

- Si vous êtes l'utilisateur final du produit, votre retour doit être effectué par l'entremise d'un fournisseur autorisé d'AMYLIOR. Veuillez contacter le détaillant qui vous a fourni le produit.
- Les produits ne peuvent être retournés à AMYLIOR qu'avec l'autorisation préalable du Service à la clientèle ou du Soutien technique d'AMYLIOR qui doit fournir un numéro d'autorisation de retour de marchandise (RMA).

### **SOUTIEN TECHNIQUE**

TÉLÉPHONE S/F: 1 877 913-5467

DIRECT OU INTERNATIONAL: +1 450 424-7111

### **CANADA**

AMYLIOR INC.

3190 F.-X.-Tessier

Vaudreuil-Dorion, QC

J7V 5V5

- Si vous êtes un fournisseur autorisé, toute demande de « RMA » (numéro d'autorisation de retour de marchandise) doit contenir les informations suivantes :
  - a) Raison du retour;
  - b) Numéro de pièce (no. d'article) et la quantité;
  - c) Une des références suivantes : le numéro de facture, le numéro de commande de la vente initiale ou le numéro de bordereau d'expédition;
  - d) Numéro et date du bon d'achat initial;
  - e) Numéro(s) de série (le cas échéant)
- Le numéro d'autorisation de retour de marchandise (RMA) doit être clairement visible à l'extérieur du colis.
- Tous les retours approuvés sont expédiés aux frais du fournisseur autorisé par son transporteur préféré.
- Les produits de remplacement expédiés par AMYLIOR sont facturés au fournisseur et crédités ultérieurement si le produit retourné est jugé admissible à la garantie, après l'évaluation d'AMYLIOR.
- Pour qu'AMYLIOR expédie un produit de remplacement, le fournisseur autorisé doit fournir un numéro de bon d'achat afin d'assurer un suivi.
- Si les retours ne sont pas expédiés dans les 180 jours suivant l'émission du RMA, ils ne seront pas acceptés par AMYLIOR

### **Retour pour réapprovisionnement**

- AMYLIOR n'acceptera pas les produits retournés pour le réapprovisionnement si le retour est effectué après la limite de 180 jours à compter de la date d'expédition d'origine.
- Les fauteuils roulants fabriqués sur mesure, les produits personnalisés (« Custom-Zone ») et les coussins d'air thérapeutique CG AIR Deluxe personnalisés ne peuvent pas être retournés quelle que soit la date de la commande.
- Le produit doit pouvoir être revendu (c.-à-d. absent de la liste des produits en arrêt de fabrication et inutilisé) et doit être adéquatement emballé.
- Les retours de produit/pièce sans autorisation d'AMYLIOR, ne seront pas acceptés.
- La marchandise retournée est sujette à des frais de réapprovisionnement.

### **Frais de réapprovisionnement**

- Les retours de produits/pièces sur la garantie (c.-à-d. produit défectueux) sont évalués par AMYLIOR mais n'ont pas de frais de réapprovisionnement.
- Les retours de produits/pièces qui ne sont pas couverts sur la garantie (par exemple, erreur du fournisseur/revendeur, surplus de produits) sont évalués par AMYLIOR et ont des frais de réapprovisionnement en fonction du barème suivant :
  - Les commandes expédiées dans les 90 jours après l'émission du RMA (autorisation du retour de la marchandise) ont des frais de réapprovisionnement de 20%.
  - Les commandes expédiées après 90 jours de l'émission du RMA ont des frais de réapprovisionnement de 50%.
  - Les frais de réapprovisionnement sont calculés en fonction de la valeur du produit facturé.

