



**DUCHESNE**

Fiable. Simplement.™

# **POLITIQUE DE RÉCLAMATION**

**DUCHESNE**

[WWW.DUCHESNE.CA](http://WWW.DUCHESNE.CA)

# POLITIQUE DE RÉCLAMATION

## TABLE DES MATIÈRES

|    |  |   |
|----|--|---|
| 1. | <a href="#">Introduction</a> .....   | 1 |
| 2. | <a href="#">Bris de marchandise ou marchandise manquante</a> .....                     | 2 |
| 3. | <a href="#">Défaut de fabrication</a> .....  | 2 |
| 4. | <a href="#">Mauvaise marchandise reçue</a> .....                                       | 2 |
| 5. | <a href="#">Annulation ou demande de retour de marchandise commandée en trop</a> ..... | 2 |
| 6. | <a href="#">Retour de marchandise consignée</a> .....                                  | 2 |
| 7. | <a href="#">Procédure à suivre</a> .....   | 3 |
|    | 7.1. <a href="#">Suite à l'envoi de votre demande</a> .....                            | 3 |
|    | 7.2. <a href="#">Suite à la réception de votre demande</a> .....                       | 3 |
| 8. | <a href="#">Nous joindre</a> .....   | 3 |
| 9. | <a href="#">Liens utiles</a> .....   | 3 |

## 1. INTRODUCTION

Avant tout retour de marchandise ou tout refus de livraison, vous devez contacter le service à la clientèle en composant le **1-800-567-2164 poste 5251** afin d'obtenir un numéro d'autorisation de retour. Aucun retour ne pourra être accepté sans avoir été préalablement approuvé et des frais de retour vous seront chargés.

Sauf indication contraire écrite de la part de Duchesne, le retour de la marchandise doit être effectué dans son emballage d'origine. Duchesne se réserve le droit de choisir la compagnie de transport et la date de la cueillette.

## 2. BRIS DE MARCHANDISE OU MARCHANDISE MANQUANTE

La responsabilité de Duchesne prend fin lorsque les marchandises ont été remises au transporteur. Avant de signer la livraison, vous devez inspecter votre commande. S'il y a un paquet endommagé ou manquant, vous devez l'indiquer comme tel sur le bon de livraison. De plus, Duchesne doit être averti à l'intérieur d'un délai de 72 heures suivant la réception de tout paquet endommagé ou manquant.

Au-delà du délai de 72 heures en raison des risques grandissants de bris après livraison ou de perte de marchandise, Duchesne se réserve le droit de refuser toute réclamation de bris de marchandise ou de paquet manquant.

### **3. DÉFAUT DE FABRICATION**

Seules les demandes de réclamation en ligne seront acceptées. Voir la procédure de réclamation décrite à la fin de cette politique.

### **4. MAUVAISE MARCHANDISE REÇUE**

Une demande de réclamation pour ce type de situation doit être soumise dans les 15 jours suivant la livraison de la marchandise. Après ce délai, en raison des risques grandissants de traçabilité de la marchandise après livraison, Duchesne se réserve le droit de refuser toute réclamation de ce type de situation.

### **5. ANNULATION OU DEMANDE DE RETOUR DE MARCHANDISE COMMANDÉE EN TROP**

Veillez prendre note que des frais de manutention de 20% (minimum de 75\$) sont applicables sur tout retour de marchandises retournables en cas d'annulation du détaillant.

**Nous tenons à vous rappeler que tous les produits fabriqués sur mesure ne sont ni annulables, ni retournables, ni remboursables.**

### **6. RETOUR DE MARCHANDISE CONSIGNÉE**

Veillez prendre note qu'aucun frais n'est applicable sur le retour des madriers et des boîtes facturés et retournables pour crédit.

**Les factures impayées devront être payées en totalité avant que le remboursement ne soit accordé. L'attribution d'un numéro d'autorisation pour un retour ne garantit pas que la marchandise sera remboursée. La marchandise devra d'abord être inspectée à nos entrepôts afin de confirmer qu'elle est toujours propre à la vente. Dans le cas où la marchandise serait endommagée, le remboursement sera refusé.**

### **7. PROCÉDURE À SUIVRE**

Rendez-vous sur notre site web au [www.duchesne.ca](http://www.duchesne.ca) et sélectionner « portail client » pour ensuite cliquer sur l'onglet « service à la clientèle ». Vous pourrez alors créer vous-même votre demande de réclamation en nous indiquant les informations requises pour soumettre votre requête.

#### **7.1. SUITE À L'ENVOI DE VOTRE DEMANDE**

Vous recevrez un accusé réception automatisé incluant un numéro de référence pour faciliter votre suivi. Si vous ne recevez aucun courriel de confirmation, il est probable que votre envoi ait fait défaut. Dans ce cas, veuillez communiquer à notre service à la clientèle afin

de vous assurer du traitement de votre réclamation. Notre équipe se fera un plaisir de vous supporter si des problèmes techniques empêchait la transmission de votre demande.

## **7.2. SUITE À LA RÉCEPTION DE VOTRE DEMANDE**

Nous étudierons attentivement votre demande et prendront tous les renseignements utiles afin de la traiter dans les plus brefs délais. Sachez que nous vous contacterons si nous avons besoin d'information complémentaire pour la traiter.

Après étude, nous nous engageons à répondre à votre réclamation dans un délai de 3 jours ouvrables maximum. Si nous ne sommes pas en mesure de vous apporter une réponse dans ce délai, nous vous contacterons pour vous informer de la raison du retard et vous indiquer dans quel délai nous serons en mesure de vous répondre.

## **8. NOUS JOINDRE**

Service à la clientèle

Adresse courriel : [serviceclientele@duchesne.ca](mailto:serviceclientele@duchesne.ca)

Téléphone : 1-800-567-2164 poste 5251

## **9. LIENS UTILES**

Portail client : <https://extranet.duchesne.ca/#login>

Section soutien sur notre site Internet : <https://www.duchesne.ca/support-a-la-clientele/>