



POLITIQUE DE LIVRAISON ET DE RETOUR DROLET

TRANSPORT

Les prix comprennent le transport en ce qui a trait aux produits vendus en ligne. Toutefois, une surcharge est applicable pour les zones éloignées ou difficiles d'accès.

Dommmages encourus lors du transport

Tout dommage dans le transport est la responsabilité de SBI.

Si vous recevez un produit qui semble endommagé, celui-ci doit être noté sur le connaissance (ex. : dommage apparent dû au transport). Si la marchandise est lourdement endommagée, vous devrez simplement refuser celle-ci. La prise de photos est obligatoire.

La réclamation doit être soumise à l'intérieur de cinq (5) jours suivant la réception du produit endommagé.

Si un produit défectueux était livré, aucuns frais de restockage ne seront facturés et tous les frais raisonnables et habituels de transport seront crédités. Toutefois, SBI n'accepte aucun retour de marchandise non défectueuse et ne possède aucun programme de remise en inventaire, à l'exception de sa garantie de satisfaction de 30 jours.

PRISE DE RENDEZ-VOUS POUR LA LIVRAISON

Le transporteur utilisera le(s) numéro(s) de téléphone inscrit(s) sur la commande Web pour prendre le rendez-vous pour la livraison. **Assurez-vous de l'exactitude de ces numéros.**

RÉCEPTION DE LA MARCHANDISE

Le client doit être présent au moment de la livraison. Une signature est requise pour confirmer la réception de la marchandise.

La marchandise est livrée au bord de l'entrée (n'est pas livrée dans la résidence).

ANNULATION DE COMMANDE

Le client peut annuler toute commande qui n'a pas encore été expédiée. Aucune pénalité ne sera facturée.



SATISFACTION GARANTIE DE 30 JOURS

Tout poêle repris sous la garantie de satisfaction peut être ramassé par SBI. Dans ce cas, des frais de transport fixe de 250 \$ (taxes en sus) s'appliquent.

Tout accessoire repris sous la garantie de satisfaction peut être ramassé par SBI. Dans ce cas, des frais de transport variant de 25\$ à 75\$ (taxes en sus) s'appliquent.

Tout poêle ou accessoire repris sous la garantie de satisfaction de 30 jours doit remplir les conditions suivantes :

- Le produit doit être neuf et doit, par conséquent, ne pas avoir été utilisé ou installé.
- Le produit doit être dans son emballage d'origine. Dans le cas contraire, des frais de reconditionnement s'appliquent.
- Le produit doit être exempt de rayures et/ou de défaut.
- Le numéro d'autorisation de retour qui a été attribué par SBI doit être joint à l'emballage.

Une fois la marchandise reçue chez SBI, celle-ci sera inspectée et le retour sera approuvé par un des membres du support technique. Une réparation sera effectuée, ou une note de crédit sera émise.

QUESTIONS?

Vous avez des questions ou vous désirez obtenir des conseils avant l'achat de votre appareil ? Communiquez avec l'équipe de ventes SBI à achateventuel@sbi-international.com.

Vous avez besoin de support technique ? Un des agents techniques de SBI se fera un plaisir de vous répondre. Appelez au 418-908-8002, option 1, ou envoyez un courriel à tech@sbi-international.com.

Merci d'avoir en main le modèle ainsi que le numéro de série de l'appareil. Cela permettra à l'équipe technique de mieux vous servir !

Vous avez des questions sur une pièce sous la garantie du manufacturier ?

Communiquez avec le département de Service au 418-908-8002 ou par courriel à service@sbi-international.com.