

POLITIQUE D'ACHAT

BON DE COMMANDE

1. Faire parvenir un bon de commande numéroté par courriel à info@impexstones.com ou par télécopieur au **450-686-0677**.
2. Indiquer:
 - Le nom du produit et la couleur désirée.
 - La quantité de boîtes désirées.
 - La surface en pieds carrés ou en pieds linéaires à couvrir.
3. Indiquer si la marchandise sera:
 - Ramassée ou livrée.
 - Si livrée, indiquer : Nom du transporteur - 2. # Téléphone - 3. # Compte à facturer.
 - Attention : Pour les clients dont les commandes transitent via Québec, des frais de manutention de 15\$ seront facturés pour toute commande de 5 boîtes et moins.

PRODUIT EST EN RUPTURE D'INVENTAIRE (B.O.)

Un avis par télécopieur ou par courriel vous sera immédiatement envoyé et une date prévue de disponibilité y sera indiquée.

ANNULATION OU MODIFICATION DE COMMANDE

Par courriel à info@impexstones.com ou par télécopieur au **450-686-0677**, en indiquant le numéro de la commande originale.

RÉCEPTION DE LA MARCHANDISE

1. Inspection de la marchandise dès que reçue.
2. Vérification du produit, de la quantité et de la qualité.
3. Avis immédiat à Impex Stone de toute disparité, bris ou autre.

VÉRIFICATION DE DISPONIBILITÉ

Service à la clientèle au **450-973-1732**. Sans frais : **877-973-1732**

TRANSPORT

1. Les frais de transport sont à la charge du client.
2. Si le client le demande, le transport sera organisé par Distribution Impex Stone. Les coûts liés au transport plus un montant de 10 % (frais de gestion) seront ajoutés à la facture du client. Les frais de transport doivent être remboursés à Distribution Impex Stone dans les 15 jours suivants la facturation.
3. Si le client en fait la demande, dans la mesure du possible, un employé de Distribution Impex Stone peut livrer la marchandise directement. Un coût minimal de 30\$ par commande sera facturé. Les coûts varient en fonction de la distance à parcourir.
4. Si le client en fait la demande, le transport peut-être organisé par autobus. Les coûts du transport plus 10 % de frais de gestion seront facturés au client.
5. Des frais de manutention de commandes d'un montant de 15\$ par envoi seront facturés aux client qui transigent via Rosedale Québec.



450-973-1732
1 877-973-1732
info@impexstones.com
www.impexstones.com



POLITIQUE DE RETOUR DE MARCHANDISE

1. Présenter une **demande de retour** par téléphone au **450-973-1732** ou par courriel à **info@impexstones.com**.
 - Noter que seul le service à la clientèle est autorisé à traiter les demandes de retour.
 - Sans autorisation, le retour sera refusé à la porte et les frais de transport seront à vos frais.
 - Les demandes de retour doivent être effectuées dans les 30 jours suivants la date de facturation. Le retour de la marchandise doit être effectué dans les 15 jours suivants la réception de l'autorisation.
 - Les retours sont vérifiés dès leur arrivée. Tout bris de pierres ou réception de boîtes déchirées ou en mauvais état, ou mélange de pierres et de coins dans une même boîte, sera refusé et aucun crédit ne sera émis.
 - Tous les retours seront dirigés vers l'entrepôt de Laval. Aucun retour ne doit être expédié chez Rosedale à Québec.

Aucune autorisation ne sera accordée si la date de facturation excède 30 jours.

2. La demande de retour doit indiquer:

- a. Numéro de facture ou bon de commande original.
- b. Raison du retour.

Impex Stone confirmera par courriel ou par télécopieur le numéro d'autorisation du retour.

3. Des frais de restockage de 25 % s'appliquent sur tous les retours.

4. Le retour

- a. Le bon de retour doit accompagner la marchandise.
- b. Le retour doit se faire dans les 15 jours suivant l'autorisation.
- c. Tous les retours, sans exception, doivent être dirigés vers l'entrepôt de Laval.
- d. Les boîtes doivent être complètes et en excellente condition. Il est de la responsabilité du distributeur de s'assurer que les boîtes retournées par son client ne contiennent aucun bris ou mélange de pierres et/ou de coins en morceaux.
- e. Les frais de transport du retour sont à la charge du client.
- f. Si les conditions ne sont pas respectées, Impex stone se réserve le droit de refuser la marchandise à la réception.
- g. Lors du retour, le contenu des boîtes sera vérifié par le commis de l'entrepôt. Les boîtes contenant des items brisés non déclarés seront refusées et aucun crédit ne sera émis.

MARCHANDISE BRISÉE

1. Nos boîtes sont vérifiées avant l'expédition.
2. ATTENTION : Nous ne sommes pas responsables des bris lorsque la marchandise a été ramassée par votre transporteur à notre entrepôt.
3. Le client doit vérifier la marchandise dès la réception de celle-ci.
4. Le client doit informer Impex Stone de tout bris de marchandise dans les 24h suivant la réception de celle-ci.
5. Le non-respect de cette clause implique qu'aucun crédit ne sera émis pour les boîtes contenant des bris.

MARCHANDISE « EN ATTENTE » VERSUS MARCHANDISE « RÉSERVÉE »

Impex Stone accepte les commandes qui ne seront ramassées que plus tard. Elles sont qualifiées de «en attente», c'est-à-dire que le client nous informera plus tard de la date de livraison. Il est important de savoir que :

1. Un délai est qualifié de raisonnable lorsque la marchandise sera ramassée dans les 30 jours suivants la date de réception de la commande.
2. Le bon de commande doit indiquer «en attente». Si cette mention n'y apparaît pas, nous considérerons qu'elle doit être expédiée le plus rapidement possible.
3. Lorsqu'une commande est qualifiée comme étant «en attente», il est important de noter qu'Impex Stone ne garantit pas que la marchandise sera disponible si la période de délai excède de 30 jours.
4. Si le client désire que la marchandise lui soit «réservée», c'est-à-dire qu'Impex Stone garantit que la marchandise sera disponible lors de la demande de livraison, même si la période d'attente est de plus de 30 jours, la commande sera immédiatement facturée et la facture devra être payée selon les termes habituels.
5. Le paiement ne sera pas remboursé si la commande est annulée par le client.
6. Impex Stone ne garantit que la quantité commandée sur la facture originale.



450-973-1732
1 877-973-1732
info@impexstones.com
www.impexstones.com

