

Québec, le 23 juin 2014

Objet : Mise à jour de nos politiques de livraison, retour et réclamation.

Chers clients,

Dans le but de mieux vous servir, voici une mise à jour de notre politique d'entreprise en ce qui a trait à la livraison et au retour de marchandise. Suite à la lecture de ce document, si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec votre représentant ou avec notre service à la clientèle.

Retour de marchandise :

Tout retour de marchandise doit faire l'objet d'une demande d'autorisation auprès du service à la clientèle. Une fois votre demande approuvée, un document de retour sera émis. Notre livreur aura le document en main lorsqu'il se présentera chez vous. Pour les retours par transporteur (Dicom, Bourret, DHL, etc.) le document de retour vous sera transmis par courriel et une copie devra être jointe à l'envoi. **Aucune marchandise retournée sans autorisation ne sera créditée.**

Réclamation :

Toute non-conformité lors de la livraison devra être signifiée à Promotion Lépine dans les 24 heures suivant la réception de la marchandise, soit par téléphone après du service à la clientèle ou par courriel à ventes@promotionlepine.com. **Aucune demande de réclamation reçue au-delà de ce délai ne sera traitée.**

Horaire de livraison :

Vous pouvez vous référer à notre horaire de livraison pour avoir un aperçu de la cédule préétablie. En tout temps, lorsque votre livraison est prévue pour le lendemain, l'heure limite pour placer votre commande, ou votre ajout, est 15h00. Nous ne pouvons garantir aucune livraison pour les commandes et ajouts reçus après ce délai. Notre cédule est disponible sur notre site web sous l'onglet **Téléchargement**, section **Divers**.

Code de produit :

Dans le but de diminuer les risques d'erreurs pouvant survenir lors de la saisie des commandes, nous vous recommandons de vous référer à nos codes de produits lorsque vous placez une commande. Vous pouvez faire la demande de vos codes auprès de notre service à la clientèle.

Frais de livraison :

Depuis 2008, des frais de livraison de 10\$ pour toutes les commandes de moins de 100\$ vous sont facturés. Au 1^{er} août 2014, ces frais seront corrigés à 13\$. Au cours des six dernières années, le prix de l'essence n'a cessé d'augmenter, ce qui nous amène aujourd'hui à effectuer ce changement. Bien sûr, ceci ne s'applique pas si vous avez déjà une entente différente avec notre entreprise.

2800, BOUL HAMEL QUEBEC G1P 2J1
TÉL: (418) 687-0084, FAX: (418) 687-4446
SANS FRAIS : 1-877-687-0084