

interbois

Politique de retour

Interbois offre un service de réclamation pour vous permettre de retourner la marchandise défectueuse ou commandée par erreur ainsi que pour corriger des erreurs de livraison ou de facturation. Il est de votre responsabilité de vérifier la marchandise dans les cinq jours suivant la réception. La responsabilité d'Interbois se limite seulement au remplacement des produits non conformes.

Dans tous les cas suivants, nous vous demandons de remplir le « Bon de retour de marchandise* » et de le faire parvenir par courriel ou par télécopieur auprès de notre service à la clientèle (vous trouverez les coordonnées de notre service à la clientèle dans la section « Nous joindre »).

Erreur de commande du client :

Veillez remplir le « Bon de retour de marchandise* » et le faire approuver par notre représentant ou par le service à la clientèle afin que la marchandise soit ramassée par le transporteur lors d'une prochaine livraison. Ce bon de retour approuvé fera office de bon d'expédition lors du ramassage. Tout crédit sera émis et reçu une fois la marchandise inspectée. Des frais de 25 % seront facturés pour un retour volontaire. De plus, vous devrez assumer les frais de transport en totalité si les produits ne sont pas ramassés lors d'une livraison.

Produits endommagés dans le transport :

Livré par Interbois :

Le détaillant doit, dans la mesure du possible, identifier la marchandise endommagée à la réception de commande. Veuillez faire parvenir vos demandes de retour par courriel ou par télécopieur à notre service à la clientèle.

Livré par un transporteur public :

Il est important de vérifier le contenu de la commande avant de signer la preuve de livraison. Si le contenu est endommagé ou vous semble endommagé, vous devez le signer lors de la réception en mentionnant le bris et aviser notre service à la clientèle. Nous vous demandons également de nous fournir tous les détails pertinents pour une réclamation ainsi que des photos de l'emballage et du produit. Il est important de conserver le matériel pour que nous puissions le reprendre afin de gérer ces bris auprès du transporteur. Veuillez faire parvenir vos demandes de retour dans les 30 jours suivant la réception par courriel ou par télécopieur à notre service à la clientèle.

Erreur d'expédition ou de préparation de commande de notre part :

Veillez remplir le « Bon de retour de marchandise* » et le faire approuver par notre représentant afin que la marchandise soit ramassée par le transporteur lors d'une prochaine livraison. Ce bon de retour approuvé fera office de bon d'expédition lors du ramassage. Tout crédit sera émis et reçu une fois la marchandise inspectée.

Nous joindre :
1 844 330-9345

Revision 1