

# Politique de retour de marchandises

Le 1<sup>er</sup> mars 2009

## RETOURS HABITUELS - CLIENTS

Aucune marchandise ne doit être retournée par le client sans l'autorisation préalable de Cooper, transmise par écrit sous forme d'une autorisation de retour de marchandises (ARM) faisant état de manière précise des marchandises à retourner. Cooper émettra les ARM à sa seule discrétion.

Les demandes d'ARM devront être expédiées à un représentant du service à la clientèle de Cooper aux fins de traitement. Une ARM sera émise si la valeur minimale de la marchandise est de 250 \$. Les ARM sont valides pendant 30 jours à partir de la date d'émission.

Sauf en ce qui concerne les articles défectueux, la marchandise retournée doit être en bon état de revente et dans sa boîte originale scellée.

Seuls les produits apparaissant dans le catalogue et faisant partie des stocks courants sont admissibles à un retour.

Les produits spéciaux non compris dans les stocks, les produits personnalisés ou fabriqués sur demande, les articles périmés et désuets, les articles du catalogue ayant subi des modifications ou les articles découlant d'une erreur humaine lors de la saisie de la commande **ne sont pas** admissibles à un retour.

La marchandise datant de plus de 12 mois ne peut être retournée, indépendamment de son état. Sauf en ce qui concerne les produits comportant des vices de matières premières ou de main-d'oeuvre, toutes les marchandises reprises seront assujetties à des frais minimaux de manutention et d'inspection de 25 % et à une déduction pour les frais de port des marchandises originales.

Il importe que les numéros de catalogue ou d'articles soient inscrits lisiblement sur la demande de retour de marchandises. À défaut de fournir les numéros de facture des commandes,

Cooper établira le prix des marchandises en se fondant sur le prix le plus bas payé par le client au cours des 12 derniers mois. Toutes les marchandises mentionnées dans l'ARM de Cooper lui seront expédiées port payé à l'usine ou à toute autre destination de son choix. Le titre de propriété des marchandises retournées sera acquis à Cooper qu'une fois ces dernières réceptionnées, inspectées et jugées acceptables par Cooper.

Les produits endommagés, non autorisés, brisés, périmés ou fabriqués sur demande retournés à Cooper seront automatiquement mis au rebut. Aucune note de crédit ne sera émise sauf si la valeur des produits excède 500 \$. En pareil cas, les produits seront mis de côté et le client se verra offrir deux choix :

- Autoriser Cooper à lui retourner les produits.
- Autoriser Cooper à détruire les produits sans émission d'une note de crédit.

## RETOURS TRIMESTRIELS - DISTRIBUTEURS

Toutes les mêmes conditions de la Politique de retour à l'intention des clients s'appliquent à la Politique de retour destinée aux distributeurs, à l'exception de ce qui suit :

- Au plus, un retour par trimestre sera consenti sans frais de reprise.
- Les marchandises retournées trimestriellement ne pourront dépasser 3 % des marchandises vendues par le client au cours du trimestre précédent.
- L'émission d'une ARM est assujettie à la réception d'une commande de nouvelles marchandises d'une valeur excédant celle des marchandises retournées trimestriellement.