



Guide d'instructions

# RETOUR DE MARCHANDISE

Octobre 2019



**THIBERT**

## CRITÈRE DE RETOUR

---

### Marchandise neuve

- Toute nouvelle marchandise doit être retournée à l'état neuf, et dans son emballage d'origine.

### Produit défectueux

- Les produits défectueux sont soumis à la garantie du fabricant.

### Les articles suivants ne peuvent pas être retournés:

- La marchandise modifiée, peinte ou installée.
- Les articles de fin de série achetés au-delà de 12 mois.
- Les commandes spéciales.
- Les produits audio.
- Les batteries Optima.
- Tous les articles du catalogue Maison, Sport & Loisirs.



La procédure de retour de marchandise est expliquée ci-dessous.



Envoi d'une demande de Retour	ÉTAPE 1
Obtention du numéro de Retour de Marchandise Autorisé (RMA) et la préparation de votre retour	ÉTAPE 2
Retour de la marchandise	ÉTAPE 3
Réception et inspection de la marchandise par Thibert	ÉTAPE 4
Réception d'un crédit, d'un produit de remplacement ou réparation	ÉTAPE 5



## ENVOI D'UNE DEMANDE DE RETOUR

Une demande de retour doit être soumise soit:

- En ligne au [www.rthibert.com](http://www.rthibert.com)
- En appelant un représentant du service à la clientèle au [1-800-268-1062](tel:1-800-268-1062)

### ÉTAPE 1

## OBTENTION D'UN NUMÉRO DE RETOUR DE MARCHANDISE AUTORISÉ (RMA) ET LA PRÉPARATION DE VOTRE RETOUR

Après approbation de votre demande de retour, vous recevrez les documents suivants par courrier électronique:

- 1) Une confirmation de retour.
- 2) 3 étiquettes de retour.

### ÉTAPE 2

Ces étiquettes doivent être collées sur les boîtes que vous retournez. 3 étiquettes sont fournies. Vous devez imprimer autant d'étiquettes que vous avez de boîtes à retourner.



2

1

Retourné à  
Les Entreprises Robert Thibert - Chateauguay  
315 Boulevard Industriel  
CHATEAUGUAY, QC  
J6J 4Z2



## RETOUR DE LA MARCHANDISE

## ÉTAPE 3

Une fois que votre retour est emballé pour être retourné, les 3 options d'expédition décrites ci-dessous s'appliquent:

Raison du retour	Code de motif	Directives d'expédition
Bon (Retour Régulier)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erreur du client</li> <li>Retour régulier</li> </ul>	<p><b>PRÉPAYÉ</b></p> <p>En utilisant le transporteur de votre choix.</p>
Reçu en erreur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erreur de cueillette</li> <li>Erreur du fournisseur</li> <li>Erreur catalogue</li> </ul>	<p><b>PORT DÛ</b> (collect)</p> <p>En utilisant le mode de livraison et le numéro de compte du transporteur indiqué dans votre confirmation de commande de retour.</p>
Défectueux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Défectueux accessoires</li> <li>Défectueux roues</li> <li>Endommagé par le transport</li> </ul>	

Pour un retour de 12 roues ou plus, veuillez utiliser un service de transport en charge partielle (LTL).



200, boul. St-Jean-Baptiste  
MERCIER, QC  
J6R 2L2

Retourné par **THIBERT**  
200 BL ST-JEAN BAPTISTE  
MERCIER, QC  
J6R 2L2

### Confirmation de retour

Page 1 de 1  
 Numéro de retour **RT19000000**  
 Date 2019-08-01  
 Code de client **THIBERT**  
 Mode de livraison **PURO-GRD**  
 Condition de livraison **COLLECT**  
 Numéro de compte du transporteur **000000**  
 Date limite 2019-08-16

Retourné à **Les Entreprises Robert Thibert - Chateauguay**  
315 Boulevard Industriel  
CHATEAUGUAY, QC  
J6J 4Z2

No d'article	Description	Quantité approuvée	Statut article	Refusé	Code de motif	Qté retournée
CFX-65DZ	GLACIERE CFX 2 - 2 P/C AC/DC SANS WIFI	1,00	DISFR		B06	
CFX-65DZ 001219	FA190239636 - 7/31/2019 COMMANDER EN ERREUR					
	-					
	-					



#### RÉCEPTION ET INSPECTION DE LA MARCHANDISE PAR THIBERT

Thibert inspectera tous les produits retournés et se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser un retour non conforme à ses critères de retour.

ÉTAPE 4

#### RÉCEPTION D'UN CRÉDIT, D'UN PRODUIT DE REMPLACEMENT OU RÉPARÉ

Aucun remboursement ne sera accordé. Crédit au compte seulement.

Après l'inspection de la marchandise retournée, un crédit sera émis sur votre compte. La réparation ou le remplacement du produit défectueux sera effectué conformément à la garantie du fabricant.

ÉTAPE 5

Nous sommes impatients de vous servir !

**THIBERT**

[www.rthibert.com](http://www.rthibert.com)