

1. DÉFINITIONS

Tous les termes commençant par une majuscule et utilisés aux présentes mais non définies aux présentes, ont le sens qui leur est attribué à la convention cadre de vente.

2. PAIEMENT

Net, le 25 du mois suivant. Sur approbation du crédit.

3. FRAIS DE TRANSPORT

Un frais de livraison quotidien de 19.95\$ s'applique. Un frais de manutention (voir transport additionnel) de 5.00\$ est applicable par facture.

- À l'achat de quatre (4) roues ou plus en inventaire, le frais de livraison quotidien est prépayé.
- Certains Produits spécifiques, *lourds, surdimensionnés et/ou non-emballés*) sont sujets à des frais de transport supplémentaires.
- **Îles de la Madeleine** : F.O.B port de Montréal
- **Territoires du Nord-Ouest, Yukon, Nunavut, ainsi que certaines destinations éloignées** : Les commandes sont expédiées « port dû », au frais du Client.
- Les frais de livraison sont sujets à changement en tout temps.

4. LIVRAISON

L'heure de tombée locale pour livraison le lendemain est 17h00 ⁽¹⁾:

(1) Pour les envois LTL, l'heure de tombée varie selon le volume et la destination. Veuillez contacter notre Service à la Clientèle pour l'heure de tombée applicable.

5. FACTURES

Les factures sont disponibles sur notre site internet au www.rthibert.com, en accédant à votre profil client personnel. Pour s'inscrire à l'envoi des factures par télécopieur ou par courriel, vous devez contacter le service à la clientèle au 1-800-268-1062.

6. CUEILLETTE D'UNE COMMANDE (PICK-UP)

- Toute commande pour être ramassée doit être placée au préalable et un délai raisonnable est requis pour la préparation de celle-ci.
- Aucun ajout ou ajustement à la commande ne peut être effectué sur place.
- Toute commande doit être ramassée dans les vingt-quatre (24) heures qui suivent, sans quoi la commande sera remise en inventaire.

7. PRIX ET CONDITIONS DE VENTE

Toutes nos conditions et nos prix de vente sont sujets à changement en tout temps, sans préavis.

8. MARCHANDISE PERDUE, MANQUANTE OU ENDOMMAGÉE

- Il est conseillé d'inspecter attentivement chaque article lors de la réception d'une commande.
- Toute réclamation pour marchandise perdue, manquante ou endommagée doit être rapportée au service à la clientèle dans les vingt-quatre (24) heures suivant la réception de la commande. *
- Pour les items endommagés lors du transport, une photo doit être fournie pour les réclamations.

** Nos transporteurs externes n'acceptent aucune réclamation de produits perdus ou endommagés reçue plus de 10 jours après la date de livraison de la Commande.*

9. DÉFAUT DE PAIEMENT

- Tout client ayant une facture impayée le 25 du mois suivant son émission, se voit automatiquement refusé l'envoi de toute nouvelle commande, jusqu'à ce que ladite somme soit acquittée en intégralité.
- Tout chèque retourné « provision insuffisante » (N.S.F.) ou autre, est sujet à un frais administratif de 50.00 \$.
- Toute somme impayée porte intérêt à un taux de deux pourcent (2%) par mois, vingt-quatre pourcent (24%) l'an.
- Tout retour de marchandise autorisé pour le règlement d'une somme due, est assujetti à un frais de reprise de vingt-cinq pourcent (25%).

10. CONDITIONS GÉNÉRALES DE RETOUR

- Tout retour de marchandise doit être préalablement autorisé par Thibert.
- Tout produit acheté il y a plus de douze (12) mois ne peut être retourné sous aucune condition.
- Un numéro de *Retour de Marchandise Autorisé* (« RMA ») doit être obtenu avant d'effectuer un retour.
- Un numéro de RMA peut être obtenu en ligne au www.rthibert.com ou en contactant le Service à la Clientèle.

POUR JOINDRE LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

 Par courriel : sac@rthibert.com

Sans frais, par téléphone : 1 (800) 268-1062

- Le numéro de facture d'achat ainsi que la raison détaillée du retour sont obligatoires afin de recevoir un numéro de RMA.
- Le RMA obtenu doit être inclus avec le retour de marchandise.
- Thibert peut exiger que le client produise des photos et/ou l'obliger à faire inspecter le Produit par un commerçant local, avant de lui émettre un numéro de RMA.
- Tous les produits retournés sont inspectés et Thibert se réserve le droit de refuser un retour de produit lequel, à sa seule discrétion, ne satisfait pas à ses critères de retour.
- Tout retour de marchandise doit être effectué dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception du RMA sans quoi, le RMA sera annulé.
- Tout retour de marchandise non-autorisé ou n'ayant pas un numéro de RMA, est automatiquement retourné au Client, à ses frais.
- Thibert se réserve le droit d'accepter un retour non-autorisé, moyennant des frais de manutention de cinq pourcent (5%).
- Aucun remboursement. **Crédit au compte seulement.**
- Les retours doivent être effectués aux centres de distribution Thibert suivants, selon l'emplacement du Client:

EMPLACEMENT DU CLIENT	CENTRE DE DISTRIBUTION
Québec, Ontario, Maritimes	Châteauguay
Manitoba, Saskatchewan, Alberta	Calgary
Colombie-Britannique	Pitt Meadows

I. FRAIS DE REPRISE

MOINS DE DIX POURCENT (10%) DU MONTANT TOTAL DES ACHATS DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE	PLUS DE DIX POURCENT (10%) DU MONTANT TOTAL DES ACHATS DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE
Aucun frais de reprise si acheté dans les derniers trente (30) jours	Vingt-cinq pourcent (25%) de frais de reprise. Thibert se réserve le droit de refuser tout retour.
Cinq pourcent (5%) de frais de reprise si acheté entre un (1) mois et six (6) mois	
Quinze pourcent (15%) de frais de reprise si acheté entre six (6) mois et un (1) an	

II. MARCHANDISE NEUVE

- Toute marchandise neuve doit être retournée dans son emballage d'origine et en parfait état.
- Toute marchandise doit être vérifiée sur le véhicule avant l'installation.
- Toute marchandise modifiée, peinte ou installée ne peut pas être retournée.
- Les produits suivants ne peuvent pas être retournés :
 - Tous les vélos électriques
 - Tous les articles du catalogue Maison, sports et plein air

III. MARCHANDISE DISCONTINUÉE

- Toute marchandise discontinuée ne peut pas être retournée.

IV. COMMANDE SPÉCIALE

- Une commande spéciale ne peut pas être annulée une fois commandée.
- Une commande spéciale ne peut pas être retournée.

V. MARCHANDISE SOUS GARANTIE

- **Crédit au compte, réparation ou remplacement selon les garanties des manufacturiers et suite à l'inspection du Produit défectueux*.**
** Certains manufacturiers exigent d'administrer eux-mêmes les retours de leurs produits dits défectueux. Le client doit, dans ces cas précis, contacter le manufacturier directement afin d'obtenir un crédit au compte, une réparation ou un remplacement du produit défectueux.*
- Tout retour de marchandise sous garantie peut être effectué « port dû » (collect), en suivant les directives de transport indiquées sur le RMA.
- La nature de la défectuosité du produit doit être spécifiée sur la demande de retour.
- Si aucun défaut n'est identifié avec le produit retourné, Thibert informe le client et lui retourne le produit, aux frais du client, dans les quarante-huit (48) heures qui suivent. Si le client refuse la livraison ou demande que le produit ne lui soit pas retourné à l'intérieur du délai précisé, Thibert se réserve alors le droit de garder le produit ainsi que le montant payé pour l'achat dudit Produit.
- Si aucun défaut n'est identifié avec le Produit retourné, tous les frais de transport applicables sont facturés au client.
- Toute réparation effectuée localement et/ou tout montant y afférent, doivent être préalablement approuvés par écrit, par Thibert. Tout produit modifié et retourné sans l'autorisation écrite de Thibert, sera refusé.
- Si Thibert accepte le retour d'un produit défectueux, la responsabilité de Thibert est limitée au prix de vente de ce Produit. Pour fins de clarté, Thibert n'est pas responsable des coûts de main d'œuvre reliés à l'installation et/ou la désinstallation d'un Produit défectueux, ni des réparations à une propriété, nonobstant qu'elles soient requises suite à un dommage engendré par le Produit défectueux.
- Pour un article défectueux d'une valeur inférieure à \$50.⁰⁰ le Client doit envoyer un courriel à sac@rthibert.com et y inclure les informations suivantes :
 - Son numéro de compte
 - Le numéro de facture
 - Le numéro de l'article et la quantité
 - Une photo de la défectuosité

Thibert donne suite au courriel et informe le client s'il peut procéder avec la destruction de l'article. Le cas échéant, Thibert inclut aussi une copie de la note de crédit. *

** Thibert se réserve le droit de demander une preuve de destruction de l'article avant d'émettre un crédit.*