

Formulaire de demande de numéro d'autorisation de retour (N.A.R.)

Tél. du réclamant: (____) _____ - _____ Entreprise : _____

Personne-ressource _____

Indiquez le(s) produit(s) à retourner, le code de retour Importel correspondant, ainsi qu'une brève description du problème rencontré pour chacun des produits à retourner.

Qté	Console	Produit	Code	Problème observé	Code barres / no de série

Codes de retour Importel

A Article(s) défectueux **B** Erreur d'expédition **C** Défaut de fabrication **D** Autre(s)

- **Tout retour de marchandise doit être accompagné d'un N.A.R** fourni par le département de retour d'Importel. Le numéro de retour vous sera communiqué dans les **10 jours ouvrables** suivant la réception de votre formulaire de demande de N.A.R. dûment rempli.
- Le **N.A.R. est valide pour une période de 10 jours ouvrables**. Il est donc primordial de nous acheminer la marchandise à l'intérieur de ce délai.
- Seule la marchandise achetée chez Importel peut faire l'objet d'un retour. Les numéros de série pour les consoles et les codes barres seront analysés.
- Le **N.A.R. ainsi que votre numéro de téléphone doivent être inscrits clairement sur les colis retournés** à Importel afin de faciliter leur identification. **Tous les produits retournés doivent être propres** : sans trace de colle, marque de crayon, étiquettes de prix, collant d'alarme ou autre.
- Les **frais d'expédition** de la marchandise retournée à Importel sont **assumés par le réclamant**.
- Tous les produits retournés feront l'objet d'une évaluation et pourront être testés par le département des retours d'Importel qui déterminera l'**issue du dossier** : émission d'un crédit, remplacement du produit ou refus pour usage abusif, usage commercial ou non-conformité avec la politique de retour détaillée d'Importel.
- Tout produit retourné doit être dans son **emballage original** et avec toutes ses composantes sans quoi Importel vous le réexpédiera à vos frais.
- Seuls les produits autorisés peuvent être retournés à Importel. **Tout produit expédié en sus et non accompagné d'un N.A.R. vous sera réexpédié, à vos frais**, sans faire l'objet d'une analyse par le département des retours d'Importel
- Importel offre une **garantie de 30 jours pour les jeux et de 90 jours pour les accessoires et consoles à partir de la date de facturation**. Tout produit défectueux doit être signalé à Importel à l'intérieur de ces délais.
- Plusieurs **produits garantis** peuvent être remplacés directement auprès des compagnies d'origine qui offrent le service à la clientèle. Nous recommandons fortement de vérifier auprès de votre représentant lors de votre demande de N.A.R.
- Si les colis ou produits ont été endommagés lors du transport, assurez-vous qu'une note est inscrite sur le bordereau du transporteur à cet effet.
- Toute erreur d'expédition doit être signalée à Importel dans le 48 heures suivant la réception de la marchandise.

Par la présente, je certifie que toutes les données fournies sur ce formulaire sont véridiques et en conformité avec la politique de retour d'Importel.

Signature du réclamant : _____

Date : _____

Réservé à Importel Inc. N.A.R.: _____

* Veuillez retourner ce formulaire par fax au (418) 836-2065.