

POLITIQUE DE RETOUR DES PRODUITS DE CDW CANADA

Le Vendeur offre une politique de retour de 30 jours sur la plupart des produits vendus. Certains produits sont visés par des restrictions du fabricant, en leur version mise à jour, comme il est indiqué ci-dessous. Le Client peut obtenir de plus amples renseignements et les mises à jour applicables en s'adressant à la personne responsable de son compte chez CDW Canada et obtenir les coordonnées du fabricant en s'adressant au service des relations avec la clientèle de CDW Canada, par téléphone au 1 800 972-3922, poste 6 ou par courriel au crreturnsca@cdw.com.

1. Restrictions applicables au retour de produits

- Retour de produits défectueux Le Client peut retourner *la plupart des produits défectueux* directement au Vendeur dans les 30 jours suivant la date de la facture pour autant qu'un numéro de dossier de soutien technique du fabricant accompagne la demande d'ARP. Après 30 jours, seule la garantie du fabricant s'applique.
- Retour de produits non défectueux Le Client peut retourner la plupart des produits *non défectueux* directement à CDW Canada dans les 30 jours suivant la date de la facture et recevoir un crédit ou un remboursement, déduction faite des frais d'expédition. Si des frais de réapprovisionnement du Vendeur s'appliquent, la valeur du crédit ou du remboursement en question sera réduite d'au moins vingt-cinq pour cent (25 %).
- Retours restreints, à des fins de réparation seulement Le Client peut retourner des produits à CDW Canada seulement en vue d'obtenir un remboursement. Il doit communiquer avec le fabricant directement lorsqu'il s'agit d'une réparation ou d'un remplacement couvert par la garantie. Le Client peut obtenir de plus amples renseignements auprès de la personne responsable de son compte chez le Vendeur ou du service des relations avec la clientèle de CDW Canada.
- Aide restreinte, offerte par le fabricant seulement Certains produits ne peuvent être retournés au Vendeur en aucun cas, sans exception, et le Client doit communiquer avec le fabricant directement pour obtenir l'aide dont il a besoin. Le Client peut obtenir de plus amples renseignements auprès de la personne responsable de son compte chez le Vendeur ou du service des relations avec la clientèle de CDW Canada.
- Commandes spéciales En règle générale, il n'est pas permis de retourner les produits qui sont considérés comme des commandes spéciales, comme la configuration sur commande, les produits configurés, etc., mais, dans certaines circonstances, il pourrait être possible de le faire sous réserve de certaines restrictions qui peuvent être communiquées au Client avant l'achat, sur demande. Le Client peut obtenir de plus amples renseignements auprès de la personne responsable de son compte chez le Vendeur ou du service des relations avec la clientèle de CDW Canada.
- Retour de logiciels Le Vendeur rembourse uniquement les logiciels qui sont intacts et dont l'emballage n'a pas été ouvert et qui sont retournés dans les 30 jours suivant la date de la facture, selon les directives des fabricants en matière de retour. Les licences d'utilisation de logiciels multiples ne peuvent être remboursées que si (i) le fabricant l'a autorisé expressément à l'avance et (ii) elles sont retournées à l'intérieur d'un délai de trente (30) jours suivant la date de la facture. Les politiques de retour des licences virtuelles diffèrent d'un fabricant à l'autre. Le Client peut obtenir de plus amples renseignements auprès de la personne responsable de son compte chez le Vendeur ou du service des relations avec la clientèle de CDW Canada.

2. Expédition de produits retournés par le Client

- Numéro d'autorisation de retour du produit (ARP) Aucun retour de quelque type que ce soit ne sera accepté par le Vendeur s'il n'est pas accompagné d'un numéro d'ARP unique, que le Client peut obtenir en fournissant les renseignements suivants au service des relations avec la clientèle de CDW Canada : nom du Client, numéro de facture applicable, numéro de série du produit et raison du retour. Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours pour retourner le produit une fois que l'ARP applicable a été émise. CDW Canada se réserve le droit de refuser les retours NON AUTORISÉS, soit ceux qui ont lieu après le délai de dix (10) jours ou ceux qui ne sont pas accompagnés d'une ARP valide.
- Les produits retournés doivent être complets Tous les produits retournés *DOIVENT ÊTRE* complets et comprendre les boîtes et l'emballage d'origine, les manuels, les cartes de garantie vierges et les autres accessoires fournis par le fabricant. L'emballage du fabricant doit être intact, ne comporter aucune écriture ou marque et n'avoir subi aucun dommage. CDW Canada se réserve le droit de refuser le retour de produits incomplets. En outre, elle peut facturer des frais de réapprovisionnement d'au moins vingt-cinq pour cent (25 %) pour les retours qui sont acceptés.
- Responsabilité des frais d'expédition CDW Canada donne des instructions de retour et fournit des étiquettes d'expédition prépayées pour tous les retours autorisés de produits qui peuvent être pris en livraison dans des zones desservies par son transporteur désigné. Si les produits doivent être pris en livraison à l'extérieur de la zone de service, il incombera au Client de les expédier à CDW Canada dans le délai stipulé. Sur présentation d'un récépissé de paiement pour l'expédition des produits retournés, CDW Canada lui remboursera le coût du service au sol sans assurance. Le Client doit assumer le coût de tous les autres services ou assurances.
- Assurance du Client à l'égard de l'expédition Il est fortement recommandé au Client d'acheter une assurance complète pour couvrir les pertes et les dommages subis au cours du transport des produits retournés et d'avoir recours à un transporteur et à un mode de livraison qui lui permettront d'obtenir la preuve que les produits ont été expédiés au Vendeur. Le Vendeur n'est pas responsable des pertes occasionnées pendant le transport.

3. Produits endommagés au cours du transport

- Refus ou réception de produits endommagés Si un colis contenant des articles achetés au Vendeur parvient à l'adresse du Client ENDOMMAGÉ, le Client doit en *REFUSER* la livraison. *S'il accepte* la livraison d'un tel colis, le Client doit (i) noter le dommage dans le registre de livraison du transporteur de façon à ce que le Vendeur puisse présenter une réclamation, (ii) conserver, tels quels, le produit *ET* la boîte et l'emballage d'origine dans lesquels il l'a reçu, y compris la boîte de livraison, et (iii) aviser sans délai le Vendeur en communiquant avec le service des relations avec la clientèle de CDW Canada ou avec la personne responsable de son compte chez le Vendeur afin de prendre les arrangements nécessaires pour que le transporteur inspecte le produit endommagé et en prenne livraison. Si le Client ne prend pas de telles mesures et n'avise pas le Vendeur dans un délai de deux à trois jours après l'acceptation de la livraison, il sera réputé avoir accepté le produit comme si celui-ci lui était parvenu intact et la politique de retour habituelle du Vendeur, qui est décrite aux articles 1 et 2 ci-dessus, et toutes les garanties et restrictions du fabricant en vigueur s'appliqueront.

4. Crédits

Les crédits émis au Client par le Vendeur aux termes de de la présente politique de retour doivent être utilisés dans un délai de deux (2) ans suivant la date de l'émission et ne peuvent servir qu'à des achats futurs de produits ou de services. Les crédits ou parties de crédit qui ne sont pas utilisés à l'intérieur de cette période de deux (2) ans expirent automatiquement.

Version : 26-03-2010