



POLITIQUE DE LIVRAISON ET DE RETOUR DIMPLEX

TRANSPORT

Les prix comprennent le transport pour les produits vendus en ligne. Toutefois, une surcharge pourrait-être applicable pour les zones éloignées ou difficiles d'accès.

Dommmages encourus lors du transport

Tout dommage dans le transport est la responsabilité de DIMPLEX.

Si vous recevez un produit qui semble endommagé, celui-ci doit être noté sur le connaissance (ex. : dommage apparent dû au transport). Si la marchandise est lourdement endommagée, vous devrez simplement refuser celle-ci. La prise de photos est obligatoire.

La réclamation doit être soumise à l'intérieur de deux (2) jours suivant la réception du produit endommagé.

Si un produit défectueux était livré, aucuns frais de restockage ne seront facturés et un nouveau produit en parfait état sera réexpédié au frais de DIMPLEX. Toutefois, DIMPLEX n'accepte aucun retour de marchandise non défectueuse et ne possède aucun programme de remise en inventaire, à l'exception de sa garantie limitée.

DÉLAI DE LIVRAISON

Délai de livraison : 10 jours ouvrables

PRISE DE RENDEZ-VOUS POUR LA LIVRAISON

Le transporteur utilisera le(s) numéro(s) de téléphone inscrit(s) sur la commande Web pour prendre le rendez-vous pour la livraison.

**Un numéro de téléphone valide est requis pour la confirmation de livraison.
Assurez-vous de l'exactitude de ce numéro au moment de faire votre commande.**

RÉCEPTION DE LA MARCHANDISE

Le client doit être présent au moment de la livraison. Une signature est requise pour confirmer la réception de la marchandise.

La marchandise est livrée dans l'entrée.



ANNULATION DE COMMANDE

Le client peut annuler toute commande qui n'a pas encore été expédiée. Aucune pénalité ne sera facturée.

Si la commande a quittée l'entrepôt mais pas encore livrée chez le consommateur, des frais de restockage de 35% de la valeur de la commande seront facturés.

Une fois livrée, aucun produit ne peut être retourné (à moins de défauts, tel que stipulé par la garantie limitée).

GARANTIE

Si un produit livré est défectueux, DIMPLEX se chargera d'effectuer la réparation, le retour ou le remplacement selon les spécifications de la garantie du produit concerné.

QUESTIONS ?

Vous avez des questions techniques ou vous désirez obtenir des conseils avant l'achat de votre appareil ? Communiquez avec l'équipe du service à la clientèle de Dimplex :

- Par courriel :
 - Service en français sc@dimplex.com
 - Service en anglais cs@dimplex.com

- Par téléphone : **1-888-346-7539**
 - Service en français poste 1106
 - Service en anglais poste 1105

Ayez en main le(s) numéro(s) de modèle de l'appareil. Cela permettra à notre équipe de mieux vous servir !