

POLITIQUES DU DÉPARTEMENT DE SERVICE DE SF MARKETING INC.

Mise-à-jour le 1 avril 2009

Taux de service

L'objectif du département de service est d'effectuer la réparation dans un délai de 48 heures. Cependant, dépendant de l'achalandage et de la disponibilité des pièces de remplacement, ce délai peut varier de 1 à 5 jours. Dans l'éventualité où une réparation ne peut être complétée dans les délais prescrits, le département de service informera le détaillant des raisons de ce délai.

A) Main d'oeuvre

Les frais de main-d'oeuvre pour les réparations non-garanties sont fixés à 65.00\$/h (taxes en sus) comptabilisés par tranches de 15 minutes.

B) Réparations d'urgence

Les réparations sont effectuées selon l'ordre d'arrivée.

Toutefois, nous offrons un service de réparation d'urgence à nos détaillants, ce qui signifie que ces réparations seront effectuées le jour même de leur réception.

En plus des frais de base, des frais additionnels de 25.00\$ (taxes en sus) vous seront facturés pour ce service rapide. Les frais s'appliquent pour toutes les réparations: garantie ou non.

C) Retour d'appareil non-défectueux

Des frais de 32.50\$ (taxes en sus) seront facturés pour toute inspection faite sur des appareils non défectueux. Pour éviter des frais inutiles, SF Marketing Inc. encourage les détaillants à vérifier les appareils afin de s'assurer d'une réelle défektivité. En cas de doute, il est fortement recommandé de contacter le département de service de SF Marketing Inc.

D) Estimation refusée

Des frais de 32.50\$ (taxes en sus) seront facturés aux détaillants pour une estimation refusée. Dans le cas des produits QSC, ce frais de 32.50\$ appliquera sur chacun des canaux inspectés.

E) Frais de débranchement

Si un appareil est retourné pour réparation dans un module/cabinet incluant d'autres appareils, il y aura des frais à raison de 65.00/h (taxes en sus) pour le temps requis pour débrancher et rebrancher cet appareil dans le module/cabinet.

F) Expédition

Dans le cas d'une réparation sous-garantie, SF Marketing Inc. assumera les frais de retour des appareils. Pour les réparations hors-garantie, les frais de retour seront facturés.

Procédure de retour

Si un détaillant veut retourner un produit pour réparation, il doit:

1. Contacter le département de service de SF Marketing Inc. pour recevoir un numéro d'autorisation de retour.
2. Fournir l'information suivante au département de service de SF Marketing Inc.:
 - Le modèle du produit défectueux
 - Le numéro de série du produit
 - La date de l'achat et le numéro de facture
 - Une description détaillée du problème
3. Dès que le détaillant reçoit un numéro d'autorisation de retour:
 - La marchandise doit être bien emballée pour éviter tout dommage durant le transport. Il est recommandé que le détaillant emballe toutes les unités avant de les mettre en boîte. Le détaillant sera responsable de tout dommage encouru par un emballage inadéquat.
 - L'unité défectueuse doit être retournée port payé, à moins d'entente au préalable approuvée par le département de service de SF Marketing Inc. SF Marketing Inc. se réserve le droit de refuser la marchandise expédiée port dû.
 - Le numéro d'autorisation de retour doit être indiqué lisiblement sur l'emballage.
 - Une note décrivant le problème, ainsi que toutes recommandations d'inspection ou de réparation, doit accompagner l'unité défectueuse.

SF Marketing Inc. payera les frais de transport pour le retour des appareils réparés sous-garantie. Les frais de transport pour les unités réparés hors-garantie seront facturés. Les retours seront normalement expédiés par Purolator, voie terrestre, à moins d'instruction contraire.

Commandes pour des pièces

SF Marketing Inc. vend des pièces de remplacement aux détaillants autorisés ainsi qu'aux utilisateurs (au prix de détail). Les frais de transport seront facturés pour tout achat de pièces.

Commandes avec instructions "ramassées"

Tout produit non-ramassé sera expédié 10 jours après notification par SF Marketing Inc. que la réparation a été complétée.