



Nouvelle politique de retour de produits

Effective à partir du **23 septembre 2024**

Chers clients,

Dans une approche d'amélioration continue de nos services, nous vous informons de l'entrée en vigueur de notre **nouvelle politique de retour de produits** à partir du **23 septembre 2024**. Cette mise à jour vise à simplifier et accélérer le traitement des retours pour mieux répondre à vos besoins. Voici les principales lignes directrices à suivre :

Produits éligibles pour crédit immédiat

Certains retours peuvent être traités instantanément lors de la livraison par notre livreur, sous les conditions suivantes :

- Produits non conformes à la facture,
- Produits endommagés ou de mauvaise qualité,
- Produits périmés ou dont la date de péremption est dépassée.

Note importante : *Les commandes spéciales ne sont pas éligibles pour retour.*

Autres demandes de crédit

Si votre situation ne rentre pas dans les critères ci-dessus, voici les étapes à suivre pour demander un crédit :

- Le client dispose d'un délai de **48 heures suivant la livraison** pour soumettre une demande de crédit.
- Les réclamations effectuées au-delà de ce délai ne seront pas traitées.
- Tous les produits retournés doivent être dans leur format et emballage d'origine.
- Contactez votre agent de ventes interne par téléphone ou courriel, en précisant les détails de la commande et les raisons de la demande de crédit.
- La demande sera évaluée au cas par cas, et nous vous informerons de notre décision.
- Des frais de retour pourront être appliqués en fonction des produits retournés.

Nous vous remercions de votre collaboration et restons à votre disposition pour toute question concernant cette nouvelle politique. Ensemble, nous continuons à optimiser nos services pour mieux vous satisfaire.

Cordialement,

L'équipe Mayrand Plus