



***Vast* auto**  
Distribution

## Politiques et procédures de retour

1<sup>er</sup> juillet 2016

**LE SERVICE  
FAIT LA  
DIFFÉRENCE**

**Nous  
l'avons  
compris**

TM

# Vast-Auto Distribution

## Politiques et procédures de retour

### RETOURS DE NOUVEAUX PRODUITS – 30 JOURS

---

#### **Politique :**

Les clients peuvent retourner de nouveaux produits **dans les 30 jours** de l'achat de Vast-Auto Distribution sans pénalité ni frais de traitement. Les produits doivent être retournés fret payé d'avance et doivent être neufs, en état d'être vendus, dans l'emballage d'origine du fabricant et inscrits sur la grille tarifaire la plus récente du fabricant. Les produits retournés qui ne remplissent pas ces conditions ne seront pas crédités et seront retournés au client; le client sera responsable de tous les frais de transport afférents. Les produits retournés plus de 30 jours après l'achat ne seront pas crédités et peuvent uniquement être retournés à Vast-Auto Distribution pendant la période annuelle de retour de la gamme de produits. Les privilèges de retour dans les 30 jours sont uniquement offerts aux clients autorisés.

#### **Produits pouvant être retournés**

- Les nouveaux articles achetés de l'un des centres de distribution de Vast-Auto et retournés dans les 30 jours de l'achat.

#### **Produits ne pouvant pas être retournés**

- Les nouveaux articles achetés de Vast-Auto Distribution, mais retournés plus de 30 jours après l'achat.
- Les articles qui n'ont pas été achetés de Vast-Auto Distribution.
- Les articles endommagés.
- Les articles qui ne sont pas dans leur emballage d'origine.
- Les articles dont l'emballage est endommagé.
- Les articles de gammes de produits non stockés et achetés directement de fournisseurs approuvés.
- Les produits des catégories qui suivent et qui sont codés dans notre système comme ne pouvant pas être retournés : l'antigel, les batteries, équipement lourd, les produits chimiques, la poudre à plancher, l'huile, la peinture, le sel, le fluide frigorigène, feuille de métal, les balais à neige et le liquide lave-glace.

#### **Procédure :**

1. Remplir un **formulaire de demande de retour** de Vast-Auto Distribution et y énumérer clairement les articles que vous voulez retourner en inscrivant le code du produit, le numéro de la pièce et la quantité, et libellez les articles sur le formulaire comme étant un « retour de 30 jours ».
2. Retournez physiquement les articles à votre centre de distribution et n'oubliez pas d'inclure le formulaire de demande de retour.
3. Prenez le temps d'emballer les articles à retourner avec soin afin d'éviter d'endommager l'emballage des produits.
4. Tous les retours approuvés seront traités dans les 15 jours de la réception du produit retourné. Le prix unitaire crédité sera basé sur votre prix d'achat de l'article de Vast-Auto Distribution.
5. Les articles qui ne sont pas admissibles à un retour seront retournés au client dans les 15 jours suivant la réception.
6. Le client est responsable de tous les frais de transport.

# Vast-Auto Distribution

## Politiques et procédures de retour

### RETOURS ANNUELS – RAJUSTEMENTS DES STOCKS

---

#### **Politique :**

Pour les produits en inventaire, les clients peuvent retourner jusqu'à concurrence d'un pourcentage préétabli de leurs achats nets de Vast-Auto Distribution de l'année précédente. Vast-Auto Distribution publie un calendrier de retours annuels par gamme de produits qui indique le pourcentage alloué des achats nets de l'année précédente et le mois où le retour doit être effectué. Une confirmation de l'allocation de retour de chaque client par gamme de produits sera envoyée durant le premier trimestre de chaque année. Les produits doivent être retournés fret payé d'avance et doivent être neufs, en état de revente et dans l'emballage d'origine du fabricant. Les produits retournés qui ne remplissent pas ces conditions ne seront pas crédités et seront retournés au client; le client sera responsable de tous les frais de transport afférents. Des frais de traitement s'appliquent aux retours annuels.

- Les privilèges de retour annuels sont uniquement offerts aux clients autorisés qui tiennent en stock et appuient les gammes de produits de Vast-Auto Distribution.
- Toutes les demandes de retour seront examinées.
- Les articles doivent être neufs, en état d'être vendus et dans l'emballage d'origine du fabricant.
- Le montant du retour annuel ne doit pas dépasser le pourcentage préétabli de vos achats nets de l'année précédente dans cette gamme de produits.
- Lorsque Vast-Auto Distribution émet un numéro d'autorisation de retour, le produit peut alors être expédié transport prépayé au centre de distribution principal vous desservant (c.-à-d. les centres de distributions principaux incluant Brampton et Montréal).
- Les retours non autorisés ne seront pas acceptés.

#### **Produits pouvant être retournés**

- Les nouveaux articles achetés de l'un des centres de distribution de Vast-Auto.
- Les nouveaux produits entrepasés et achetés directement du fournisseur approuvé.

#### **Produits ne pouvant pas être retournés**

- Les articles qui n'ont pas été achetés de Vast-Auto Distribution.
- Les articles endommagés.
- Les articles qui ne sont pas dans leur emballage d'origine.
- Les articles en quantités inférieures à celle de l'emballage d'origine.
- Les articles dont l'emballage est endommagé.
- Les articles de gammes de produits non stockés et achetés directement de fournisseurs approuvés.
- Les produits des catégories qui suivent et qui sont codés dans notre système comme ne pouvant pas être retournés : l'antigel, les batteries, équipement lourd, les produits chimiques, la poudre à plancher, l'huile, la peinture, le sel, le fluide frigorigène, feuille de métal, les balais à neige et le liquide lave-glace.

# Vast-Auto Distribution

## Politiques et procédures de retour

### Procédure :

1. Préparez et soumettez une demande de retour par courriel à l'adresse [sac@vastauto.com](mailto:sac@vastauto.com) et énumérez clairement les articles que vous retournez avec le code du produit, le numéro de la pièce et la quantité retournée.
2. Toutes les demandes de retour seront examinées; lorsqu'elles seront approuvées, un numéro d'autorisation de retour sera émis pour tous les articles acceptés.
3. Lorsque l'autorisation de retour est reçue, retournez physiquement les articles énumérés sur le formulaire d'autorisation de retour de marchandise (FARM) à votre centre de distribution principal transport prépayé. Une copie du FARM doit être retournée avec les articles expédiés à un endroit visible et la mention « Département des retours » doit être clairement indiquée.
4. Prenez le temps d'emballer les articles à retourner avec soin afin d'éviter d'endommager l'emballage des produits.
5. Les articles approuvés seront traités dans les 30 jours de la réception du produit retourné. Le prix unitaire crédité sera basé sur le prix d'achat de l'article de Vast-Auto Distribution.
6. Les articles qui ne sont pas admissibles à un retour seront renvoyés au client dans les 30 jours de la réception.
7. Le client est responsable de tous les frais de transport.

# Vast-Auto Distribution

## Politiques et procédures de retour

### GARANTIE ET RETOUR D'ARTICLES DÉFECTUEUX

---

#### Politique :

Certaines pièces vendues par Vast-Auto Distribution sont couvertes par les garanties explicites et exhaustives du fabricant qui les produisent. Les clients peuvent retourner des articles défectueux à Vast-Auto Distribution sans pénalité ni frais de traitement. La seule et unique responsabilité de Vast-Auto Distribution eu égard aux pièces défectueuses est d'accepter le retour, mais seulement en conformité avec les politiques et les procédures établies par le fabricant. Vast-Auto Distribution ne donne aucune garantie de quelque nature que ce soit sur n'importe quel produit et n'assume aucune responsabilité.

- Les retours de produits défectueux doivent être retournés avec tous les documents appropriés.
- La plupart des fabricants exigent une copie de la facture d'achat originale et une copie de la facture de remplacement.
- La documentation doit être appuyée d'une justification valable de la défectuosité de la pièce. Les termes « défectueux » ou « inadéquat » ne constituent pas des justifications acceptables et peuvent entraîner le rejet de la demande par le fabricant.
- Le défaut de soumettre toute la documentation appropriée peut entraîner un retard ou le rejet du retour.
- Les produits retournés qui ne remplissent pas les exigences ne seront pas crédités et seront retournés au client; le client sera responsable de tous les frais de transport afférents.
- Seuls les articles des gammes de produits de stockage achetés de l'un des centres de distribution ou de l'un des fournisseurs d'achats directs de Vast-Auto sont admissibles aux retours sur garantie.
- Les articles défectueux qui proviennent de gammes de produits non stockés et achetés en livraison directe doivent directement être retournés au fabricant.
- Une étiquette de garantie de Vast-Auto Distribution doit être placée sur l'article défectueux.
- Tout article jugé non défectueux suite à un examen par le fabricant sera facturé et retourné au client.
- Pour les produits retournés directement au fabricant, le crédit sera émis après réception par le fabricant.
- Toutes les demandes relatives à la main d'œuvre sont approuvées et réglées par le fabricant. Un crédit pour une demande relative à la main d'œuvre sera délivré par Vast-Auto Distribution à la réception du crédit du fabricant.

#### Procédure :

1. Remplir un **formulaire de demande de retour** de Vast-Auto Distribution et y énumérer clairement les articles que vous voulez retourner avec le code du produit, le numéro de la pièce et la quantité, et libellez l'article comme étant « défectueux » sur le formulaire.
2. Appliquez une étiquette de garantie de Vast-Auto Distribution dûment remplie à la pièce défectueuse et toute étiquette exigée par le fabricant.
3. Retournez physiquement les articles au centre de distribution principal vous desservant et n'oubliez pas d'inclure le formulaire de demande de retour dûment rempli et la documentation appropriée.

# Vast-Auto Distribution

## Politiques et procédures de retour

4. Les retours sur garantie approuvés seront traités dans les 15 jours de la réception du produit retourné. Le prix unitaire crédité sera fondé sur votre prix d'achat de l'article de Vast-Auto Distribution dont seront déduites les pénalités ou les déductions du fabricant.
5. Les articles qui ne sont pas admissibles à un retour seront retournés au client dans les 15 jours suivant la réception.
6. Le client est responsable de tous les frais de transport.

## RETOURS D'ORGANES

---

Certaines pièces vendues par Vast-Auto Distribution sont associées à des frais d'organe. Les clients peuvent retourner des organes à Vast-Auto Distribution sans pénalité ni frais de traitement. Les organes doivent être retournés fret payé d'avance, dans la boîte de la pièce de remplacement et doivent figurer dans la grille tarifaire du fabricant la plus récente. Les retours d'organes qui ne remplissent pas ces exigences, qui sont brisés, rouillés ou inutilisables ne seront pas crédités et seront retournés au client.

- Les organes qui proviennent de gammes de produits non stockés et achetés directement doivent directement être retournés au fabricant.
- Tous les organes doivent être retournés dans la boîte de remplacement.
- Veuillez vous assurer que tous les fluides sont drainés de l'organe.
- Une étiquette d'organe de Vast-Auto Distribution doit être placée sur les organes qui sont retournés.

### Produits pouvant être retournés

- Les organes des articles achetés de l'un des centres de distribution de Vast-Auto.
- Les organes des produits entreposés et achetés directement de l'un des fournisseurs approuvés.

### Produits ne pouvant pas être retournés

- Les organes des articles qui n'ont pas été achetés de Vast-Auto Distribution.
- Les organes endommagés, rouillés ou inutilisables.
- Les organes des produits non-entreposés et achetés directement de l'un des fournisseurs approuvés.

### Procédure :

1. Remplir un **formulaire de demande de retour** de Vast-Auto Distribution et y énumérer clairement les organes que vous voulez retourner avec le code du produit, le numéro de la pièce et la quantité, et libellez les articles sur le formulaire comme étant un « retour d'organe ».
2. Apposer une étiquette d'organe Vast-Auto Distribution dûment remplie à l'article.
3. Retournez physiquement les organes au centre de distribution principal vous desservant et n'oubliez pas d'inclure le formulaire de demande de retour dûment rempli.

# Vast-Auto Distribution

## Politiques et procédures de retour

4. Les organes retournés approuvés seront traités dans les 15 jours de la réception du produit retourné. Le prix unitaire crédité sera basé sur votre prix d'achat de l'article de Vast-Auto Distribution dont seront déduites les pénalités ou les déductions du fabricant.
5. Les articles qui ne sont pas admissibles à un retour seront retournés au client dans les 15 jours suivant la réception.
6. Le client est responsable de tous les frais de transport.

## RETOUR DE PRODUITS DIRECTEMENT AU FABRICANT

---

Si une demande de retour de produit est rédigée sur le terrain par un représentant du fabricant approuvé par Vast-Auto Distribution, veuillez vous assurer que le représentant identifie clairement le nom et le numéro de compte de votre entreprise sur tous les documents administratifs. Le crédit au client sera émis par Vast-Auto Distribution à la réception du crédit du fabricant.

## TRANSPORT DES MARCHANDISES DANGEREUSES

---

L'expéditeur a l'obligation de s'assurer que les marchandises dangereuses à expédier sont correctement classées, emballées, marquées et documentées conformément aux spécifications du *Règlement sur le transport des marchandises dangereuses*. L'expéditeur a également l'obligation légale de s'assurer de donner une copie des documents d'expédition au transporteur et de fournir des plaques-étiquettes de « marchandises dangereuses », lorsque nécessaire.

## DOMMAGES OU PERTES EN COURS DE TRANSPORT

---

Signaler immédiatement les dommages ou les pertes de marchandises en cours de transport à Vast-Auto Distribution. Vast-Auto Distribution les signalera à la société de transport, mais n'assume aucune responsabilité quant aux dommages ou aux pertes de marchandises en cours de transport. Vast-Auto Distribution travaillera avec les transporteurs agréés pour résoudre les réclamations rapidement et efficacement.

## DIVERS

---

- Dans le but de faciliter et d'accélérer le traitement des crédits, veuillez utiliser un [formulaire de demande de retour](#) distinct pour les retours de produits neufs, de produits défectueux et d'organes. Veuillez également ne pas oublier d'apposer des étiquettes de défectuosité et d'organes, le cas échéant. Pour toute question relative aux retours, veuillez communiquer avec nous à l'adresse [sac@vastauto.com](mailto:sac@vastauto.com).
- Des déductions de crédit anticipées ne devraient jamais être prises sans autorisation. Vast-Auto Distribution s'engage à traiter tous les crédits dans les délais prévus pour chaque type de retour.
- **Tout écart doit être signalé au Service à la clientèle à l'adresse [sac@vastauto.com](mailto:sac@vastauto.com) dans les 45 jours suivant la réception du crédit de Vast-Auto Distribution.**