

POLITIQUE ET PROCÉDURES RETOUR DE MARCHANDISES

POLITIQUE GÉNÉRALE DE LIVRAISON

- a. **En signant la feuille de route client, le client certifie la conformité de sa commande en ce qui a trait à l'exactitude, la qualité des produits, la date de péremption ainsi que la quantité.**
- b. **Aucune réclamation après 24 h de la livraison.**
- c. Aucune marchandise ne sera reprise pour une fermeture temporaire, saisonnière ou définitive.
- d. Aucun livreur n'est autorisé à quitter les lieux de livraison avec un retour de marchandise non autorisé par le département de retour au préalable. Chaque retour de marchandise doit obligatoirement avoir un code RMA. Pour ce qui est des consignes (bac poulet, caisse de lait) aucune autorisation n'est requise.
- e. Le client est responsable de remettre le produit dans les mêmes conditions que lors de sa réception initiale et qu'il soit disponible lorsque le livreur se présente dans votre établissement.

Item manquant, endommagé dans le transport ou erreur d'expédition (produit livré différent du produit facturé)

L'item manquant ou endommagé devra être décelé lors de la réception en présence du chauffeur-livreur et doit être indiqué sur le formulaire.

1. Le produit devra nous parvenir dans son emballage original et l'étiquette de COLABOR doit être sur l'emballage et intact.
2. S'il s'agit d'une erreur expédition et que cette dernière est signalée après la livraison, le numéro et la date de la facture sont requis. L'employé préparera la demande de crédit et autorisera le retour de la marchandise lors de votre prochaine livraison, si les conditions sont remplies. Le produit doit être dans les mêmes conditions que lors de sa réception initiale et il doit être disponible lorsque le livreur se présente dans votre établissement.

PRODUIT NON-CONFORME

1. Pour tous produits manufacturiers qui ne répondent pas aux attentes, une demande d'autorisation de crédit doit d'abord être transmise au manufacturier du produit. Le numéro de lot, de production de même que la date de péremption doivent être fournis.
2. Sur réception de l'autorisation du manufacturier, le RMA ou le crédit sera émis, selon les instructions du manufacturier. En aucun cas le produit ne pourra être repris ou détruit sans l'autorisation du manufacturier.

PROCÉDURES GÉNÉRALES D'ÉMISSION DE CRÉDITS

- a) Il est à noter que le crédit ne sera accordé qu'après vérification de la marchandise retournée à notre entrepôt.
- b) Des frais de 20% pour remise en inventaire seront applicables sur certains crédits :
Changement de produit au menu, erreur du client, commandé en trop...
- c) Aucun retour accepté pour un produit qui a été demandé en *commande spéciale*

POUR NOUS JOINDRE
☎ 418 831-8200, poste 3302
Lundi au vendredi 6h00 à 16h30

Initiales

POLITIQUE EN CAS DE RAPPEL DE PRODUIT

Colabor est fier d'avoir la certification SQF, qui est un gage de sécurité pour nos clients.
Afin de rencontrer les exigences élevées SQF, nous devons avoir une liste de contacts à jour.

Type de client	Contact (en cas de rappel alimentaire)	Adresse courriel	Téléphone
Restauration <input type="checkbox"/>			
Magasin de détail <input type="checkbox"/>			
Distributeur <input type="checkbox"/>			

Vous devez nous aviser immédiatement de tout changement de numéro de téléphone ou de toute autre information afin que nos dossiers vous concernant demeurent à jour. Merci de votre collaboration.

IMPORTANT :

LE SOUS-SIGNÉ RECONNAIT AVOIR PRIS CONNAISSANCE DE TOUTES LES CONDITIONS.

Signé à _____,

en ce _____ de _____ 2022.

Signature du client