

## Général

1. Un numéro d'autorisation de RMA, émis par notre département de service, est requis avant de pouvoir retourner un produit.
2. Un numéro d'autorisation de RMA sera émis uniquement si les conditions suivantes sont remplies:
  - Un **Formulaire de demande de RMA** a été rempli et envoyé à GenPOS pour l'autorisation.
  - Une preuve d'achat est fournie (Le numéro de facture fourni sur le formulaire de RMA, ou une copie claire de la facture originale d'achat).
  - Une description claire du problème rencontré avec le produit est indiquée sur la demande.

ATTENTION : GenPOS se réserve le droit de refuser de la marchandise retournée sans avoir obtenu un numéro d'autorisation au préalable. Ce droit de refus résultera en le retour du produit(s) à l'expéditeur, et à ses frais, ainsi que d'un frais de manutention additionnel de \$25.00.

3. Tout envoi de produit en RMA à GENPOS doit être prépayé. Veuillez inscrire le numéro d'autorisation visiblement sur une étiquette apposée sur la boîte. **\*\*\*Veuillez svp ne rien écrire directement sur la boîte du manufacturier.\*\*\***
  - GenPOS refusera tout envoi qui n'est pas prépayé (collect).
  - GenPOS ne peut être tenu responsable des pertes ou dommages occasionnés lors du transport.
  - GenPOS ne peut être tenu responsable des pertes de données qui pourraient survenir lors de la réparation ou du remplacement de n'importe quel système ou produit de stockage de données quelconque retourné, incluant, mais non limité aux, disques-durs (mécaniques ou à puces), médias optiques, cartes mémoires flash ou USB, ou n'importe quelle autre média de stockage de données.
4. À défaut de remplir les conditions 1 à 3 ci-dessus énumérées, notre département de service retournera le produit(s) envoyé en RMA à l'expéditeur, à ses frais. Aucun remplacement ou réparation ne sera effectué.
5. Un produit retourné en RMA qui est trouvé défectueux, et qui a été réparé ou remplacé par GenPOS, sera expédié au demandeur par voie terrestre à nos frais, à la seule condition que le produit envoyé en RMA nous ait été expédié par courrier au départ. Si le produit envoyé en RMA a été reçu par GenPOS en main propres par le client, celui-ci devra venir récupérer le produit à sa convenance, pendant les heures d'affaires normales.
6. Pour vous informer sur la progression d'un RMA auprès du département de service, veuillez avoir en main votre numéro de RMA.
7. Les arrivages impromptus ne seront pas acceptés à moins que toute l'information nécessaire à remplir un formulaire de demande de RMA sur place soit disponible. Merci de prévoir qu'il pourrait y avoir un temps d'attente pour le traitement. Tous les produits reçus en RMA par GenPOS seront réparés ou remplacés à la discrétion de GenPOS, et selon les termes et les limites établis par la garantie du manufacturier.
8. Un emballage inadéquat, un dommage physique ou une altération du numéro de série annule automatiquement la garantie.
9. GENPOS peut, à sa seule discrétion, expédier un remplacement pour un produit défectueux en avance sur la réception de celui-ci (cross-ship).
10. Dans le cas d'un produit reçu par GenPOS en RMA qui n'est pas défectueux, un frais de service de \$25.00 par item, en addition aux frais d'expédition pour le retour, peuvent s'appliquer.

## 11. Procédures

### A. Demandes en ligne.

1. Veuillez remplir le **Formulaire de demande de RMA** complètement.
2. Veuillez fournir une description du problème la plus précise et complète que possible. Ceci est essentiel au traitement rapide du RMA.
3. Notre département au service émettra un numéro d'autorisation de RMA et l'enverra par email.
4. Un numéro d'autorisation de RMA ne constitue pas un acquis de réception.

### Politique Défectueux à l'ouverture (DAO / DOA)

Tous les produits DAO (Défectueux À l'Ouverture) doivent être expédiés à GenPOS à l'intérieur de 14 jours après la date de facturation. Tous les produits DOA sont sujets aux termes et conditions de la garantie du manufacturier, et seront remplacés ou réparés à la discrétion de GenPOS. Les retours DAO sont sujets à la politique et aux procédures de RMA. Tout produit retourné ayant un dommage physique ne sera pas considéré comme étant DAO.

### Politique de retour pour crédit

1. Cette politique demeure en vigueur pour une période de 7 jours à partir de la date de réception du produit. Tout produit qui est autorisé pour un retour pour crédit doit être expédié à GenPOS à l'intérieur de 15 jours à partir de la date de facturation, et non à partir de la date de l'autorisation pour le retour.
2. Un retour pour crédit sera accepté seulement si le produit(s) à retourner est dans son emballage d'origine, scellé et en état de revente. Si le produit(s) offre des signes d'usure, ou il est incomplet, il n'est plus éligible pour un retour pour crédit.
3. Le crédit est applicable sur un achat futur. AUCUN REMBOURSEMENT EN ARGENT. Tous les crédits demeurent valides pour une période de 1 an.
4. Tout produit qui est retourné pour crédit est sujet à la politique et aux procédures de RMA.
5. Tous les retours doivent être emballés dans leur boîte originale avec les matériaux d'emballage originaux. Ils doivent contenir tous les manuels, les câbles et autres accessoires.
6. Un frais de restockage de 20% du prix d'achat facturé du produit(s), ou du prix courant (le moindre entre les deux) et un frais de remboursement pour le transport seront applicables.
7. Certains CPUs, mémoires, systèmes, portables, moniteurs LCD/DEL, imprimantes, garanties, logiciels et produits consommables peuvent ne pas être autorisés pour crédit ou remplacement, à la seule discrétion de GenPOS.
8. Un crédit ne sera émis qu'après la réception et la vérification du produit(s) retourné.
9. GenPOS se réserve le droit de refuser toute demande de crédit pour produit(s) retourné.
10. Un produit(s) retourné à GenPOS sans que le transport n'ait été prépayé, sera refusé.\*

\*Une exception à cette règle est permise pour les produits facturés sous le programme démo 30/30.

## Frais de service

Taux horaire main d'œuvre	\$105.00/heure
------------------------------	----------------

---

Produits non-défectueux	\$25.00 frais de diagnostique par item + transport
-------------------------	--

---

Produits non-GenPOS	\$25.00 frais de manutention par item
---------------------	---------------------------------------

---

Livraisons refusées	\$25.00 frais de manutention + transport
---------------------	--

---

Révisé: 2019

Toutes politiques de RMA sont sujet à changement sans préavis.