Note : Tout au long de ce document nous utilisons l'appellation RMA pour signifier l'autorisation de retour de marchandise (de l'anglais, ***R**eturned **M**erchandise **A**uthorization*).

Général

Avant de retourner un produit chez GenPOS, SVP vous familiariser avec les informations importantes ci-dessous qui forment l'ensemble de nos politiques de retour de marchandise.

- Aucun retour ne sera accepté chez GenPOS sans un numéro de RMA préalablement émis et confirmé par GenPOS. Aucun numéro de RMA ne sera accordé pour une demande jugée incomplète ou invalide.
- GenPOS refusera tout envoi de colis qui serait envoyé à nos frais. Des frais supplémentaires pourraient être applicables le cas échéant.
- Le client assume les frais de transport et d'assurance lorsqu'il retourne la marchandise chez GenPOS. GenPOS se réserve le droit de refuser un colis endommagé dans le transport, ou qui pourrait sembler l'être. Nous ne sommes pas responsables des dommages dans le transport.
- GenPOS n'est pas responsable des logiciels et/ou données installés sur les systèmes. Veillez à faire une sauvegarde des données et logiciels avant de nous envoyer le système car GenPOS ne le fait pas.
- GenPOS accepte les demandes de RMA pour les cas suivants, sans toutefois s'y limiter :
    - Un retour de produit en évaluation, selon l'entente d'évaluation
    - Un retour de produit défectueux pour diagnostic sous garantie ou non
    - Un retour de produit pour crédit lorsque préalablement approuvée

Veuillez vous assurer que votre demande concerne bien l'une des circonstances énumérées ci-dessus. Pour tout autre raison, veuillez communiquer avec notre département des RMA et/ou votre directeur de compte.

Avant de faire une demande de RMA

Retour de produit en évaluation

Vous devez faire une demande de RMA lorsque la période d'évaluation touche à sa fin et que vous ne désirez pas conserver le produit.

Retour de produit défectueux

Une fois le dépannage complet et détaillé effectué, avec l'aide de notre équipe technique au besoin, vous pouvez faire une demande de RMA. Nous vous invitons à consulter les termes et conditions de la garantie (disponibles sur le site web de GenPOS) pour bien comprendre les circonstances particulières de la couverture de garantie GenPOS. GenPOS effectuera un diagnostic et vous soumettra une soumission pour les travaux nécessaires dans le cas des produits hors garantie. Voir les annexes 1 et 2 ci-dessous pour certains frais et tarifs.

Retour de produit pour crédit

Un retour de produit pour crédit requiert l'approbation de votre directeur de compte au préalable. Les demandes de retour pour crédit sont des circonstances d'exceptions seulement. Dans tous les cas un maximum de 30 jours est autorisé pour effectuer la demande de retour pour crédit. Tout retour pour crédit fera l'objet d'une inspection pour approbation finale, et des frais de remise en stock seront appliqués, selon la nature du retour. Voir l'annexe 2 pour le détails des frais de retour.

Pour faire la demande de RMA

Une demande de RMA en bonne et due forme doit obligatoirement être faite via le formulaire web à cet effet disponible à **http://www.genpos.com/rma** . L'autorisation de retour n'est valide que pour une durée de 10 jours suivant la date de l'émission. Seuls les produits spécifiés dans la demande de RMA peuvent être retournés, conformément avec le numéro officiellement émis.

Des frais de diagnostic de $30 ou $60, selon le type de produit (voir l'annexe 1 ci-dessous) sont applicables pour tous les RMA hors garantie. Vous devez accepter ces frais afin de valider la demande et obtenir un numéro de RMA. Dans le cas où les frais de réparation du produit sont acceptés, les frais de diagnostic ne seront pas facturés. Cependant, si la soumission de réparation proposée est refusée ou si aucune anomalie matérielle n'a été détecté par notre équipe technique, les frais de diagnostic seront applicables.

Notez que certaines circonstances, tel que décrites dans nos termes et conditions de garantie, ne sont pas couvertes. Les frais de diagnostic et/ou d'expédition vous seraient alors facturables.

Directives pour le retour

Emballage du RMA

VEUILLEZ NE PAS ÉCRIRE NI APPOSER D'ÉTIQUETTES SUR L'EMBALLAGE D'ORIGINE lors des retours d'évaluation ou pour crédit. ***Voir l'annexe 2.***

Le numéro de RMA DOIT être clairement visible sur la boîte / le colis de livraison. Assurez-vous d'emballer convenablement le produit pour son retour chez GenPOS. Nous ne sommes pas responsables des dommages durant le transport et pourrions vous facturer des frais supplémentaires de réparation pour des dommages de transport en sus des frais de réparation pour le problème soumis.

Frais d'expédition du RMA

Tous les envois de produits en RMA doivent être envoyés port payé / prépayé à vos frais, ou apportés en personne à nos bureaux. GenPOS refusera tout envoi expédié à nos frais.

Dépôt de RMA en personne

Prenez note que lors du dépôt en personne d'un RMA, vous ne pouvez pas attendre sur place pour la prise en charge du RMA. Le RMA que vous nous laissez sera remis au personnel approprié qui s'en chargera selon les délais et la charge de travail du moment. Aucun RMA n'est traité le même jour.

Procédures RMA chez GenPOS

Produit en RMA sous garantie

Dès que possible, selon la charge de travail chez GenPOS, un diagnostic sera effectué par notre équipe technique afin de valider le(s) problème(s) et la garantie selon le cas.

Un produit en RMA sous garantie est réparé, échangé ou crédité par GenPOS selon les termes et conditions de nos politiques de garantie. Il n'y a pas de frais pour ces services. Le délai de réparation peut varier selon la charge de travail chez GenPOS. Aucun RMA n'est traité le même jour.

Une fois le produit réparé ou échangé par GenPOS, il vous sera retourné à nos frais ou mis à votre disposition pour être ramassé.

Notez que certaines situations, telles que décrites dans nos termes de garanties GenPOS, peuvent rendre invalide le service sous garantie d'un appareil. Ces situations, sans toutefois s'y limiter, peuvent être une corruption du système d'exploitation, un ou des virus, les dommages physiques subi par l'appareil, etc. Dans ces situations, le produit serait considéré avoir une garantie invalide et serait traité selon les procédures ci-dessous.

Produit en RMA hors garantie

Dès que possible, selon la charge de travail chez GenPOS, un diagnostic sera effectué par notre équipe technique afin de valider le(s) problème(s). Ce diagnostic est facturable au coût de $30 ou $60 selon le type de produit (voir l'annexe 1 ci-dessous). Une soumission sera ensuite produite, détaillant la ou les réparation(s) nécessaires, ainsi que le coût.

Si vous acceptez la soumission, GenPOS procédera à la réparation et les frais de diagnostic de $30 ou $60 ne seront pas facturés. Une fois la réparation effectuée, GenPOS vous retournera le produit à vos frais. Le délai de réparation peut varier selon la charge de travail chez GenPOS. Aucun RMA n'est traité le même jour.

Si vous refusez la réparation, GenPOS vous retournera le produit à vos frais et vous serez facturé pour le frais de diagnostic de $30 ou $60, selon le cas.

Annexe 1 – Type de frais de diagnostic selon les produits

Les produits faisant l'objet des frais de diagnostic à $60 sont :

- Systèmes tout-en-un (all-in-one)
- Systèmes PC et serveurs
- Tablettes
- Carte-mères
- Moniteurs tactiles (composantes de l'affichage)

Tous les autres produits sont catégorisés $30 de frais de diagnostic.

Annexe 2 – Frais de services

- Main d'œuvre pour les services techniques : $105/heure.
- Main d'œuvre pour le remplacement de votre tactile : $80, frais fixe.
- Refus de livraison à la réception : $25 de manutention.
- Diagnostic pour réparation refusé : $30 ou $60 (voir annexe 1).
- Retour du RMA hors garantie au client : Selon l'expéditeur choisi par GenPOS.
- Frais de remise en stock : à partir de 20% de la valeur du produit (minimum $10).