

Politique d'Échange, de Remboursement et d'Annulation de Livraison

Dernière mise à jour : 26 juin 2025

Notre organisme à but non lucratif a pour mission de soutenir la communauté tout en favorisant la réutilisation de biens usagés. Afin d'assurer un service équitable à tous nos clients, veuillez prendre connaissance de notre politique d'échange, de remboursement et d'annulation de livraison.

1. Ventes finales

Tous les articles vendus (meubles, électroménagers, articles de maison, etc.) sont **vendus tels quels** et **sans garantie**. En raison de la nature de notre activité, **toutes les ventes sont finales**, à l'exception des cas décrits ci-dessous.

- Les électroménagers tels que : laveuse, sécheuse, réfrigérateur, congélateur, lave-vaisselle, cuisinière, **sont garantis 1 mois suivant la date de livraison ou la date d'achat dans le cas où le client s'occupe du transport. Facture obligatoire.**
 - Les appareils électroniques tels que : télévision, système de son, lecteur DVD, **sont garantis 1 semaine avec facture, suivant la date d'achat.**
 - **Les ordinateurs, les claviers, les souris et les écrans d'ordinateurs ne peuvent être retournés.**
-

2. Échange ou note de crédit

Un échange ou une note de crédit peut être accordé dans les conditions suivantes :

- L'item est encore dans le magasin et respecte le délai de ramassage de 7 jours maximum.
- Une note de crédit sera remise dans le cas où le prix de l'article d'échange est inférieur au prix payé sur la première facture.
- Le client doit avoir la preuve d'achat (reçu).
- L'échange sera inscrite sur la facture initiale et la date limite pour le ramassage demeurera la même que celle inscrite lors du premier achat.
- L'échange ne s'applique **pas aux électroménagers**, sauf en cas de défectuosité majeure non apparente au moment de l'achat.

Important : Les notes de crédit sont valides pour une période de **90 jours**.

3. Électroménagers défectueux

Si un électroménager cesse de fonctionner **dans les 30 jours suivant la date d'achat ou la date de livraison**, nous nous engageons à :

- Tenter une réparation si cela est possible et raisonnable, (le camion peut se déplacer une seule fois gratuitement afin de récupérer l'appareil et le livrer une fois la réparation effectuée),
- Offrir un échange contre un article équivalent (selon disponibilité),
- Ou émettre une note de crédit si aucun remplacement n'est possible.

Le client doit présenter le reçu original et ramener l'article (ou permettre sa collecte) pour évaluation.

4. Annulation d'une livraison

L'annulation d'une livraison prévue est possible, à condition que :

- Le client nous en informe **au moins 48 heures à l'avance**.
- L'avis d'annulation soit communiqué par téléphone.
- Une date de livraison peut être déplacée si le client nous informe, par téléphone **au moins 96 heures à l'avance**.

Si l'annulation survient moins de 48 heures avant la date de livraison, ou en cas d'absence du client lors de la livraison, **des frais administratifs de 25% du total de la facture (total = items + frais de livraison) seront facturés**, et la balance sera remboursée. Les items seront alors remis en vente.

5. Articles endommagés lors de la livraison

Si un article est endommagé **durant la livraison par notre équipe**, nous évaluerons la situation et proposerons :

- Un échange ou un remboursement.

Le client doit signaler tout dommage **au moment de la livraison**.

6. Contact

Pour toute question, modification ou demande liée à un achat, vous pouvez nous contacter :

- Par téléphone : 450-474-7331 option 4
 - Par courriel : meubles@centreentraidemascouche.org
 - En personne durant nos heures d'ouverture
-

Merci de votre compréhension et de votre soutien envers notre mission communautaire.