

## Retour de produits – Guide rapide (Partie 1)

### Comment ça fonctionne

Le processus de retour est simple et rapide : soumettez votre demande, préparez votre envoi et suivez son traitement jusqu'à l'émission du crédit.

### Traitement complet en environ 15 jours ouvrables

Demande → Analyse (48h) → Autorisation (RMA) → Expédition → Validation → Crédit

#### ● DEMANDER UN RETOUR

1. Scanner le code QR
2. Ajoutez vos coordonnées
3. Bien indiquer le nombre de boîtes d'expédition
4. Scanner le code de l'item et ajouter les photos requises
5. Sélectionnez le motif du retour.
6. Soumettre la demande; nous vous reviendrons en 48h



#### ● PRÉPARER UN RETOUR

##### 1. Imprimer la documentation

- Le formulaire RMA reçu par courriel
- Les étiquettes de transport reçues par courriel
- Vérifier que les informations sont exactes et complètes

##### 2. Emballer la marchandise

- Utiliser une boîte adaptée et compacte
- Protéger les produits pour éviter tout dommage
- Inclure le formulaire RMA dans la boîte
- Inscrire le no. RMA sur l'extérieur de la boîte

##### 3. Sceller et expédier la boîte

- Fermer solidement la boîte avec du ruban adhésif
- Apposer l'étiquette de transport
- Attendre le ramassage du transporteur à la date attendue et lui remettre le colis.

##### Notes additionnelles

- Le RMA est obligatoire pour tout retour
- Un retour non conforme peut entraîner un refus ou délai
- Un seul crédit par ligne d'item facturé – Assurez-vous d'inclure tous les produits dès la première demande.
- Une seule demande de ramassage par trimestre

## Retour de produits – Guide rapide (Partie 2)

### Bien remplir, c'est gagner du temps

En remplissant correctement le formulaire et en choisissant la bonne catégorie de retour, vous contribuez à un traitement plus rapide de votre demande.



## ● CATÉGORIES DE RETOURS

### 1. Bris à la réception

- Produit endommagé à la livraison
- Doit être signalé dans les 48 heures
- Produit dans son emballage d'origine

### 2. Produit défectueux

- Produit présentant un défaut de fonctionnement
- Preuve de vente requise
- Jusqu'à 12 mois pour les produits électroniques

### 3. Erreur d'expédition

- Le produit reçu n'est pas le produit commandé
- Doit être signalé dans les 48 heures
- Produit neuf, complet et revendable

### 4. Vente garantie

- Produit neuf, complet et revendable
- Retour possible jusqu'à 12 mois après l'achat
- Produit issu du stock régulier
- Produits périssables non couverts (sauf exception)

## Frais liés à l'application de la garantie de vente

- Des frais de 10 % + 15 \$ s'appliquent aux retours en vente garantie.
- Des frais additionnels peuvent s'ajouter selon le cas et seront communiqués lors de l'autorisation.

## Besoin d'aide?

 [service@voltimage.com](mailto:service@voltimage.com)

 (418) 838-3711

 [www.voltimage.com](http://www.voltimage.com)

 (418) 478-1538

 574 rue Chef Max-Gros-Louis, Wendake, QC GOA 4V0

