

## POLITIQUES DE L'ENTREPRISE

### TRAITEMENT DES COMMANDES

Les commandes reçues pendant les heures de bureau sont traitées immédiatement.

Vous pouvez passer votre commande par courrier électronique, par téléphone ou directement sur notre site web (code d'accès requis).

Une confirmation de commande confirmant les prix et la disponibilité des stocks sera envoyée à l'adresse électronique de la personne qui a soumis la commande.

Techni+Contact Canada Ltd. s'efforce d'expédier les commandes le jour même, mais nous ne pouvons pas garantir cette option pour les commandes reçues après 11 heures (heure de l'Est).

Les commandes seront expédiées à l'adresse indiquée sur le bon de commande.

L'expédition à des adresses tierces est autorisée. Pour qu'une commande soit expédiée à une autre personne/adresse, les informations suivantes doivent être fournies :

- Le nom de l'entreprise
- L'adresse de livraison (y compris le code postal)
- Le nom de la personne ressource sur place
- Le numéro de téléphone de la personne ressource sur place
- Toute exigence particulière en matière de livraison : porte arrière, code de sonnerie, heures d'ouverture réduites, etc.

Conformément à la loi, les taxes de vente seront appliquées en fonction de la province dans laquelle les marchandises sont livrées.

Province	Type	PST/QST	GST	HST	Taux d'imposition total
Alberta	GST		5%		5%
British Columbia	GST + PST	7%	5%		12%
Manitoba	GST + PST	7%	5%		12%
New Brunswick	HST			15%	15%
Newfoundland and Labrador	HST			15%	15%
Northwest Territories	GST		5%		5%
Nova Scotia	HST			15%	15%
Nunavut	GST		5%		5%
Ontario	HST			13%	13%
Prince Edward Island	HST			15%	15%
Quebec	GST + QST	9.975%	5%		14.975%
Saskatchewan	GST + PST	6%	5%		11%
Yukon	GST		5%		5%

## MODIFICATION/ANNULATION D'UNE COMMANDE

Si vous devez modifier/annuler une commande, veuillez nous contacter dès que possible au (866)320-9451.

- Notre service clientèle fera de son mieux pour répondre à votre demande.

Une commande ne peut être modifiée ou annulée une fois qu'elle a quitté nos locaux.

- Nous pouvons tenter de rappeler un envoi avant sa livraison (sans garantie).

## ARTICLES EN RUPTURE DE STOCK

Techni+Contact Canada Ltd. s'efforce d'honorer toutes les commandes dans les meilleurs délais.

Malheureusement, les retards des fournisseurs et les contraintes d'expédition à l'échelle mondiale peuvent avoir un impact considérable sur la réception des marchandises. Compte tenu de cette réalité, les commandes en souffrance seront traitées de la manière suivante :

- Articles non stockés : des substitutions potentielles seront recommandées au moment du traitement de la commande.
  - Vous aurez la possibilité de maintenir la commande en suspens ou de modifier la commande initiale.
- Les commandes en attente seront conservées dans notre base de données pendant 90 jours à compter de la date de la commande.
  - Si la marchandise n'arrive pas dans ce délai :
    - Objets volumineux:
      - Vous serez contacté pour confirmer si vous souhaitez maintenir la rupture de stock ou remplacer ledit produit par un produit similaire (il peut ne pas s'agir d'un remplacement exact).
    - Petits accessoires:
      - La commande en attente sera annulée de notre base de données.

## COMMANDES SPÉCIALES

Certains fabricants offrent la possibilité de fabriquer un produit sur mesure en fonction des exigences d'installation de l'intégrateur ou de l'utilisateur final. Toutes les demandes spéciales sont traitées de la manière suivante :

- Une demande de devis est transmise au fabricant.
  - Une fois la tarification confirmée, un devis formel vous sera soumis.
- Conditions générales des commandes spéciales:
  - Réception d'un bon d'achat formel.
  - Un acompte complet (non remboursable) doit être versé avant la soumission de l'ordre de production.
  - Délai de production: l'estimation est fournie par le fabricant une fois que la demande de production a été transmise.
  - Conditions de vente finale : aucun retour, remboursement, échange, crédit ou annulation de commande n'est possible.
  - Couverture : garantie standard du fabricant.

## EXPÉDITION

Veillez vous connecter à votre compte pour connaître les exigences de votre entreprise en matière d'expédition prépayée.

**Remarque :** les niveaux de prépaiement établis sont déterminés par l'adresse physique enregistrée dans votre compte.

Ils ne s'appliquent pas automatiquement aux commandes expédiées vers un site tertiaire.

- Si votre seuil de prépaiement est atteint:
  - La première expédition sera traitée gratuitement.
  - L'envoi de tout article en rupture de stock sera facturé lorsque cet article sera disponible.
    - Exception : Si l'article en rupture de stock répond à l'exigence de prépaiement, il sera également expédié sans frais.
  - Les articles lourds ou surdimensionnés, tels que les bobines de fils et les meubles, seront facturés à 50 %.
- Si la condition de prépaiement n'est pas atteinte, la totalité des frais d'expédition de votre commande vous sera facturée.

Les frais de transport sont toujours facturés pour les écrans de projection.

Si vous souhaitez que votre commande soit expédiée sur votre compte transporteur, veuillez indiquer le nom du transporteur ainsi que votre numéro de compte sur le bon de commande.

### OPTIONS DE LIVRAISON SPÉCIALES

**Les options de livraison spéciales sont toujours facturées, que la condition de prépaiement ait été atteinte ou non.**

Option de livraison	Frais
Prise de rendez-vous	40\$
Hayon élévateur	55\$
Résidentiel	15\$ à 90\$, selon l'emplacement
Livraison à l'intérieur de l'entreprise	Soumission requise
Déchargement d'une palette pour livrer les cartons à la main	40\$ par tranche de 30 minutes (minimum)
Lieux des spectacles/ événements	80\$ de l'heure, minimum 2 heures
Correction/modification de l'adresse après expédition	Frais d'une nouvelle expédition
Supplément pour les régions éloignées	Soumission requise
Frais de livraison pour l'accès limité	Soumission requise

### DEMANDES DE DEVIS\*

Bien que les frais de transport définitifs soient calculés au moment de la préparation de la commande, il est possible d'obtenir une estimation des frais d'expédition à l'avance.

Pour obtenir un devis d'expédition, vous devez fournir :

- La liste complète des matériaux.
- L'adresse de livraison complète, y compris les détails tels que :
  - Adresse commerciale ou résidentielle
  - Présence d'un quai de chargement
  - Exigences concernant le hayon

***\*Veuillez noter que le devis d'expédition n'est qu'une approximation. Les surcharges de carburant changent chaque semaine. Le montant final à facturer sera calculé au moment de l'expédition.***

## INSCRIPTION

Techni+Contact Canada Ltée. offre à ses clients différentes modalités de paiement (vérification de la référence de crédit requise). L'équipe du service de comptabilité peut être jointe par courriel à l'adresse suivante : [credit@technicontact.com](mailto:credit@technicontact.com).

Options de paiement immédiat (au moment de l'expédition) :

- Dépôt direct
- Transfert électronique
- Visa ou Mastercard

## RELEVÉS DE COMPTE

Les relevés de compte sont générés le 1er jour du mois.

Ils sont envoyés par courrier électronique au contact comptable principal figurant dans le dossier du client.

Toutes les factures ouvertes avec un solde ouvert sont identifiées dans le relevé de compte.