

Qu'est-ce qu'on RMA?

Un RMA est un document utilisé pour le retour de marchandise pour diverses raisons ; expliquées ci-dessous. Ce processus est maintenant obligatoire pour les retours de marchandise chez Asmodee Canada

Création d'un RMA

Nous **NE CRÉERONS PAS** de RMA pour les cas suivants :

- a) Il y a des produits endommagés dans votre commande*
- b) Vous avez un excédent de stock

Nous **CRÉERONS** un RAM pour les cas suivants :

- a) Vous avez reçu un item de trop (ex. Vous avez commandé 3 unités, mais en avez reçu 6)
- b) Vous avez reçu le mauvais item (ex. Vous avez commandé Pandemic, mais avez reçu Pandemic Legacy)
- c) Vous avez reçu une commande en double ou une commande qui ne vous était pas destinée (ex. Vous avez reçu la commande 1234 deux fois ; ou vous avez reçu la commande d'une autre boutique)
- d) Vous avez un excédent de stock (*Avec approbation, voir les détails avec votre représentant)

Processus de RMA

- 1) Envoyez un courriel à votre représentant pour lui laisser savoir que vous auriez une demande de RMA à faire.
- 2) Ce dernier vous fera parvenir le formulaire de RMA que vous devrez compléter. SVP, renvoyez le formulaire rempli le plus tôt possible.
- 3) Dès la réception de votre formulaire rempli, Asmodee assurera le ramassage des produits par Canpar et vous fera parvenir le numéro de RMA associé à votre demande.
- 4) Les colis renvoyés **DOIVENT** être identifiés avec le numéro de RMA, faute de quoi ils seront refusés lors de la réception chez Asmodee Canada.
- 5) Veuillez noter que vous avez 30 jours pour faire votre demande et retourner les produits, après ce délai, le RMA expirera.
- 6) Dès réception du produit, tel que décrit sur le RMA, un crédit sera émis à votre compte.

*Veuillez noter que la procédure de RMA **NE S'APPLIQUE PAS** aux dommages causés par le transporteur de marchandises. C'est la responsabilité du receveur de vérifier toutes les boîtes lors de la réception et – si des dommages sont présents – signer la livraison comme endommagée. Le processus de retour de produits endommagés devra être enclenché et les produits **DOIVENT** rester dans leur colis **D'ORIGINE**.