

## MODALITÉS et CONDITIONS

### MODALITÉS ET CONDITIONS (important: nos conditions générales ont changé)

- Commande minimale de 100 \$, sauf pour les pièces
- Conditions de paiement : net 30 jours
- Les prix peuvent être modifiés, sous réserve d'un préavis de 30 jours. Les prix facturés sont ceux en vigueur au moment de la commande.
- Si des dommages sont constatés sur le carton d'emballage au moment de la livraison, vous devez sur-le-champ faire une réclamation au transporteur pour dommages. De plus, en cas de dommages ou s'il manque un article, veuillez aviser BLANCO dans les 48 heures.
- Les dommages non apparents doivent être signalés à BLANCO moins de 72 heures après la réception de la marchandise à l'adresse de livraison.
- Tout article manquant doit être signalé à BLANCO moins de 48 heures après la réception de la marchandise.
- BLANCO AMERICA ne saurait être tenue responsable des coupes de comptoir n'ayant pas été faites avec le gabarit de découpe ou selon les directives.
- BLANCO AMERICA se réserve le droit d'accepter ou de refuser une commande.
- Par souci d'équité envers nos clients, nous souhaitons fournir à tous le même niveau de service. Les commandes urgentes seront traitées et expédiées sans retard.
- Le caractère urgent d'une commande doit être clairement indiqué sur le bon de commande et dans le corps du courriel.
- Une fois votre commande reçue, BLANCO fera de son mieux pour gérer les changements que vous pourriez vouloir lui apporter. Mais à partir du moment où la commande a été traitée, préparée ou placée dans le camion de livraison, aucun changement ne peut lui être apporté.

### POLITIQUE DE TRANSPORT

Veuillez consulter le Programme d'expédition client de BLANCO America 2021

### PROPRIÉTÉ DES IMAGES

- BLANCO America fournit des images, des logos d'entreprise, du matériel publicitaire, etc. uniquement aux clients enregistrés de BLANCO, qui ont un bon crédit et qui suivent les directives MAP.
- En raison du droit d'auteur, il faut obtenir l'autorisation écrite de BLANCO avant d'utiliser ces images.
- Les clients de BLANCO autorisés à utiliser nos images sur leur site Web peuvent télécharger les fichiers basse résolution (qualité Web) dont ils ont besoin à partir de notre site Web.
- Les clients qui obtiennent l'autorisation d'utiliser nos images et autres supports publicitaires doivent conserver ces documents et ne sauraient les laisser en la possession de tiers.
- BLANCO fait périodiquement des recherches sur le Web pour contrôler l'utilisation non autorisée de nos images.

## AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

BLANCO America fournit des images, des logos d'entreprise, du matériel publicitaire, etc. uniquement aux clients enregistrés de BLANCO, qui ont un bon crédit et qui suivent les directives MAP. En raison du droit d'auteur, il faut obtenir l'autorisation écrite de BLANCO avant d'utiliser ces images. Les clients de BLANCO autorisés à utiliser nos images sur leur site Web peuvent télécharger les fichiers basse résolution (qualité Web) dont ils ont besoin à partir de notre site Web. Les clients qui obtiennent l'autorisation d'utiliser nos images et autres supports publicitaires doivent conserver ces documents et ne sauraient les laisser en la possession de tiers. BLANCO fait périodiquement des recherches sur le Web pour contrôler l'utilisation non autorisée de nos images.

## SERVICE À LA CLIENTÈLE ET EXPÉDITION

### COORDONNÉES DE BLANCO AMERICA

**Commandes:** [orders@blancoamerica.com](mailto:orders@blancoamerica.com)

**Questions:** [customerservice@blancoamerica.com](mailto:customerservice@blancoamerica.com)

**Téléphone:** 1-800-451-5782 (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h HE)

**Télécopieur:** 1-800-  
231-1963

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Blanco SYNC:<br/>Système de suivi des<br/>colis</b> | Pour s'inscrire: Écrire à <a href="mailto:marketing@blancoamerica.com">marketing@blancoamerica.com</a> , mentionner le nom et le numéro de client, le nom de la personne-ressource, l'adresse de courriel et le numéro de téléphone (inscription uniquement pour les clients directs). |
| <b>Demandes des<br/>clients</b>                        | Veuillez écrire à: <a href="mailto:customerservice@blancoamerica.com">customerservice@blancoamerica.com</a>                                                                                                                                                                            |
| <b>Commande de<br/>documents<br/>promotionnels</b>     | Pour ouvrir un compte d'obtention de documents promotionnels, écrire à <a href="mailto:support@blancofulfillmentcenter.com">support@blancofulfillmentcenter.com</a> , mentionner votre nom, adresse de courriel et numéro de téléphone, ainsi que le nom de votre entreprise.          |
| <b>Marketing en ligne</b>                              | Pour toute demande d'image, de vidéo ou de contenu, pour BLANCO On The Go, les programmes de récompenses ou les demandes BLANCO SYNC, veuillez écrire à <a href="mailto:marketing@blancoamerica.com">marketing@blancoamerica.com</a>                                                   |
| <b>UMAPP et<br/>protection de la<br/>marque</b>        | Pour une autorisation de commerce électronique, veuillez écrire à <a href="mailto:brandprotection@blancoamerica.com">brandprotection@blancoamerica.com</a>                                                                                                                             |
| <b>Renseignements<br/>d'expédition</b>                 | Veuillez consulter le Programme d'expédition client de BLANCO America 2021                                                                                                                                                                                                             |

## AUTORISATION DE RETOUR DE MARCHANDISES (RGA)

### PROCESSUS RGA POUR LES PRODUITS DÉINSTALLÉS

- Veuillez noter que nos politiques, procédures et coordonnées concernant les retours ont changé.
- Les retours de marchandises ne sont acceptés qu'avec une autorisation de retour (RGA) émise par BLANCO Canada.
- **VOUS ÊTES AVISÉ que notre système d'autorisation de retours (RGA) est destiné aux PRODUITS DÉINSTALLÉS SEULEMENT** et est maintenant classé selon deux types d'autorisation, dont voici les processus et exigences. (1) Problèmes de qualité et dommages durant le transport et (2) Toutes les autres RGA
- Tous les articles retournés doivent être dans leur emballage original et être en état de neuf.
- Le produit doit figurer encore dans le catalogue de prix courant.
- Le produit ne doit pas avoir été modifié (c.-à-d. trous de robinets).
- **NOTE IMPORTANTE: Les autorisations de retour expirent 30 jours suivant leur émission.** Les produits autorisés à être retournés doivent être livrés dans les 30 jours ou le crédit sera annulé. Le crédit sera refusé pour les retours qui ne sont pas accompagnés d'une autorisation de retour.

### RGA ENDOMMAGÉES OU DÉFECTUEUSES

- Les demandes de RGA pour des produits désinstallés qui sont endommagés ou défectueux doivent être envoyées par courriel à [RGA@blancoamerica.com](mailto:RGA@blancoamerica.com) dans les 90 jours suivant l'achat.
- **Les demandes de RGA doivent mentionner:** (A) la raison de la demande; (B) le numéro de modèle BLANCO; (C) le numéro de commande; (D) une photo claire du problème; et (E) une photo de l'ensemble du produit. Les demandes de RGA pour SILGRANIT® doivent être accompagnées d'une photo de l'étiquette de moulage qui se trouve sous l'évier.
- Les demandes de RGA soumises par courriel à [RGA@blancoamerica.com](mailto:RGA@blancoamerica.com) pour un produit endommagé ou défectueux ne peuvent être approuvées que par le service à la clientèle de BLANCO.

- BLANCO déterminera si le produit doit être retourné. Les « autorisations de détruire sur place » données par l'intermédiaire d'une demande de RGA approuvée reçoivent un crédit immédiat. Les autorisations « d'examen sur place » exigent que le produit soit retourné à BLANCO pour procéder à l'évaluation de la demande.
- Une fois que BLANCO approuve le retour du produit, vous recevrez une étiquette de transport UPS prépayé. Veuillez appliquer cette étiquette sur le produit emballé. L'autorisation de retour DOIT ÊTRE INCLUSE dans le colis de retour.
- Appelez UPS au 1-800-PICK-UPS (1-800-742-5877) pour un ramassage ou déposez dans un centre d'expédition UPS.
- **NOTE IMPORTANTE: Les autorisations de retour expirent 30 jours suivant leur émission.** Les produits autorisés à être retournés doivent être livrés dans les 30 jours ou le crédit sera annulé. Le crédit sera refusé pour les retours qui ne sont pas accompagnés d'une autorisation de retour.

## AUTRES RGA

- Les demandes de RGA pour des produits désinstallés qui NE sont PAS endommagés doivent être envoyées par courriel à [rga@blancoamerica.com](mailto:rga@blancoamerica.com). Les demandes sont soumises à un examen avant approbation.
- **Les demandes de RGA doivent inclure:** (A) raison de la demande; (B) numéro de modèle BLANCO®; (C) numéro de bon de commande.
- Les retours font l'objet de frais de réapprovisionnement de 25%.
- **NOTE IMPORTANTE: Les autorisations de retour expirent 30 jours suivant leur émission.** Les produits autorisés à être retournés doivent être livrés dans les 30 jours ou le crédit sera annulé. Le crédit sera refusé pour les retours qui ne sont pas accompagnés d'une autorisation de retour.