

# Procédure RMA



## 1. Vérification de l'éligibilité du retour :

Avant de procéder à un retour, veuillez consulter nos Politiques de vente, retour et confidentialité, en portant une attention particulière à la page 7 pour les conditions d'échanges et de crédits.

Assurez-vous également que les produits défectueux sont toujours sous garantie :

- 3 ans pour les enregistreurs et caméras;
- 1 an pour tous les autres produits électroniques et les caméras PTZ;
- 3 mois pour tous les produits en vente finale.

## 2. Envoi du formulaire

Remplissez le formulaire de retour (sections en orange) au format Excel (ci-joint) et envoyez-le par courriel à [support@gsdgroup.ca](mailto:support@gsdgroup.ca).

Il est important d'inclure :

- Le numéro de facture ou le numéro de bon de commande (s'il est unique);
- Une brève explication de la défectuosité rencontrée avec le produit;
- Numéro de série.

## 3. Vérification et approbation

À la réception de votre formulaire, nous procéderons à la vérification et à l'approbation du retour. Vous recevrez ensuite un numéro de retour.

## 4. Livraison des articles

Envoyez les articles à l'adresse indiquée ou déposez-les directement à nos bureaux, en incluant une copie du formulaire RMA avec le numéro d'autorisation.

### Conditions de paiement du transport :

- Pour tous les RMA, nous assumons les frais de transport aller. Vous êtes donc responsable des frais de retour.
- Exception : En cas d'erreur de notre part concernant une commande de produit neuf, nous assumons l'intégralité des frais de transport.

## 5. Vérification et traitement

Une fois le matériel reçu, nous procéderons à une vérification et vous informerons des éventuels échanges ou crédits accordés. Veuillez noter que ce processus peut prendre jusqu'à 10 jours ouvrables.

Nous vous remercions pour votre collaboration.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter:

Par courriel : [support@gsdgroup.ca](mailto:support@gsdgroup.ca)

Par téléphone : 1-866-791-7020 ext.6