

CONDITIONS GÉNÉRALES

Remarque : Les expressions « marchandise », « article(s) », « produit(s) », « biens » et « stock » sont employées de manière interchangeable, ce qui signifie qu'elles sont normalement tenues en stock.

PRIX Les prix sont F.A.B. du point d'expédition et peuvent être modifiés sans avis. Les frais d'expédition seront établis au moment de l'expédition. Les prix soumissionnés pour des projets restent en vigueur pendant trente (30) jours ou jusqu'à la date indiquée sur la soumission écrite émise par Canaropa.

Lorsque possible, Canaropa assurera la protection des prix des commandes. Tous les prix sont assujettis à la T.P.S. ou à la T.V.H. et/ou à la T.V.P., si applicable, et ne comprennent pas les frais d'expédition.

MODALITÉS DE PAIEMENT À moins d'indication contraire, les modalités de paiement sont « Net dans 30 jours » à compter de la date de l'expédition, mais seulement sur approbation de crédit. Des frais administratifs de 2 % par mois s'appliqueront sur tout compte en souffrance. En l'absence d'un crédit approuvé ou d'un paiement anticipé, un paiement certifié devra accompagner la commande. Tous les totaux des factures sont un droit légal de Canaropa jusqu'à l'obtention du paiement.

COMMANDE MINIMUM Le montant net d'une commande doit être d'au moins 100,00 \$ par facture, avant taxes.

EXPÉDITION Veuillez consulter la Politique d'expédition (voir page VI).

COMMANDES EN RETARD Les articles normalement tenus en stock qui sont en retard seront expédiés port payé dès que possible, aux prix stipulés au contrat. Les articles non disponibles au moment de l'expédition seront automatiquement traités comme des commandes en retard. Toute commande en retard qui n'est plus requise ou acceptée doit être clairement indiquée sur la commande ou sur la confirmation de commande.

RÉCLAMATIONS Les réclamations concernant la main-d'œuvre ou des frais non autorisés ne seront PAS acceptées.

Les réclamations relatives aux produits seront traitées conformément à la politique de retour des marchandises.

POLITIQUE DE RETOUR DE MARCHANDISES Canaropa doit être informée dans les 30 jours suivant la date de facturation pour que la procédure de retour puisse être lancée. Reportez-vous à la section « GARANTIE ET RESPONSABILITÉ » pour les pièces sous garantie. Toute demande de retour de marchandises à Canaropa DOIT être faite par écrit avec toutes les informations pertinentes fournies sur le formulaire de Demande de retour de marchandises ou le formulaire DRM. Dès réception du formulaire rempli et des informations demandées, Canaropa émettra un document d'autorisation de retour, comprenant un numéro d'autorisation de retour (no RMA) et des instructions pour le retour des marchandises. Toute marchandise retournée ne doit pas avoir été utilisée, dans son emballage d'origine et ne doit pas être marquée de quelque façon. La marchandise retournée doit être accompagnée du document d'autorisation de retour émis par Canaropa ; la marchandise retournée doit être reçue par Canaropa dans les 60 jours suivant la date d'émission du numéro d'autorisation de retour. Des frais de restockage de 25 % pour les marques Canaropa et de 50 % pour les produits des partenaires, seront facturés pour la marchandise retournée pour les motifs « non requis » ou « commandé par erreur ». Aucun retour ne sera accepté après 60 jours à compter de la date d'émission de l'autorisation de retour (RMA) indiquée sur le formulaire DRM. Tous les articles retournés feront l'objet d'une inspection. Aucun retour ne sera accepté après soixante (60) jours à compter de la date de la remise du numéro d'autorisation de retour (no RMA). Aucun article spécial (non tenu en stock ou fabriqué spécifiquement pour le client) NE PEUT ÊTRE retourné, remboursé ou échangé, conformément à la section COMMANDES SPÉCIALES ci-dessous. Si les articles spéciaux sont défectueux, ce qui doit être confirmé par Canaropa, ils ne pourront être qu'échangés contre les mêmes produits. Les clients de Canaropa assumeront les frais d'expédition des retours de marchandise. Toutefois, un crédit sera émis au montant de tous les frais de transport raisonnables et normaux se rapportant à un article retourné seulement parce que le mauvais article a été expédié par Canaropa. Les articles spécifiques au client et fabriqués en fonction des spécifications du client, c'est-à-dire un cléage sur mesure et/ou des travaux de serrurier, NE POURRONT ÊTRE retournés, remboursés ou échangés.

Canaropa avisera ses clients par courriel, téléphone ou courrier du montant du possible crédit dès que Canaropa aura reçu et traité les articles retournés. Veuillez prévoir 30 jours ouvrables pour le traitement du retour. Veuillez prendre note que Canaropa émettra un crédit pour des frais d'expéditions raisonnables seulement si le retour de marchandise est dû à une erreur de Canaropa ou si une réclamation sous garantie pour les articles retournés a été approuvée. Si le paiement a été fait par carte de crédit, le montant du crédit sera rapporté

seulement sur le numéro de carte de crédit initialement utilisée.

Les formulaires DRM peuvent être téléchargés sur www.canaropa.com.

COMMANDES SPÉCIALES Les commandes spéciales comprennent tous les articles non stockés et les articles modifiés, y compris tous les services et les reconfigurations d'articles demandés ou commandés spécifiquement par le client, même si l'article est mis en vedette dans un prospectus ou les sites Web de Canaropa. Tous les articles considérés comme étant des Commandes spéciales, dès la commande, NE PEUVENT ÊTRE annulés, retournés ou échangés. Les articles de type Commandes spéciales considérés défectueux par Canaropa seront remplacés par les mêmes produits.

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ La qualité de toute la quincaillerie distribuée par Canaropa est continuellement vérifiée, révisée et mise à niveau. Afin de maintenir son engagement envers la qualité, Canaropa se réserve le droit de modifier la conception et/ou les caractéristiques techniques des produits en tout temps. Les spécifications de tout article peuvent varier de celles affichées dans le catalogue ou dans d'autres publications, ainsi que des spécifications précédentes.

GARANTIE ET RESPONSABILITÉ Tous les articles de Canaropa sont sélectionnés avec soin et garantis d'être libres d'erreur d'exécution pour une période allant jusqu'à un (1) an ou pour toute autre période précisée pour le produit concerné. Les autres garanties sont émises séparément pour différents produits provenant de différents fabricants. Les durées de garantie sont indiquées sur les pages du catalogue des produits ou peuvent être vérifiées auprès de notre service clientèle, qui se fera un plaisir de vous aider pour toute question relative à la garantie. Notre garantie couvre le remplacement gratuit ou un crédit seulement pour tels articles garantis; dans le cas où le produit garanti est discontinué, il sera remplacé par un produit compatible. Canaropa ne peut garantir le remplacement ou un crédit; toutefois, une réparation sous garantie pourrait être accordée. Tout article retourné sous garantie peut être réparé, remplacé ou peut donner droit à un crédit à la seule et unique discrétion de Canaropa. Aucune réclamation sous garantie ne sera acceptée sans autorisation. Canaropa NE POURRA être tenue responsable de tous dommages et/ou de toutes réclamations pour la main-d'œuvre en ce qui concerne des dommages encourus suite à l'utilisation ou l'installation des produits et/ou à des travaux effectués par conséquence. Canaropa NE POURRA être tenue responsable de toute utilisation inappropriée du produit au-delà des limites pour lesquelles ce produit a été conçu; et elle NE POURRA être tenue responsable, de toute façon, pour des dommages publics, consécutifs ou indirects de tous types. Aucune autre garantie, explicite ou implicite, n'existe.

ACCEPTATION DE LA COMMANDE Canaropa se réserve le droit de refuser une commande, en entier ou en partie, lorsque le prix, la quantité ou l'assortiment des articles NE convient pas à Canaropa.

FORCE MAJEURE Canaropa NE POURRA être tenue responsable de tout défaut et/ou délai à fournir ou à livrer, ou de tout dommage ou défaut des biens fournis ou livrés conformément aux présentes qui serait entraîné par un événement ou des circonstances au-delà de son contrôle (y compris, sans s'y limiter, des grèves, débrayages et autres conflits industriels).

CHANGEMENTS AUX PRODUITS Canaropa déploie tous les efforts possibles afin de s'assurer que les descriptions des produits dans ses catalogues, brochures et site Web sont exactes. Toutefois, certaines erreurs de précision, typographiques ou d'interprétation pourraient se produire. Canaropa se réserve le droit de corriger de telles erreurs de précision ou typographiques au fur et à mesure qu'elles sont décelées. Toute représentation de produit affichée dans nos catalogues, brochures et site web est seulement dans le but de l'illustrer. En raison des différences entre les encres des images, les écrans informatiques et les encres d'impression, les couleurs réelles du produit pourraient différer le moins de celles affichées sur les divers formats.

AVIS D'EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ Certaines des données, ou même toutes les données extraites de nos catalogues, brochures ou livres/feuilles d'information sur nos produits, spécifications, documents techniques ou de toute autre source, pourrait NE PAS représenter le produit fidèlement selon sa plus récente configuration. Ainsi, il est essentiel et il vous incombe de demander qu'on vous fournisse la dernière version/configuration des renseignements sur le produit au moment de la commande.

LES CONDITIONS GÉNÉRALES STIPULÉES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT REMPLACENT TOUTE AUTRE COMMUNICATION ÉCRITE OU VERBALE SE RAPPORTANT AUX PRODUITS ET SERVICES COUVERTS PAR LA PRÉSENTES. EN VIGUEUR LE 1^{er} JUIN 2026.

POLITIQUE D'EXPÉDITION

Sauf indication contraire, tous les envois sont au point d'expédition FAB. Les destinations d'expédition doivent avoir accès au quai d'une installation commerciale et être ouvertes pour recevoir du fret pendant les heures normales d'ouverture sans rendez-vous. Les demandes de service d'un chariot élévateur, ou d'autres instructions spéciales d'expédition, doivent être notées sur votre bon de commande.

COLLECTER LES EXPÉDITIONS Nous acceptons les commandes à expédier par l'intermédiaire de votre transporteur spécifié, lorsqu'elles sont accompagnées de votre numéro de compte de transporteur. Communiquez avec notre service à la clientèle pour connaître les exigences en matière d'expédition ou les options de transport. Pour les expéditions collectées, toute réclamation pour dommages visibles, dommages cachés, livraison incorrecte ou perte de colis est faite directement au transporteur.

PRÉPAGEMENT ET FACTURATION Pour les commandes confirmées, les frais de transport sont calculés en fonction des dimensions réelles, du poids et de la distance, ainsi que du transporteur et du service d'expédition choisis par Canaropa. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

EXPÉDITIONS PRÉPAYÉES Les comptes admissibles à l'expédition prépayée sont sujets aux conditions suivantes :

1. Chaque commande doit atteindre ou dépasser la valeur minimale de commande déterminée par notre service à la clientèle. La valeur minimale de commande est basée sur l'entrepôt d'approvisionnement et le lieu de livraison.
2. Les assortiments d'articles irréguliers qui sont en surpoids (comme les charnières pour colis en vrac) ou surdimensionnés (comme les tiges de rail/de garde-robes) peuvent, à notre discrétion, être exclus des envois payés à l'avance
3. Les frais supplémentaires (voir ci-dessous) restent à la responsabilité du client et peuvent être facturés sur les commandes d'expéditions prépayées admissibles.

Les commandes liées à des réclamations au titre de la garantie, à des erreurs ou à des commandes en attente seront expédiées en priorité avec d'autres marchandises ou expédiées prépayées, le cas échéant.

DÉLAIS DE RETRAIT Toute commande qui n'aura PAS été retirée par le client dans les 30 jours suivant la date de disponibilité ou la date d'expédition sera annulée ; les articles seront remis en stock et des frais de restockage seront facturés au client.

SURCHARGES Tous les frais supplémentaires encourus pour des services supplémentaires sont à la responsabilité du client et peuvent être inclus sur la facture de commande ou une facture ultérieure. Les surcharges d'expédition communes incluent :

- Service du chariot élévateur.
- Surcharge pour le secteur de livraison ou le secteur résidentiel.
- Livraisons sur rendez-vous, sur appel, sur chantier ou le samedi.
- Frais de manutention supplémentaires ou frais de colis non livrable.

LA VÉRIFICATION ET L'INSPECTION DE L'EXPÉDITION

1. VÉRIFIER : Vérifier que le nombre total de cartons/palettes reçus correspond au bordereau d'expédition du transporteur.
2. INSPECTER : Inspectez pour voir si des dommages visibles sont détectés : les cartons dont les coins sont endommagés, déchirés ou perforés et/ou les palettes présentant des signes d'empilage, un poids excessif ou des dommages causés par les chariots élévateurs à fourche
3. DOCUMENTER : Documenter tout problème de comptage ou de dommage sur le bon de livraison avec des notes aussi précises que possible. Prenez des photos dans le cas échéant et ne jetez pas les produits ou emballages endommagés jusqu'à ce que le service à la clientèle vous demande de le faire.
4. RAPPORT D'ACTIVITÉ : Signaler à notre équipe du service à la clientèle toute perte ou tout dommage à l'expédition dans les trente (30) jours suivant la réception de la marchandise. Les réclamations signalées après trente (30) jours seront assujetties aux modalités et conditions de la facture du transporteur et aux politiques de traitement des réclamations.

EN VIGUEUR LE 1^{er} JUIN 2026.

