

POLITIQUE ET CONSIGNES DE RETOUR DE MARCHANDISE KINDTHREAD CANADA / WHITE CROSS

Chez White Cross, nous tirons une immense fierté de la qualité de notre confection et nous défendons nos produits avec conviction. Nous nous engageons à vous livrer des articles qui sont parfaits sous toutes les coutures : tissus, matériaux et confection. Votre satisfaction est notre priorité absolue. Si, pour une raison quelconque, vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre produit, veuillez nous en informer sans tarder et nous répondrons immédiatement à vos préoccupations.

UNE AUTORISATION DE RETOUR EST EXIGÉE

Pour obtenir un numéro d'autorisation de retour (AR), communiquez avec votre représentant commercial ou avec les Services à la clientèle White Cross au 1 800 909-9060. Vous pouvez également envoyer votre demande par courriel à service@whitecross.com.

ADRESSE DE RETOUR CLIENTS CANADIENS

Retours White Cross
9600, rue Meilleur, Bureau 950
Montréal, QC H2N 2E3

ADRESSE DE RETOUR CLIENTS AMÉRICAINS

White Cross USA/Metro CB
156 Lawrence Paquette
Champlain, New York 12919

Le numéro AR doit être indiqué sur les boîtes ou colis sinon, les articles seront refusés par notre service de la réception.

INSTRUCTIONS DE RETOUR DE MARCHANDISE

1. Tout retour reçu « Collecter-C.R. » sera refusé et renvoyé au client.
2. Emballez le produit soigneusement pour vous assurer qu'il arrive sans dommage chez White Cross.
3. Ne retournez que les articles indiqués sur l'autorisation de retour.
4. Toutes les demandes de retour doivent être effectuées dans les 30 jours suivant la réception des marchandises.
5. Les marchandises qui sont retournées doivent être renvoyées à White Cross dans les 30 jours suivant la réception du numéro AR obtenu de White Cross.
6. Les frais de retour sont de 20 %.
7. Tous les produits retournés doivent être dans leur emballage et leur état d'origine, non lavés ou étiquetés.

Aucun crédit ne sera émis avant qu'une inspection des articles soit effectuée et approuvée par le service des retours et de la réception. Tout écart à notre politique retardera l'émission de votre crédit.

LIVRAISON NON CONFORME

Les livraisons non conformes doivent être signalées dans les **10** jours de la réception des marchandises. P. ex. : Les articles non commandés, le mauvais style, la mauvaise taille ou couleur, etc.

RÉCLAMATIONS POUR PÉNURIE ET/OU SURSTOCK

Signalez toute pénurie ou tout surstock dans un envoi aux Services à la clientèle dans les 5 jours suivant la réception du colis.

PRODUIT DÉFECTUEUX

Nous garantissons que nos produits sont exempts de tout défaut de confection, de tissus et de matériaux. Tout vêtement non porté doit être retourné dans un délai raisonnable.

VÊTEMENTS ORNÉS

La vente de tous les vêtements auxquels un service à valeur ajoutée a été appliqué est finale et ces vêtements ne peuvent pas être retournés pour un remboursement ou un échange. P. ex. : Les noms brodés, l'application d'un logo, l'application d'une pièce quelconque cousue, etc.

RETOURS NON ACCEPTABLES

Les vêtements qui ont été portés, endommagés, tachés et/ou lessivés. Les articles classifiés comme étant offerts jusqu'à épuisement des stocks, les articles de fin de série et les produits annoncés comme n'étant plus sur le marché.