



SOLUTIONS D'ÉCLAIRAGE

Conditions de vente – Clientèle Consommateur

Advenant le cas où vous recevriez un produit défectueux, nous vous invitons à nous contacter au 418 907-9897 pour en discuter ou à vous présenter directement en magasin avec le produit. Nous contacterons alors le fabricant du produit et ferons pour vous les démarches pour le remplacement ou la réparation selon les conditions de garantie du fabricant.

Advenant le cas où vous ne seriez pas satisfait du produit acheté, nous vous invitons à nous contacter au 418 907-9897 pour en discuter ou à vous présenter directement en magasin. Lux Solutions d'Éclairage inc. se réserve le droit d'échanger le bien, d'émettre un crédit au client ou de refuser le retour selon la situation, à son entière discrétion.

Pour tous les retours ou échanges, vous aurez besoin des éléments suivants :

Facture de votre achat

Pour les commandes en ligne, consultez votre compte en ligne ou composez le 418 907-9897 pour en demander une copie.

Mode de paiement original

Si vous avez payé avec une carte de débit ou de crédit, le montant du retour sera mis sur cette même carte. Un délai de 5 à 7 jours suivant la réception de la marchandise peut être nécessaire pour effectuer le remboursement.

Si vous avez payé en argent comptant, par chèque ou par virement bancaire, le remboursement se fera en argent comptant ou par chèque selon l'importance du montant. Un délai de 5 à 7 jours suivant la réception de la marchandise peut être nécessaire pour effectuer le remboursement.

L'emballage d'origine et tous les articles inclus par le fabricant ou Lux Solutions d'Éclairage inc. (notamment tous les manuels, les accessoires et les cadeaux avec achat ainsi que tous les autres articles inclus ou en prime).

Documents mentionnant les conditions d'échange ou de remboursement

Tous les retours de marchandises par la poste doivent être accompagnés d'un formulaire de retour de marchandise (RMA) qui vous sera transmis lors de votre appel au service à la clientèle. Ce document est nécessaire pour procéder à l'évaluation du retour.

Vos nom, adresse, numéro de téléphone et signature. Une pièce d'identité valide avec photo peut être requise pour confirmer cette information.

Important : Dans l'éventualité où un article serait manquant à une commande retournée, celle-ci sera refusée ou la valeur des articles manquants, notamment les cadeaux avec achat ou les autres articles inclus ou en prime (par ex. une carte-cadeau) sera déduite du montant total du crédit.

Frais de livraison: Les frais et risques inhérents aux produits retournés sont à la charge de l'acheteur. Les colis doivent être retournés par le biais d'une entreprise de transport qui garantit les risques de pertes et dommages. Les colis expédiés doivent être suffisamment affranchis. Lorsque nous vous retournerons le produit échangé, les frais de livraison vous seront offerts gratuitement.

Cas d'exception: Si au départ Lux Solutions d'Éclairage inc. ne vous a pas livré les produits commandés ou vous a livré des produits endommagés ou défectueux, les frais de livraison des produits retournés ou des produits de remplacement seront sans frais.

Période de retour par type de produit pour un bien non défectueux

Pour les achats en ligne, la période de retour commence à la date où les articles ont été livrés.

Période de retour	Type de produit
Aucun retour	<ul style="list-style-type: none">▪ Produits sur mesure, par exemple ruban DEL, moulure d'aluminium, luminaire ou produit fabriqué à la demande du client▪ Commandes spéciales▪ Produits altérés, graffignés, marqués, modifiés endommagé ou dans un état non vendable▪ Produits installés de façon non conforme au code électrique▪ Produits non installés par un électricien qualifiés lorsque requis
Retour dans les 14 jours	<ul style="list-style-type: none">▪ Luminaire▪ Ampoule▪ Accessoires▪ Autres articles courants

Période de retour par type de produit pour un produit défectueux

La période de retour pour un produit défectueux correspond à la durée de la couverture de garantie du fabricant du produit en question, à partir de sa date de livraison. Veuillez nous contacter au besoin pour connaître les détails de la garantie offerte par le fabricant sur le produit en question.