



Modalités et conditions — LumenTruss^{MD}

SOUSSION

Les demandes de prix faites par courriel, téléphone ou télécopieur sont traitées dans les meilleurs délais. Chaque soumission est valide pour une période de trente (30) jours et inclut un devis des coûts de transport selon le type de produit choisi, le poids et les dimensions (par ex. : commande livrée sur une palette versus une boîte ou un tube standard, produits assemblés fragiles ou avec dimensions hors normes). Après l'expiration du délai de trente (30) jours, LumenTruss^{MD} se réserve le droit de réviser la soumission.

RELÂCHEMENT ET RÉVISION D'UNE COMMANDE

LumenTruss^{MD} considère que la réception de votre bon de commande (#PO) confirme le relâchement de votre commande. Tout délai de fabrication et/ou d'expédition doit être clairement identifié aux fins de planification de la production. Veuillez vous assurer que votre bon de commande comporte des instructions claires, et que les différents intervenants au dossier en soient informés. Les modifications apportées après le relâchement de la commande peuvent entraîner des frais et des retards.

DÉPÔT INITIAL

LumenTruss^{MD} se réserve le droit d'exiger un dépôt initial de 50 % avant le traitement de toute commande. Lorsque la commande inclut un ou des produits sur mesure ou en commande spéciale, le dépôt initial de 50 % est non remboursable. Toutes les commandes doivent être prépayées par virement bancaire, par chèque ou par carte de crédit et elles ne seront pas mises en production avant que le paiement ne soit reçu et confirmé par le département de la facturation de LumenTruss. Les annulations sont sujettes aux termes de notre « Politique d'annulation » (voir ci-après) et à des frais tels que définis dans cette politique.

NOUVEAUX CLIENTS : Après que le document d'ouverture de compte aura été dûment complété, les trois (3) premières commandes devront avoir été payées en entier avant d'être expédiées.

PAIEMENT

Le Distributeur et/ou l'Agent et/ou le Revendeur et/ou l'Acheteur dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la facture pour payer les sommes dues à LumenTruss^{MD}. Il n'y a pas de frais de crédit pour les achats courants inscrits sur le relevé de compte si le solde total indiqué sur le relevé est payé en entier au plus tard à l'échéance indiquée. Dans le cas contraire, les achats courants inscrits sur le relevé de compte seront assujettis à des frais de crédit, calculés sur le solde quotidien moyen depuis la date de chacun des achats jusqu'à ce qu'ils soient intégralement acquittés, et ce, au

taux d'intérêt annuel en vigueur de 25 % par année durant la période visée par le relevé de compte. Cependant, si le solde indiqué sur un relevé ultérieur est payé en entier au plus tard à l'échéance qui y sera indiquée, les achats jusqu'alors impayés seront exempts de frais de crédit pour la période durant laquelle le paiement intégral sera effectué. LumenTruss^{MD} se réserve le droit de réclamer le remboursement de tous les frais et dépenses encourus, y compris les honoraires d'avocat liés au recouvrement des sommes dues.

POLITIQUE SUR LES RETOURS ET LES RÉCLAMATIONS

Veillez vous référer aux politiques suivantes pour tout retour ou toute réclamation de produits, à l'exception des échantillons, des articles non tenus en inventaire (commande spéciale) et ceux qui sont fabriqués sur mesure (voir les paragraphes concernés ci-après).

Aucun retour de marchandise ne sera accepté sans le consentement écrit, le formulaire d'**autorisation de retour de marchandise (RMA)** et les instructions d'expédition de LumenTruss. Ceci s'applique aux retours de marchandise défectueuse (a) et non défectueuse (b).

- a) **RETOUR DE MARCHANDISE DÉFECTUEUSE** : Les retours de marchandise défectueuse sont régis par la politique de garantie de LumenTruss et doivent suivre la procédure établie. LumenTruss se réserve le droit de réparer ou de remplacer toute marchandise défectueuse, à sa seule discrétion et au cas par cas. LumenTruss se réserve le droit de récupérer toute marchandise défectueuse aux fins d'analyse et de tests afin de trouver une solution à un problème.
- b) **RETOUR DE MARCHANDISE NON DÉFECTUEUSE** : **Les retours de marchandise non défectueuse doivent être faits dans les trois (3) mois suivant l'achat aux frais du Distributeur et/ou de l'Agent et/ou du Revendeur et/ou de l'Acheteur.** Les produits retournés doivent être expédiés dans leur emballage original et dans un **état qui permet la revente***. Tout produit vendu en paquet (paquet de 2, 4, 6, etc.) doit être retourné en paquet complet. Après inspection, les produits retournés seront soumis à des frais de remise en inventaire de 30 % (minimum 40 \$). Aucun retour ne s'applique sur les produits expédiés à titre de remplacement. ***Par état qui permet la revente,** nous entendons toute marchandise qui nous est retournée dans le même état qu'elle a été expédiée, c'est-à-dire qui n'a jamais servie et est dans son emballage original. À titre d'exemple, si les fermetures de débouchure (*knockout closures*) d'un transformateur ont été défoncées, le retour du transfo ne sera pas autorisé.

Dans le cas où LumenTruss offre une note de crédit, le crédit accordé sera valide pour une période allant jusqu'à trois ans et ce, à partir du moment où le crédit aura été autorisé et émis. La note de crédit pourra être appliquée sur une facture en cours ou un achat éventuel. **En aucun cas, LumenTruss ne remboursera un crédit sous forme de chèque ou d'argent comptant à qui que ce soit.** Après trois ans, tout crédit sera radié des livres de LumenTruss et ne pourra être rétabli pour quelque raison que ce soit.

Procédure : Toute demande de retour doit être envoyée par courriel, par télécopieur ou par téléphone à notre bureau de ventes et doit comprendre :

1. Le code de commande (LMxxxx) pour chaque produit de LumenTruss^{MD} et sa description.
2. Le numéro de commande et du bon de commande (PO).
3. La raison du retour.
4. Une ou des photos montrant le problème.

Coordonnées pour soumettre un RMA :

Courriel : **rma@lumentruss.com**

Télécopieur (Fax) : **514-903-0649**

Téléphone sans frais : **1-855-384-3384**

Toute marchandise qui nous est retournée doit être accompagnée du formulaire RMA émis et approuvé par LumenTruss^{MD}. En cas de réception de marchandises **sans formulaire RMA autorisé** par LumenTruss^{MD}, nous nous réservons le droit de les retourner à l'expéditeur et à ses frais.

Seuls les produits énumérés sur le RMA (autorisation de retour de marchandise) seront acceptés comme retour de marchandise. Si les articles retournés ne sont pas conformes au document de RMA émis et approuvé par LumenTruss^{MD}, celle-ci se réserve le droit de les retourner à l'expéditeur et à ses frais.

Lorsqu'un retour est accepté et que le formulaire RMA approuvé a été envoyé par courriel à la personne qui a soumis la demande, les produits doivent être retournés dans un délai de 30 jours. LumenTruss^{MD} n'acceptera aucun délai supplémentaire, à moins d'une entente prise entre les parties.

Ramassage (*pick-up*) du RMA : Lorsqu'un RMA est autorisé et que le ramassage est assuré par LumenTruss, il est de la responsabilité de la personne qui a soumis le RMA de s'assurer que la marchandise à retourner soit bien emballée, que l'adresse désignée pour le ramassage soit exacte et qu'il y ait quelqu'un à cette adresse en mesure de fournir au transporteur la marchandise à retourner. Dans l'éventualité où un transporteur se présente et qu'il ne peut ramasser les articles identifiés sur le RMA, pour quelque raison que ce soit, les frais de transport seront facturés à la personne qui aura soumis la demande de RMA.

Après réception et inspection des marchandises retournées, qu'elles soient défectueuses ou en parfait état de fonctionnement, LumenTruss se réserve le droit de refuser toute demande de RMA et ce, même si cette dernière a été préalablement autorisée. LumenTruss communiquera la raison du refus à l'expéditeur et retournera la marchandise aux frais de l'expéditeur.

MARCHANDISE ENDOMMAGÉE OU PERDUE LORS DU TRANSPORT

MARCHANDISE ENDOMMAGÉE : Avant de sortir de notre entrepôt, toute la marchandise est emballée de manière à être conforme aux normes de l'industrie et du transport les plus exigeantes.

- TRANSPORT ASSURÉ PAR LE DISTRIBUTEUR, ET/OU L'AGENT, ET/OU LE REVENDEUR ET/OU LE CLIENT OU PAR SON TRANSPORTEUR DÉSIGNÉ : LumenTruss n'est pas responsable des dommages aux marchandises qui se produisent durant le transport. Il est de votre responsabilité d'examiner la marchandise à la réception et de faire toute réclamation nécessaire auprès de votre transporteur.
- TRANSPORT ASSURÉ PAR LUMENTRUSS : En cas de marchandise endommagée durant le transport, il est de votre responsabilité d'en informer LumenTruss par écrit et d'envoyer des photos dans les trois (3) jours ouvrables suivant la livraison. Le défaut de faire une réclamation à LumenTruss dans les trois (3) jours ouvrables et de produire des photos constitue l'acceptation de la marchandise et/ou de la facture et une renonciation à tout défaut, erreur ou manque.

MARCHANDISE PERDUE : À partir du moment où une commande part de notre entrepôt dont le transport est assuré par LumenTruss, la livraison s'effectue, au maximum, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date d'expédition. **Si vous n'avez pas reçu votre commande au bout de 10 jours ouvrables, vous devez absolument nous en informer afin que nous puissions faire une demande officielle au transporteur pour rechercher le colis.** À partir du moment où le transporteur déclare la marchandise perdue, LumenTruss^{MD} pourra procéder au remplacement des articles qui sont considérés comme perdus et reconnus comme tel par le transporteur. À défaut de nous signaler la perte de votre colis ou de votre commande dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date d'expédition, LumenTruss considère que vous avez reçu votre commande ou colis, et décline toute responsabilité face à ladite perte de la commande ou du colis.

Dans le cas de marchandise brisée ou endommagée ou perdue lors d'une commande dont la livraison est payée par vous et effectuée par votre transporteur désigné, notre responsabilité cesse au moment où le transporteur désigné prend possession de la marchandise pour le transport et la livraison. Vous devez adresser votre réclamation directement à votre transporteur.

PIÈCES ET/OU ARTICLES MANQUANTS DANS UNE COMMANDE

Dans le cas où des pièces et/ou articles sont manquants lors de la réception de la commande ou que le nombre d'articles ne correspond pas à votre PO, vous avez trois (3) jours ouvrables pour nous en informer. Passé ce délai, nous considérons que vous avez reçu les articles que vous avez commandés et pour lesquels vous serez facturé. Il est de la responsabilité du Distributeur et/ou de l'Agent et/ou du Revendeur et/ou de l'Acheteur de vérifier lors de la réception, que les articles expédiés correspondent aux articles inscrits sur votre bon de commande. LumenTruss ne saurait être tenue responsable des articles qui sont perdus sur un chantier ou égarés.

RETOUR D'ARTICLES TENUS EN INVENTAIRE

Des frais de remise en inventaire de 30 % (minimum 40 \$) s'appliqueront à tout retour pour crédit ou échange d'articles achetés au cours des trois (3) derniers mois. Les frais de transport seront la responsabilité du client. Nous nous réservons le droit, en tout temps, de refuser tout crédit pour un retour de marchandise, laquelle sera retournée aux frais de l'expéditeur en cas de non-conformité, suivant l'inspection des marchandises.

RETOUR D'ARTICLES NON TENUS EN INVENTAIRE (NS COMMANDE SPÉCIALE)

Tous les produits qui ont le statut NS commande spéciale, qui sont commandés spécialement pour vous et qui ne font pas partie de notre inventaire régulier, ne pourront être retournés et doivent donc être considérés comme une vente finale.

NS = **No Stock**

RETOUR D'ARTICLES FABRIQUÉS SUR MESURE

LumenTruss^{MD} fabrique des produits sur mesure selon vos spécifications. LumenTruss^{MD} considère l'envoi de votre bon de commande (#PO) comme étant la confirmation finale et définitive des spécifications selon lesquelles nous fabriquons votre produit. Ces produits ne pourront être retournés et doivent donc être considérés comme une vente finale.

ÉCHANTILLONS ET BOÎTES DÉMOS

LumenTruss^{MD} offre la possibilité d'acheter des échantillons et des boîtes démo par l'entremise de son catalogue et sur son site Web. Il n'y a aucune possibilité de retour sur ces produits dont le prix ne couvre que les frais de fabrication. L'achat d'un échantillon ou d'une boîte démo ne garantit pas à l'Acheteur le droit de traiter directement avec LumenTruss, par la suite. Au Québec, au Canada et aux États-Unis, LumenTruss fait affaire avec des distributeurs et des agents autorisés qui vendent ses produits aux consommateurs.

MODIFICATION DU PRODUIT AUTRE QUE STIPULÉ

Toute modification de produit effectuée par du personnel non autorisé par LumenTruss^{MD}, annule la garantie du produit et de ce fait, n'est pas retournable ni pour un crédit ni pour un échange.

INSTALLATION

LumenTruss^{MD} n'offre pas le service d'installation de ses produits.

LumenTruss^{MD} décline toute responsabilité concernant, les frais d'installation, de désinstallation et de main-d'œuvre, une perte de profit, ou toute autre dépense reliée à un remplacement et/ou une réparation de produit sous garantie.

GARANTIE ET EXCLUSIONS

Les produits LumenTruss^{MD} sont garantis pendant deux (2) ans (voir **GAMME DE PRODUITS ci-après**) à partir de la date d'expédition. Cette garantie couvre uniquement les produits LumenTruss correctement installés et utilisés dans des conditions spécifiques. Pour la durée de la période de garantie, LumenTruss réparera ou remplacera sans frais, à sa discrétion, les produits défectueux, à condition qu'ils soient retournés à l'usine et que notre inspection détermine que l'unité est défectueuse selon les termes de cette garantie. La réparation ou le remplacement, tel qu'indiqué ci-dessus, constitue la garantie exclusive de l'acheteur, qui ne s'étend pas au transport, à l'installation, à la main-d'œuvre ou à tous autres frais. Les accessoires DEL sont entièrement garantis pendant un (1) an à partir de la date d'expédition.

La garantie susmentionnée ne s'applique qu'aux achats directs auprès de LumenTruss^{MD} ou d'un Distributeur et/ou Agent, et/ou Revendeur agréé, et/ou Acheteur.

Les produits couverts par la garantie limitée de LumenTruss^{MD} constituent le seul et unique recours du Distributeur et/ou de l'Agent et/ou du Revendeur et/ou de l'Acheteur et la seule responsabilité de LumenTruss^{MD} à l'égard de celui-ci. AUCUNE GARANTIE de bon fonctionnement à un usage spécifique ou particulier n'est faite ou n'est implicite. Aucune autre garantie ne s'applique, à moins qu'elle soit spécifiée comme étant la garantie du fabricant. LumenTruss^{MD}, en aucune circonstance, qu'il s'agisse d'une violation de contrat ou de garantie, d'un délit civil ou autre, ne sera tenu responsable des coûts ou dommages, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits ou de revenus, les dommages accessoires, spéciaux ou consécutifs. Aucun distributeur, vendeur, concessionnaire, détaillant ou autre représentant n'a le pouvoir de modifier ou de changer cette garantie, verbalement ou par écrit, à quelque égard que ce soit.

EXCLUSIONS : Cette garantie limitée ne s'appliquera pas aux pertes ou dommages causés au produit par : la négligence, l'abus, le vandalisme, les troubles publics, une surtension électrique, une alimentation électrique incorrecte, une fluctuation de courant du secteur électrique, une mauvaise utilisation du produit, une installation du produit dans un environnement contre-indiqué, une mauvaise manipulation du produit, une installation non conforme du produit, une installation qui ne respecte pas le plan de montage recommandé par LumenTruss, un mauvais entreposage du produit, un mauvais et/ou un manque d'entretien du produit, les cas de forces majeures et les catastrophes naturelles, un accident, une altération et/ou une modification du produit par une personne autre que le personnel autorisé de LumenTruss^{MD}.

GAMME DE PRODUITS

La garantie de notre gamme de produits s'applique à partir de la date d'expédition. LumenTruss^{MD} fait une distinction de garantie selon le type d'utilisation choisie : intérieure ou extérieure.

	UTILISATION INTÉRIEURE	UTILISATION EXTÉRIEURE
Profilé LumenTruss ^{MD} utilisé avec ruban DEL LumenTruss et source d'alimentation Ezled Power / LumenTruss ^{MD}	5 ans	3 ans

Produit LumenTruss ^{MD}	2 ans	2 ans
Produit DECODEL	1 an	1 an
Produit DECODEL utilisé avec les sources d'alimentation Ezled Power	2 ans	1 an
Accessoires DEL	1 an	1 an

POLITIQUE D'ANNULATION

Toute demande d'annulation avant l'expédition doit être faite par écrit et autorisée par notre Service à la clientèle. Toute commande d'articles prêts-à-utiliser (*ready-to-use*) pourra être annulée avant l'expédition; des frais de remise en inventaire pourront s'appliquer. Toutes les autres commandes ne pourront être annulées à moins que LumenTruss ne soit dédommagée pour le travail déjà accompli et pour tout matériel spécial requis dont LumenTruss aura fait l'acquisition pour ladite commande. Lorsqu'une commande est annulée après avoir été expédiée ou si ladite commande est refusée à destination, tous les frais d'entreposage, de livraison et de renvoi, ainsi que les frais de remise en inventaire seront imputés au client. Veuillez noter que sur tous les projets personnalisés fabriqués sur mesure, AUCUNE demande d'annulation ou de modification ne sera acceptée après la réception de votre bon de commande et le dépôt initial exigé de 50 % est non remboursable.

PRIX

Tous les prix sont sujets à changement sans préavis. Toute hausse du coût du matériel sera communiquée à l'avance par le biais d'une infolettre ou d'un courriel. La marchandise commandée sera expédiée aux prix en vigueur au moment de l'achat. Des frais seront appliqués à toute « commande urgente » ou *RUSH* qui est requise dans un délai plus rapide que quatre (4) semaines, ce qui représente nos dates de livraison standard. Veuillez noter que ces frais ne seront pas remboursables, car LumenTruss^{MD} aura rendu la commande « rush ».

En cas de disparité entre le prix indiqué sur le bon de commande (#PO) du client et le prix fourni par un représentant ou une chargée de projet, c'est le prix en vigueur chez LumenTruss^{MD} qui prévaudra.

PRODUITS EN RUPTURE DE STOCK

Le Fournisseur s'engage à expédier la marchandise commandée dans les meilleurs délais. Si un ou plusieurs produits commandés manquent à l'inventaire, le Fournisseur informera le Distributeur et/ou l'Agent et/ou le Revendeur et/ou l'Acheteur des possibilités de produits de rechange et d'autres options à sa disposition à moins qu'une annulation écrite de la commande ne soit reçue. Le Distributeur et/ou l'Agent et/ou le Revendeur et/ou l'Acheteur sera également avisé des délais approximatifs de réception des produits en rupture de stock.

SPÉCIFICATIONS DE PRODUITS

Pour des raisons de fabrication ou d'amélioration, LumenTruss se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, les spécifications techniques ou de conception de tout produit de la gamme et du catalogue de LumenTruss.

DROIT APPLICABLE

Les présentes modalités et conditions sont régies et interprétées conformément aux lois de la province de Québec et aux lois fédérales du Canada qui s'y appliquent, sans égard aux principes de conflit de lois. Les tribunaux de la province de Québec ont la compétence exclusive sur tous les litiges. Les parties se soumettent irrévocablement à la juridiction des tribunaux du district de Montréal, province de Québec.

Veillez noter que cette politique est appelée à être modifiée en tout temps, sans préavis, et remplacera alors toute politique ou toute entente antérieure. En cas d'incohérence ou d'ambiguïté entre la version anglaise et la version française, c'est la version française qui prévaut.

Date de la mise à jour : 1^{er} novembre 2020

