

## POLITIQUE DE LIVRAISON

# STRUCTUBE

**Afin d'assurer la sécurité des clients et des livreurs, les livraisons sont sans contact. Votre commande sera laissée au pas de la porte de votre maison, appartement ou condo.**

### LIVRAISON À DOMICILE

- Toute commande doit avoir une date de livraison planifiée, dans les 30 jours suivant la date de disponibilité de tous les items de votre commande, sinon vos réservations seront annulées.
- Le transporteur vous confirmera une fenêtre de livraison non négociable une journée avant la date prévue de livraison pour les livraisons à domicile locales. Pour les livraisons à domicile à longue distance, une fenêtre de livraison sera fournie une fois que le transporteur reçoit votre marchandise.
- Structube ne peut être tenu responsable si le transporteur est dans l'impossibilité de respecter la fenêtre de livraison prévue en raison de circonstances imprévisibles.
- Un adulte doit être présent lors de la livraison.
- Chaque livraison doit se faire à une seule adresse.

### PROCÉDURES DE LIVRAISON

- La majorité de nos produits sont livrés démontés.
- Le personnel de livraison n'est pas responsable pour l'inspection, le déballage ni l'assemblage de la marchandise. Ils ne reprendront ni ne jetteront vos anciens meubles ou tout autre débris.
- Dans le cas où les ascenseurs ne sont pas disponibles ou sont inexistant, les livreurs monteront un maximum de deux (2) étages.
- Le client doit assurer un accès sécuritaire au personnel et au véhicule de livraison (incluant un espace de stationnement approprié). Tout objet obstruant le passage doit être retiré avant la livraison. Le client est responsable de mesurer les cadres des portes, des couloirs et des cages d'escaliers afin de s'assurer que les produits passeront facilement. Veuillez consulter un de nos magasins ou notre site pour obtenir de plus amples renseignements sur la prise de mesure.
- Lors de la livraison, il n'y aura aucune modification aux cadres de portes, aux garnitures de portières, aux moulures ou aux luminaires pour permettre un passage aux produits. Si la marchandise ne rentre pas dans le passage, les frais de livraison ne seront pas remboursés et des frais de retour peuvent vous être facturés.
- Le personnel de livraison n'enlèvera pas leurs bottes de sécurité. Veuillez prévoir une protection pour vos planchers.

### VÉRIFICATION DE PRODUITS

- Lors de la réception de votre commande, veuillez vous assurer que vous avez reçu tous les items commandés. Votre facture sera apposée à l'une de vos boîtes dans une enveloppe rouge. Il est recommandé de réviser votre facture avant que le personnel de livraison quitte, et de le aviser de toute divergence.
- Veuillez indiquer sur votre facture tout incident survenu lors de la livraison et communiquer avec votre représentant des ventes le plus tôt possible. Le transporteur ne sera pas responsable d'une situation problématique qui n'a pas été indiquée sur la facture.
- Si vous constatez une défectuosité à votre marchandise, gardez tout son emballage original et communiquez avec votre représentant des ventes suite à votre livraison afin d'assurer que les mesures appropriées soient prises.
- Tous les produits Structube ont une garantie d'un an. La garantie ne couvre pas l'usure normale, la décoloration du produit due à l'exposition à la lumière, le rétrécissement ou le boulochage des matériaux, ou un mauvais usage du produit.
- Les produits prêts à assembler doivent être manipulés avec soin et prudence. Inspectez chaque pièce et quincaillerie AVANT l'assemblage. Les réclamations de pièces et/ou quincailleries doivent être faites AVANT l'assemblage. Les dommages résultant d'erreurs de montage et/ou d'une mauvaise manipulation des pièces, notamment les égratignures, ne sont pas couverts par cette garantie.

### MODIFIER/REPORTER/ANNULER VOTRE LIVRAISON

- Votre commande, adresse d'expédition ainsi que vos coordonnées ne peuvent être modifiées dans les 3 jours ouvrables précédents la date de livraison cédulée et/ou une fois que votre commande est en transit. Des frais additionnels peuvent s'appliquer pour toute modification apportée à la commande durant cette période.
- Si vous n'êtes pas disponible pour la livraison prévue, d'autres frais de livraison peuvent vous être facturés pour le rééchelonnement ou l'annulation de la livraison dans les 3 jours ouvrables précédents la date de livraison cédulée et/ou une fois que votre commande est en transit.