



TECHNICAL SERVICE DEPARTMENT POLICY

Objectives:

The objective of SC Media Canada's Technical Service Department is to perform warranty repairs within 48 hours of receiving the defective product, and non-warranty repairs within 5 working days. These targets will be met in the majority of cases, but actual turn-around-times may vary depending on the nature of the problem, the availability of spare parts, the time it takes to obtain an estimate approval, the completeness and accuracy of the problem description, etc. Should unexpected delays occur the client will be notified as soon as possible.

Warranty:

SC Media Canada's warranty policy is valid only for the original purchaser, and only for products purchased and delivered within Canada, through our authorized dealers. The purchaser's Bill of Sale will serve as proof of sale and warranty validity in Canada.

SC Media Canada's warranty does not cover damage resulting from accident, misuse or abuse, lack of reasonable care, the affixing of any attachment not provided with the product, loss of parts, or connecting the product to any receptacle other than specified. This warranty will also be void if the product has been modified without prior authorization.

SC Media Canada and/or our suppliers will not be held liable for any losses or damages caused either by the use or deficiency of the products. Our liability for defective goods is limited to the removal of the defect.

The warranty on repairs is 90 days. If a previously repaired product needs to be returned for repair within 90 days, SC Media will cover the cost of Ground shipment both ways.

Our Customer Service (CSR) team:

olga@scmediacanada.com (Quebec, Western Canada)

line@scmediacanada.com (Atlantic Canada, Ontario)

The extent of the warranty coverage depends on the product type and manufacturer as described in the following paragraphs. These warranties expire automatically as soon as the Purchaser or a third party modifies the product.

Our brands:

AKG

SC Media Canada warrants AKG products against defects in material or workmanship for a period of 2 years from the date of original purchase, and agrees to repair or replace (at our discretion) any defective unit without charge for either parts or labor.

A 3 year warranty against defects in materials and workmanship applies to the following select products: C451B, C451B/ST, C480B-ULS cb/61, C480B and all ULS capsules, -C12VR, C414B-ULS, C414B-TLII, C414BXL, C414B-XLII, C 214 all models, CM311A, CM311L, CM311AESH, MB3, MB4, PCC130, PCC130SW, PCC160, PCC170, PCC170SW, PCC170SWO, PZM10, PZM10LL, PZM11, PZM11LL, PZM11LLWR, PZM185, PZM30D, PZM6D, and SOUNDGRABBER2.

Aurora

If a product is DOA or fails within the first 90 days of purchase from SC Media, an advanced warranty replacement will be processed by SC Media Canada.

For any other service repairs outside of the 90 days please go to auroramultimedia.com/support to submit a repair or return ticket.

BSS, dbx, Lexicon, and Soundcraft

BSS (with the exception of Soundweb London), dbx, Lexicon, and Soundcraft products are warranted to be free from defects of material and workmanship for 1 year from the date of delivery to the original user. Soundweb London BSS products are warranted to be free from defects of material and workmanship for 5 years from the date of delivery to the original user. Repairs will be undertaken at no cost for labor or materials within this time period. Other than the direct cost to repair or replace the defective product, SC Media Canada accepts no liability for any direct or indirect costs incurred for repair, replacement, installation, programming or servicing of any product or system.

Crown

Most Crown amplifiers are guaranteed by Crown's 3 year standard warranty.

Exceptions:

A 5 year standard warranty applies to the following models: I-Tech 12000HD, I-Tech 4x3500HD, I-Tech 5000HD, I-Tech 9000HD, MA 12000i, MA 5000i, MA9000i, and VRack 4x3500HD. CTS1200, CTS2000, CTS3000, CTS4200, CTS600, CTS8200.

A 1 year standard warranty applies to the following models: Xli1500, Xli2500, Xli3500, Xli800, and iTech-refurbished models.

JBL

The warranty on JBL professional loudspeaker products (except for enclosures, electronic components, and mixer-amplifiers) is valid for 5 years from the date of the first consumer purchase. Enclosures and electronic components are warranted for 1 year from the date of original purchase. JBL amplifiers including Commercial CS series mixer-amplifiers are warranted for 3 years from the date of original purchase.

On Intellivox, standard warranty is 2 years. During that time if there is a failure, we will ship out an advance replacement part.

Absen

ABSEN products are warranted to be free from any defect in materials or workmanship for a period of 2 years beginning from the date of delivery and shall only extend to the original end-user.

Barco

Warranties on Barco's "Video & Lighting Systems" (VLS) equipment depend on product type as described below. In each case, the warranty is limited to repair or replacement of faulty parts that are returned to the factory, and starts at the day of shipment to SC Media. The warranty shall apply only to the extent that the products or any parts thereof have been installed and serviced by skilled personnel certified by Barco. The Warranty shall only apply if the mandatory preventive maintenance actions as described in the technical documentation have been executed.

Barco projectors carry a 3 year warranty against defects in workmanship and materials under normal use and in accordance to specifications.

Image Processing devices generally carry a 3-year warranty against defects in workmanship and materials under normal use and in accordance to specifications.

Lamp Warranty on Large Venue projectors: if the failing Lamp House is returned to SC Media for refurbishment: the lamp is replaced at a cost which is proportional to the consumed part of the Warranted lamp lifetime. The Lamp Warranty on Large Venue projectors in the case where Buyer refurbishes the Lamp House by means of the Lamp Refurbishment Kit and a lamp purchased from Seller (only allowed if Buyer has been certified through Seller's lamp refurbishment training): 90 calendar days from date of Shipment from seller. The Infitec 3D kit Warranty is always 12 months from shipment, even if it is installed in the projector in the factory.

For software, repairs and purchased spare parts 3 months warranty apply, unless specified otherwise in the warranty rider below.

NOTE: Consumables (lamps, liquids, filters, reflectors, fans, pumps, batteries, etc.) are excluded from warranty.

Studer

The warranty period for Studer products is 1 year from delivery provided there are no written agreements to the contrary. Studer guarantees that the product delivered is free from material and/or manufacturing defects during the warranty period. Any further warranty, including fitness of the product for the purpose intended by the Purchaser, is excluded. In case of material and/or manufacturing defects, Studer will repair the delivered product free of charge within the warranty period. The warranty does not cover wear and tear, components damaged mechanically, or defects due to inappropriate use or unauthorized repair. All other claims for breach of warranty are excluded, in particular (but not limited to) claims for damages. Replaced or repaired components are guaranteed for 6 months.

DOA procedure:

If a product is DOA or fails within the first 30 days of purchase from SC Media, (except Aurora) an advanced warranty replacement will be processed by SC Media Canada. The CSR must be contacted within 30 days of the purchase date.

Defective products return procedure:

To return a defective piece of equipment for repair, the client should take the following steps:

1. Go to our website www.scmédiacanada.com; click on the Service tab, and click on “Return Request”. Fill out and submit the Return Authorization Request Form.

NOTE: SC Media Canada reserves the right to refuse a repair if the product was not sold through SC Media Canada.

2. Once the RA / Service Tag number is issued by SC Media Canada:
Package the product for safe transit (preferably in the manufacturer’s original packaging, as SC Media Canada will not be held liable for damages due to improper or inadequate packaging). Electronic components, boards, and sub-assemblies (e.g. power supplies) must be packaged in anti-static bags. Failure to use this precaution can result in cancellation of the warranty and refusal of repair.
3. Write the pre-assigned RA / Service Tag number in clear big letters on all shipping labels and documents.
4. Ship the product to SC Media Canada freight pre-paid. SC Media Canada reserves the right to refuse unauthorized returns shipped freight-collect. Track the shipment until it is delivered to SC Media Canada, or email the tracking information to your CSR to ensure successful receipt.

Failure to follow these instructions may result in additional delays and/or expenses to the client.

Returns and Exchanges:

Current products will be accepted for credit or exchange only with prior written authorization from SC Media Canada and only if they are in factory sealed cartons.

To return a piece of equipment for non-repair issues, the client should:

Email the request to the appropriate Customer Service Representative to request an RA number:

Please make sure to provide the following information about each item:

- Make and model
- Serial number
- Date of purchase and original invoice number
- Detailed description of the reason for the return
- Condition of the packaging, (opened, unopened, missing)
- Complete contact info including phone number and return address

Discontinued products may not be returned for credit or exchange.

When issued, authorization will include complete instructions. Shipments which do not include a copy of the written authorization will be returned to sender (transportation charges collect).

Credit will be issued only after material is inspected and approved, and will be based on original dealer cost, less 15% restocking charge and any necessary charges for repair or refinishing, as determined by SC Media Canada.

Rates:

The labor rate for non-Barco out-of-warranty repairs is \$65 per hour (excluding taxes), with a minimum charge of 1 hour. The labor rate for Barco out-of-warranty repairs is \$50 for the initial estimate (1/2 hour max) and \$100 per subsequent hour of labor (excluding taxes).

Estimates:

For product value (purchase cost from SC Media) under \$250:

The estimate charge will be \$32.50. If the cost to repair the product is less than \$50, we will do the work, unless the client indicates otherwise. If we do not hear from the client within 48 hours, we will proceed with the repair, and invoice for the labour and parts. If we need to order parts, we will advise the client what we estimate the delay will be as soon as we have that information.

If the cost of the repair is more than \$50, the client will be contacted to approve an estimated repair cost. If the estimate is refused, the client will be invoiced \$32.50 for the estimate and the equipment will be returned.

For product value (purchase cost from SC Media) over \$250:

The estimate charge will be \$65. If the cost to repair the product is less than \$100, we will do the work, unless the client indicates otherwise. If we do not hear from the client within 48 hours, we will proceed with the repair, and invoice for the labour and parts. If we need to order parts, we will let the client know what we estimate the delay will be as soon as we have that information.

If the cost of the repair is more than \$100, the client will be contacted to approve an estimated repair cost. If the estimate is refused, the client will be invoiced \$65.00 for the estimate and the equipment will be returned.

We will do everything possible to provide an accurate estimate on the first try, based on the initial assessment of the damage. If, in exceptional cases, this original estimate is exceeded, the client will be contacted a second time to approve the additional costs and/or to abort the repair (at which point the original estimate charges will apply).

Prices:

EXW SC Media Canada, Lachine, QC.

Taxes:

Prices as stated do not include taxes of any kind. Taxes will be added wherever applicable.

Ordering:

Orders are accepted from authorized dealers only, and subject to the acceptance of SC Media Canada.

Shipping:

Incoming

Material returned to the head office for any reason must be shipped freight prepaid. Exception: Shipping of Crown products, for warranty repairs will be covered by SC Media Canada (we will arrange pick-up from the client's location), and in cases that are deemed "Dead-On-Arrival" (DOA) by our Service Department, SC Media Canada will issue a Call Tag for our shipping company to pick-up the defective product from the client's location.

Any material returned by a dealer due to an error on the part of SC Media Canada and in accordance with proper authorization procedure will be credited at the full price, plus an allowance for the return freight costs based on the most economical mode of shipment.

Outgoing

For warranty repairs: SC Media Canada will assume the cost of shipping the equipment back to the client, except in the case of "No Fault Found" (see following paragraph).

No Fault Found: In an effort to minimize unnecessary shipments, SC Media Canada will invoice clients for return shipping of warranty cases in which no fault is found.

Non-warranty repairs will be returned to the client "pre-paid-and-charge" (freight invoiced to the client).

Shipping of both warranty and non-warranty returns to the client will be by Ground. Expedited shipping can be arranged on request (paid by the client).

Claims:

Upon acceptance in good order by carrier from SC Media Canada, the goods become the property of consignee. All claims for damages or losses (concealed or obvious) must be made by the consignee to the carrier.

All information contained herein is subject to change without notice. All warranty claims must be approved by SC Media Canada regardless of circumstances.

Conditions de garantie du département de service

Objectifs:

Chez SC Media Canada, l'objectif du département de service est d'effectuer l'évaluation et si possible, la réparation sous garantie, dans les 48 heures suivant la réception de l'appareil défectueux. Pour les réparations qui ne sont pas sous garantie, celles-ci seront réparées dans les 5 prochains jours ouvrables. Ces objectifs seront rencontrés dans la plupart des cas, mais le délai d'exécution peut varier selon la complexité du problème, la disponibilité des pièces, le temps requis pour l'approbation de l'estimé, la description précise et détaillée du problème. Si un délai imprévu devait survenir, le client sera avisé aussitôt que possible.

Garantie:

Les conditions de garantie de SC Media Canada ne sont valides que pour l'acheteur initial et pour les produits achetés et livrés au Canada, et ce par l'intermédiaire de nos distributeurs autorisés. La facture de vente servira, à la fois de preuve d'achat et de garantie valable au Canada.

La garantie offerte par SC Media Canada ne couvrira pas les dommages accidentels, l'abus ou la mauvaise utilisation de l'appareil, un entretien insuffisant, la pose de pièces qui ne sont pas conformes ou incluses avec le produit, les pertes de pièces, la connexion de l'appareil avec une prise autre que celle spécifiée, ou si le produit est modifié sans une autorisation préalable.

SC Media Canada et/ou nos distributeurs ne seront pas tenu responsables pour tout dommage ou perte causé soit, par l'utilisation ou, par un défaut de l'appareil. Notre responsabilité, en ce qui concerne les produits défectueux, se limite à la suppression de la défectuosité.

Notre garantie, sur les réparations, est d'une durée de 90 jours. Si un produit déjà réparé doit être retourné pour une nouvelle réparation, ce retour doit s'effectuer dans les 90 jours suivant la date de réception. SC Media couvrira les coûts de transport pour l'aller/retour.

Notre équipe de service à la clientèle

olga@scmediacanada.com (Québec, Ouest du Canada)

line@scmediacanada.com (Provinces Atlantiques, Ontario)

La garantie peut être limitée selon le type d'appareil ou du manufacturier comme décrit dans les paragraphes suivants. Ces garanties expirent automatiquement dès que l'acheteur ou un tiers modifie le produit.

Nos Marques:

AKG

SC Média Canada offre une garantie de 2 ans, sur les produits AKG, contre tout défaut de fabrication ou de main d'œuvre, à partir de la date d'achat originale. Ceci inclut soit la réparation sans frais pour les pièces et la main d'œuvre ou le remplacement du produit, à notre discrétion, de tout appareil jugé défectueux.

Une garantie de 3 ans contre tout défaut de fabrication ou de main-d'œuvre est offerte pour les produits suivants: C451B, C451B/ST, C480B-ULS cb/61, C480B et toutes les ULS (capsules), -C12VR, C414B-ULS, C414B-TLII, C414BXL, C414B-XLII, tout les modèles C 214 , CM311A, CM311L, CM311AESH, MB3, MB4, PCC130, PCC130SW, PCC160, PCC170, PCC170SW, PCC170SWO, PZM10, PZM10LL, PZM11, PZM11LL, PZM11LLWR, PZM185, PZM30D, PZM6D, et SOUNDGRABBER2.

Aurora

Si un produit AURORA tombe en panne ou est 'DOA' dans les premiers 90 jours suivant l'achat chez SC Media, le remplacement sera effectué par SC Media Canada.

Pour toute autre réparation de service après les premiers 90 jours, veuillez aller sur le site: auroramultimedia.com/support

Et pesez sur le bouton: [Open a support ticket](#) et remplir le formulaire.

BSS, dbx, Lexicon, et Soundcraft

Les produits BSS, (sauf Soundweb London), dbx, Lexicon, et Soundcraft sont garantis contre tout défaut de fabrication ou de main-d'œuvre pour une période de 1 an à partir de la date d'achat originale. Les produits Soundweb London (BSS) sont garantis contre tout défaut de fabrication ou de main-d'œuvre pour une période de 5 ans à partir de la date d'achat originale. Pendant cette période, les réparations seront effectuées sans frais pour les pièces et la main-d'œuvre. Autre que les coûts directement reliés à la réparation ou le remplacement du produit défectueux, SC Media Canada n'accepte aucune responsabilité pour tout frais encourus directement ou indirectement pour la réparation, le remplacement, l'installation, la programmation ou l'entretien de produit ou de système.

Crown

Crown offre une garantie standard, d'une durée de 3 ans, pour la plupart de ses produits et systèmes d'amplification.

Exceptions:

Une garantie standard de 5 ans s'applique aux modèles suivants: I-Tech 12000HD, I-Tech 4x3500HD, I-Tech 5000HD, I-Tech 9000HD, MA 12000i, MA 5000i, MA9000i, and VRack 4x3500HD. CTS1200, CTS2000, CTS3000, CTS4200, CTS600, CTS8200.

La garantie standard de 1 an s'applique aux modèles suivants: Xli1500, Xli2500, Xli3500, Xli800, et les modèles ITech remis à neuf.

JBL

La garantie pour les produits professionnels JBL, à l'exception des boîtes, composantes électroniques, et amplificateurs-mélangeurs, est d'une durée de 5 ans à partir de la date d'achat initiale. Les boîtes et les composantes électroniques sont garanties pour 1 an à partir de la date d'achat initiale. Les amplificateurs JBL incluant les amplificateurs-mélangeurs de la série Commercial CS sont garantis pendant 3 ans à partir de la date d'achat initiale.

Les produits Intellivox sont garantis pendant 2 ans à partir de la date d'achat initiale. Pendant ce temps, s'il y a une faute, nous enverrons une pièce de remplacement sous garantie.

Absen

Les produits Absen sont garantis contre tout défaut de fabrication ou de main-d'œuvre pour une période de 2 ans à partir de la date d'achat originale, et ne doit s'étendre qu'à l'utilisateur final d'origine.

Barco

La garantie offerte pour les produits Barco dépendra du type de produit comme décrit un peu plus loin. Dans chaque cas, la garantie sera limitée à la réparation ou le remplacement des pièces ou modules défectueux qui seront retournés à l'usine. Cette garantie commencera au moment de la livraison chez SC Media Canada. La garantie est valide seulement si les produits ou les pièces ont été installés et entretenus par des professionnels certifiés par Barco. De plus, cette garantie ne s'appliquera que si l'entretien préventif, comme décrit dans le manuel de l'utilisateur, a été effectué.

Les projecteurs Barco sont garantis pour une durée de 3 ans contre tout défaut de fabrication et de main-d'œuvre sous condition normale d'utilisation et en conformité avec les spécifications techniques. Les appareils de traitement de l'image sont garantis pour une période de 3 ans contre tout défaut de fabrication et de main-d'œuvre, sous condition normale d'utilisation et en conformité avec les spécifications techniques.

La garantie pour lampes-pochettes de projecteurs de grande salle: si le projecteur défectueux est retourné chez SC Media Canada pour une remise à neuf: la lampe-pochette est remplacée au coût équivalent au temps restant sur la garantie du projecteur. Dans le cas où l'acheteur remet à neuf un projecteur avec un ensemble de reconditionnement de lampe et une lampe achetée du vendeur; ceci n'est permis que si l'acheteur a reçu une formation en remise à neuf de lampe, lui donnant droit à une certification, venant du vendeur. Cette garantie est valable pour une durée de 90 jours ouvrables à partir de la date d'expédition. La garantie de l'ensemble Infitec 3D est toujours de 12 mois à partir de la date d'expédition du fabricant même si la lampe a été installée dans le projecteur chez le fabricant. Les logiciels, les réparations et les achats de pièces de rechanges sont garantis pour 3 mois, sauf indication contraire.

NOTE: Les produits remplaçables sont exclus de la garantie; par exemple: lampes, liquides, filtres, réflecteurs, ventilateurs, pompes, batteries.

Studer

La garantie pour les produits Studer est d'une durée de 1 an à partir de la date de livraison, à condition qu'il n'existe aucun accord écrit stipulant le contraire. Les produits Studer sont garantis contre tout défaut de fabrication et de main-d'œuvre. Aucune autre garantie n'est offerte. Dans le cas d'un défaut de fabrication et/ou de main-d'œuvre, Studer réparera l'appareil sans aucun frais. Cependant, la garantie ne couvre pas l'usure normale, les pièces endommagées mécaniquement, ou tout autre défaut causé par une mauvaise utilisation ou par une réparation non autorisée. Tout autre réclamation pour rupture de garantie sont exclus, y compris mais non seulement, les réclamations pour dommages. Les pièces réparées ou remplacées sont garanties pour une période de 6 mois.

Procédures DOA:

Défaillance de l'équipement

Si un produit est 'DOA' ou ne fonctionne plus dans les 30 jours suivant l'achat chez SC Media (sauf Aurora), un remplacement sur garantie sera traité par SC Media Canada. Votre représentant au service à la clientèle doit être contacté dans les 30 jours suivant la date d'achat.

Procédure normale pour les produits défectueux:

Pour tout retour d'un appareil à réparer, le client doit, tout d'abord, suivre les étapes suivantes:

1. Accédez à notre site Internet : www.scmédiacanada.com ; cliquez sur l'onglet Service, et cliquez sur " demande de retour". Remplissez et soumettez le formulaire de demande d'autorisation de retour.

NOTE: SC Media Canada se réserve le droit de refuser toute réparation d'un appareil qui n'a pas été vendu par SC Media Canada.

2. Dès qu'un retour autorisé ou requête de service est émis par SC Media Canada:
Empaqueter le produit pour un transport sécuritaire, de préférence dans l'emballage d'origine. SC Media Canada ne peut être tenu responsable de tout dommage causé par un emballage insuffisant ou inapproprié de l'appareil.
Les composantes électroniques, circuits imprimés et sous-ensembles, par exemple les blocs d'alimentation, doivent être emballés dans des sacs antistatiques. À défaut d'utiliser ces précautions, nous nous réservons le droit d'annuler la garantie et/ou de refuser la réparation de l'appareil.
3. Écrivez le numéro pré-attribué de retour autorisé ou requête de service en grosses lettres sur tous les documents et étiquettes d'expédition.
4. Envoyer l'appareil, port payé d'avance, à SC Media Canada. SC Media Canada se réserve le droit de refuser tout retour non autorisé, d'appareil expédié par fret payable à destination. Suivez votre envoi jusqu'à l'arrivée chez SC Media Canada, ou envoyez nous un courriel contenant les informations de suivi à votre représentante au service à la clientèle, pour confirmer la réception de l'expédition.

À défaut de suivre ces instructions, des délais et/ou des coûts supplémentaires peuvent en résulter.

Échanges et retour:

Tout crédit ou échange, pour des produits en vente courante, doit être approuvé préalablement par SC Media Canada; à condition que le formulaire soit complété et que le produit soit resté dans son emballage scellé en usine. Pour tout retour de produit qui n'est pas une réparation, le client devra:

Envoyez une demande par courriel électronique au représentant du service à la clientèle approprié pour demander un numéro RA:

Assurez-vous de fournir les informations suivantes pour chaque appareil:

- Modèle et marque
- Numéro de série
- Date d'achat et le numéro de série original

- Une description détaillée de la raison du retour de l'appareil
- L'état de l'emballage (ouvert, non ouvert, manquant)
- Vos coordonnées, incluant le numéro de téléphone et l'adresse de retour

Tout produit discontinué ne peut être retourné pour crédit ou échange. Lorsque l'autorisation aura été accordée, celle-ci viendra avec des instructions détaillées. Toute expédition n'incluant pas une copie de l'autorisation écrite, sera retournée à l'expéditeur (fret payable à destination).

Le crédit sera émis seulement après l'inspection et l'approbation de l'appareil et sera basé sur le prix initial du distributeur, moins une charge de 15% pour réapprovisionnement et tout autre coût nécessaire pour la réparation ou le reconditionnement, tel qu'indiqué par SC Media Canada.

Taux:

Pour des réparations (excluant les produits Barco) qui ne sont plus sous garantie le tarif pour la main-d'œuvre est de 65\$ de l'heure avant les taxes, au tarif minimum d'une heure. Pour les réparations d'appareils Barco qui ne sont plus sous garantie le tarif pour la main-d'œuvre est de 50\$ pour la première estimation (30 minutes) et de 100\$ par heure de travail subséquente avant les taxes.

Estimations:

Pour des produits d'une valeur de moins de 250\$:

Le tarif pour l'évaluation est de 32,50\$. Si les coûts de réparation s'élevaient à moins de 50\$ nous ferons la réparation sans attendre une autorisation préalable, à moins d'indications contraires de la part du client. Si le client n'est pas entré en contact avec SC Media Canada dans un délai de 48 heures, la réparation sera effectuée, et les pièces ainsi que la main-d'œuvre seront facturés au client. Si des pièces de remplacement doivent être commandées, le client sera informé de tout délai le plus rapidement possible.

Si les coûts de la réparation sont plus élevés que 50\$, le client sera contacté pour approuver l'évaluation concernant les frais de réparation. Si l'évaluation est refusée, des frais de 32,50\$ seront facturés, et l'appareil sera retourné au frais du client.

Pour des appareils d'une valeur de plus de 250\$:

Les frais d'évaluation sont de 65\$. Si les frais de réparation sont évalués à moins de 100\$, nous ferons la réparation, à moins d'indications contraires de la part du client. Si le client n'est pas entré en contact avec SC Media Canada dans un délai de 48 heures, la réparation sera effectuée, et les pièces ainsi que la main-d'œuvre seront facturés au client. Si des pièces doivent être commandées, le client sera informé de tout délai aussitôt que possible.

Si les coûts de la réparation sont plus élevés que 100\$, le client sera contacté pour approuver l'évaluation concernant les frais de réparation. Si l'évaluation est refusée, des frais de 65\$ seront facturés et l'appareil sera retourné au client.

Autant que possible, nous offrons un estimé des coûts exacts basé sur la première évaluation des problèmes. Si, exceptionnellement, l'évaluation initiale dépasse le prix de base, le client sera contacté à nouveau pour l'approbation des frais supplémentaires et/ou annuler la réparation. Seuls les coûts pour l'évaluation initiale seront exigés.

Prix:

Livraison départ usine (EXW) SC Media Canada, Lachine, QC.

Taxe:

Les prix mentionnés n'incluent pas les taxes de vente. Celles-ci seront incluses si nécessaire.

Commandes:

Seuls les détaillants autorisés peuvent passer des commandes. Ces commandes devront être soumises à l'approbation de SC Media Canada.

Expédition:

Entrant

Tout envoi d'un appareil défectueux à SC Media Canada se fera au frais et au risque du client.

Exception: pour les réparations sous garantie les frais d'expédition des produits Crown seront couverts par SC Media Canada et nous nous chargerons du ramassage, à partir de l'emplacement du client, dans le cas d'un appareil qui est jugé "Défectueux à l'activation" par le département de service, SC Media Canada émettra un retour sur appel pour que notre compagnie de transport puisse récupérer le produit défectueux et ce, à partir de l'emplacement du client.

Tout produit retourné par un distributeur, dû à une erreur de la part de SC Media Canada et en accord avec la procédure d'autorisation, sera crédité au plein montant plus une indemnité pour le fret de retour basé sur le moyen de transport le plus économique.

Sortant

Pour les réparations sous garantie, SC Media Canada, endossera les frais reliés au retour de l'appareil vers le client, sauf dans le cas de "Aucune défectuosité détectée" (voir prochain paragraphe).

Aucune défectuosité détectée: Pour réduire le nombre de livraisons inutiles, SC Media Canada facturera les clients pour les frais d'expéditions des appareils envoyés sous garantie dont aucune défectuosité détectée.

Les réparations qui ne sont pas sous garantie seront retournées aux frais du client.

La livraison des appareils qu'ils soient ou non sous garantie se fera par transport routier. Le service de livraison rapide peut être offert sur demande, ceci au frais du client.

Réclamations :

Dès l'acceptation conforme par le transporteur, la marchandise devient la propriété du consignataire. Toute réclamation pour dommage ou perte (caché ou évident) doit être faite, par le consignataire, auprès du transporteur.

Toutes les informations contenues dans ce document peuvent changer sans préavis. Toute réclamation de garantie doit, tout d'abord, être approuvée par SC Media Canada.