CHRISTMAS **FOREVER**

# Visit Our New 2021 Showroom

***Booking Season***

January 18 - March 5

We invite you to celebrate the next chapter in our growth and experience our new showroom.

***New curated themes including Holly Jolly, Berry Christmas, Sweet Tooth & Canadiana!***

***Book Your Appointment Today***
***www.christmasforever.ca/visit***

Showroom appointments will be limited to provide adequate social distancing. Standard COVID protocols will be followed. To ensure availability, please book your appointment early.

***Travel Incentive Available***
Please contact us prior to booking any travel arrangements.

***Can't Travel? Book Online!***
All themes, new products and savings will be also be available online.

Booking coupon code: ***SANTA21***

***New Distribution Center Location***
41844 No. 3 Road
Chilliwack, BC V2R 5E9

***New Head Office & Showroom***
5499 192nd Street
Surrey, BC V3S 8E5

**HOLLAND** IMPORTS

Head Office & Showroom: 5499 192nd Street, Surrey, BC, V3S 8E5, Canada
Tel: (604) 299-5741 // Fax: (604) 299-1301 // Email: sales@chirstmasforever.ca

Follow us:

# TERMS & CONDITIONS

## *BOOKING TERMS*

*Valid from January 18 to March 5, 2021*

*Orders must be confirmed by March 5, 2021*

*Minimum Booking Order: $500.00*

***Booking Payment Terms:*** *NET December 15, 2021*

***Early Payment Discount:*** *2% NET 30 Days*

***In Season Orders:***

*- Begins March 8, 2021*

*- Payment Terms: NET 30 Days*

*- Minimum in Season Order: $250.00*

### *PRICE*

- Prices are subject to change without notice.
- Price decreases will not result in adjustment to dealer's inventory.
- Prices are in Canadian dollars.
- Taxes are excluded and will be added as applicable.

### *WARRANTY*

- All Holland Brands have a one-year limited warranty against manufacturing defects. This does not cover misuse, abuse or normal wear and tear.
- Warranty returns must be authorized by Holland Imports Customer Service. Approved returns will be issued a return authorization number.
- Check RGA for shipping information. Returned goods must be shipped prepaid.
- Outdoor Living Products, Power Tools, Air Tools and Automotive Shop Equipment are warranted against faults & defects for one year from date of purchase. Holland will repair or replace, at its own option, products deemed by the company to be defective provided that it has not been misused, abused, altered or repaired by anyone other than an authorized service center.
- Warranty does not extend to parts deemed consumable (eg., driver blades, grinding disc and accessories) or patio umbrellas and cushions.

### *RETURN GOODS*

- Holland Imports will accept goods within 90 days of purchase, provided they are in original packaging and in 'new' sellable condition.
- Discontinued items are not eligible for return. The returned goods must be accompanied by an approved return authorization number from Holland Customer Service and a copy of the original invoice.
- Account will be credited at price paid or current price, whichever is lower. All returned goods are subject to a 15% restocking charge and must be shipped prepaid.
- Check RGA for shipping information.

### *LIABILITY*

- Holland Imports shall in no event be liable for death or injuries to person or property for incidental, special or consequential damages arising from the use of the products.

### *PLEASE NOTE*

- Credit cards are not accepted as payment for booking orders.
- Please request ship date by "week of" rather than a specific date.
- Delivery priority and inventory will be allocated to earliest orders received.
- Account must be in good standing to qualify for invoice dating and discounts.
- Not all merchandise may be available to ship by September 25, 2021.
- No other vendor terms or discounts can be combined with this early payment discount.

# TERMES ET CONDITIONS

## *TERMES DES COMMANDES ANTICIPÉES*

*Valide du 18 janvier au 5 mars 2021*

*Les commandes doivent être confirmées au plus tard le 5 mars 2021*

*Montant minimal pour les commandes de 500,00 $*

***Termes de paiement de la commande:*** *NET le 15 décembre 2021*

***Escompte de paiement rapide (EPR):*** *2% NET 30 Jours*

***Commandes pendant la durée de la saison***

- *Commence le 8 mars 2021*
- *Termes de paiement: NET 30 Jours*
- *Commande minimum: 250,00 $*

### *PRIX*

- Les prix peuvent être modifiés sans préavis.
- Les réductions de prix n'entraîneront aucun rabais sur les marchandises déjà en inventaire chez les détaillants.
- Les prix sont exprimés en dollars canadiens.
- Les taxes ne sont pas comprises et seront ajoutées s'il y a lieu.

### *GARANTIE*

- Toutes les marques de Holland sont assorties d'une garantie d'un an contre les défauts de fabrication. Cette garantie ne s'applique toutefois pas à mauvais usage, à un usage abusif ou à l'usure normale.
- Tout retour sous garantie doit être autorisé par le service à la clientèle de Holland Imports. Le service à la clientèle donnera un numéro d'autorisation pour chaque retour approuvé.
- Reportez-vous à l'autorisation de retour de marchandises pour obtenir des renseignements sur l'expédition. Les marchandises retournées doivent être expédiées en port payé.
- Les produits d'extérieur, les outils électriques et pneumatiques et le matériel d'atelier automobile sont garantis contre défauts et vices cachés pendant un an à partir de la date d'achat. Holland réparera ou remplacera, à sa discrétion, les produits qu'elle jugera défectueux, pourvu qu'ils n'aient pas été utilisés de manière fautive ou abusive et qu'ils n'aient été modifiés ou réparés que par un centre de réparation agréé.
- La garantie ne couvre pas les pièces jugées consommables (comme les lames de tournevis, les meules et les accessoires) ou les parasols et coussins de meubles d'extérieur.

### *MARCHANDISES RETOURNÉES*

- Holland Imports acceptera les marchandises retournées dans les 90 jours suivant leur achat à condition qu'elles soient dans leur emballage original et dans un état « neuf » et propre à la revente.
- Les articles de fin de série ne peuvent pas être retournés. Les marchandises retournées doivent être accompagnées d'un numéro d'autorisation de retour approuvé par le service à la clientèle de Holland ainsi que d'une copie de la facture originale.
- Le prix d'achat ou le prix actuel, selon le plus petit des deux montants, sera crédité au compte. Toute marchandise retournée est assujettie à des frais de réapprovisionnement de 15 % et doit être expédiée en port payé.
- Reportez-vous à l'autorisation de retour de marchandises pour obtenir des renseignements sur l'expédition.

### *RESPONSABILITÉ*

- Holland Imports ne saurait être tenue responsable des blessures causant ou non la mort d'une personne, ni des dommages accessoires, particuliers ou indirects découlant de l'utilisation des marchandises et ce, en aucune circonstance.

### *VEUILLEZ NOTER QUE*

- Les cartes de crédit ne sont pas acceptées pour faire des paiements de commandes anticipées.
- Pour la date de livraison veuillez la demander comme « la semaine de » et non une date spécifique.
- Des livraisons et des inventaires prioritaires seront donnés aux commandes qui soient reçues en première place.
- Les comptes doivent être dans une bonne condition afin de qualifier pour des dates de facture et des escomptes.
- Non toutes les merchandises peuvent être disponibles pour leur livraison avant le 25 Septembre 2021
- Aucun terme ou escompte du vendeur peut être combiné avec l'escompte pour paiement anticipé.

# TRAVEL INCENTIVE REQUIREMENTS

*Valid for travel from between January 18 to March 5, 2021 to our Christmas Showroom*

*Orders must be confirmed by March 5, 2021*

## *ORDERS OVER $5000*

- One nights accommodation for one person at a hotel near our showroom.
- Lunch will be provided on the day of showroom visit.

## *ORDERS OVER $10,000*

- Round-trip airfare for one person within Canada.
- Up to two nights accommodation for one person at a hotel near our showroom.
- Lunch will be provided on the day of showroom visit.

## *ORDERS OVER $20,000*

- Round-trip airfare for two people within Canada.
- Up to two nights accommodation for two people (individual rooms) at a hotel near our showroom.
- Lunch will be provided on the day of showroom visit.

## *PLEASE NOTE*

- Suggested airfares and dates must be sent to Holland Imports to approve and book.
- Customers must request travel and accommodation requirements when appointment for visit is booked.
- In the event that an order does not meet the required value, a debit will be charged to your account accordingly.

# POLITIQUE D'INCITATION AUX VOYAGE

*Applicable aux voyages effectués entre le 18 janvier et le 5 mars2021 à notre salle d'exposition de Christmas Forever*

*Les commandes doivent être confirmés au plus tard le 5 mars 2021*

## *COMMANDES SUPÉRIEURES À 5000 $*

- Logement pour une nuit pour une personne dans un hôtel près de notre salle d'exposition.
- Un déjeuner serà fourni le jour de la visite à notre salle d'exposition.

## *COMMANDES SUPÉRIEURES À 10,000 $*

- Billet d'avion aller-retour pour 1 personne à l'intérieur du Canada.
- Jusqu'à 2 nuits de logement pour 1 personne dans un hôtel localisé près de notre salle d'exposition.
- Un déjeuner serà fourni le jour de la visite à notre salle d'exposition.

## *COMMANDES SUPÉRIEURES À 20,000 $*

- Billet d'avion aller-retour pour 2 personnes à l'intérieur du Canada.
- Jusqu'à 2 nuits de logement pour 2 personnes (chambres individuelles) dans un hôtel près de notre salle d'exposition.
- Un déjeuner serà fourni le jour de la visite à notre salle d'exposition.

## *VUEILLEZ NOTER*

- Des tarifs aériens et dates de voyage doivent être envoyés à Holland Imports pour son approbation et réservation.
- Les clients doivent informer leur besoins pour le voyage et le logement au moment que votre visite soit réservée.
- Au cas où votre commande ne répond pas à la valeur requise, votre compte sera débité pour le montant qui correspond.

# FREIGHT TERMS

## *FREIGHT TERMS*

All prices are quoted based on our national freight policy as follows:

1. Orders over $1,200 will be prepaid to all Major Freight Centers as detailed below.
2. Orders over $1,200 to locations not included on the Major Freight Centers list:

   *Orders can be prepaid to their best staging area as follows:*
   **BC**: Vancouver, Victoria, Nanaimo, Kelowna, Kamloops
   **AB**: Calgary, Edmonton, Grand Prairie, Lethbridge,
   **MB**: Winnipeg
   **ON**: Brampton, Kingston, Ottawa, Windsor, Woodstock
   **QC:** Montreal, Drummondville, Quebec City, Chicoutimi

   *Customer is responsible for freight from the staging area to its final destination.*
   **-OR-**
   *For delivery direct to final destination, a fixed percentage will be applied to the order value before taxes based on province as follows:*

   **BC** & **AB**– 4%
   **SK** & **MB** – 7%
   **ON** & **QC** – 8%
   **All Maritimes Provinces and Territories** – 12%

3. Orders under $1,200 will be prepaid and charged or can be shipped on a customer's provided carrier account.

***Please note all patio furniture orders are excluded from prepaid shipments and will ship FOB Holland Imports distribution center***

All chemicals will be subject to a dangerous goods shipping surcharge of $20.00 per shipment.
All tailgate, inside delivery and residential charges will be billed back to the customer.

- Shipping instructions must be clearly marked on your purchase order.
- All prepaid orders will be shipped by our choice of carrier.
- Any orders over $1,200 received without shipping instructions will be shipped prepaid with beyond charge if applicable.

## *BACKORDERS*

All back orders will be shipped prepaid
Any back orders below $250.00 will be held and shipped with next order unless otherwise requested.  Additional charges may apply.

# FRAIS DE TRANSPORT

## *FRAIS DE TRANSPORT*

Tous les prix sont établis selon notre politique nationale en matière de fret prépayé qui se lit comme suit:

1. Les commandes de plus de 1 200,00 $ seront prépayées aux principaux centres de fret au Canada de la manière qui se montre ci-dessous.
2. Les commandes de plus de 1 200,00 $ pour des endroits non inclus dans la liste des principaux centres de fret:

   *Les commandes peuvent être prépayés au centre qui soit la plus convenant de la maniène suivante:*
   **BC**: Vancouver, Victoria, Nanaimo, Kelowna, Kamloops
   **AB**: Calgary, Edmonton, Grand Prairie, Lethbridge
   **MB**: Winnipeg
   **ON**: Brampton, Kingston, Ottawa, Windsor, Woodstock
   **QC:** Montréal, Drummondville, Québec City, Chicoutimi

   *Le client est responsable du fret entre la zone de ravitaillement et sa destination finale.*
   **-OU-**
   *Pour la livraison directe à la destination finale, un pourcentage fixe sera appliqué à la valeur de la commande avant les impôts selon la province:*

   **BC** et **AB**– 4%
   **SK** et **MB** – 7%
   **ON** et **QC** – 8%
   **Toutes les Provinces Maritimes et Territoires** – 12%

3. Les commandes de moins de 1 200,00 $ seront prépayées et chargées ou peuvent être délivrées avec un compte avec la compagnie de fret.

***Veuillez noter que toutes les commandes de meubles d'extérieur sont exclues des livraisons prépayées et seront délivrés FOB au Centre de distribution de Holland Imports.***

Un supplément d'expédition de matières dangereuses de 20$ par envoi sera exigible pour tous les produits chimiques.
Des livraisons en porteur hayon, livraison à l'intérieur du domicile ou charges résidentielles seront chargés au client.

- Toute directive d'expédition doit être indiquée clairement sur votre bon de commande.
- Toutes les commandes prépayées seront délivrées avec le compagnie de fret de notre choix.
- Toutes les commandes de plus de 1 200,00 $ reçues sans aucune directive d'expédition seront expédiées prépayées avec charge au-délà si nécessaire.

## *COMMANDES EN SOUFFRANCE*

Toutes les commandes en souffrance seront expédiées prépayées.
Toutes les commandes en souffrance de moins de 200,00 $ seront retenues et expédiées avec la nouvelle commande si le contraire n'a pas été demandé.
Des frais additionels peuvent être appliqués.

# MAJOR FREIGHT CENTERS

### *BRITISH COLUMBIA*

- Greater Vancouver Area Including Abbotsford, Burnaby, Chilliwack, Coquitlam, Delta, Langley, Maple Ridge, Mission, North Vancouver, Pitt Meadows, Port Coquitlam, Richmond, Surrey, Tsawwassen, West Vancouver, White Rock
- Vancouver Island Including Campbell River, Comox, Courtenay, Duncan, Greater Victoria, Nanaimo, Port Alberni
- 100 Mile House, Cache Creek, Chetwynd, Cranbrook, Creston, Dawson Creek, Fort St. John, Golden, Grand Forks, Kamloops, Okanagan Area Including Kelowna, Oliver, Osoyoos, Penticton and Vernon, Prince George Prince Rupert, Revelstoke, Salmon Arm, Terrace, Trail, Williams Lake

### *ALBERTA*

- Calgary Area Including Airdrie, Balzac, De Winton – Excluding Cochrane and Okotoks
- Edmonton Area Including Beaumont, Devon, Ft Saskatchewan, Leduc, Sherwood Park, Spruce Grove, St. Albert, Stony Plain,
- Red Deer Area Including Blackfalds
- Grande Prairie, Hinton, Lethbridge, Lloydminster, Medicine Hat

### *SASKATCHEWAN*

- Regina, Saskatoon

### *MANITOBA*

- Winnipeg, Portage La Prairie

### *ONTARIO*

- Greater Toronto Area Including Brampton, Markham, Milton, Mississauga, Oakville, Richmond Hill, Vaughan,
- Cambridge, Kingston, Kitchener, London, St Catherine's, Thunder Bay, Waterloo, Windsor Area Including Tecumseh, Woodstock Area Including Innerkip, Sweaburg
- Hamilton Area Including Burlington
- Ottawa and Gatineau Area Including Kanata

### *QUEBEC*

- Montréal Area Including Beauhamois, Beloeil, Blainville, Boisbriand, Charlemagne, Chateauguay, Laval, Longueuil, Marieville, Mascouche, McMasterville, Mont Saint Hilaire, Repentigny, Saint Jean sur Richelieu, Saint-Jérôme Including Sainte Sophie, Sainte Eustache, Sainte Juile, Sainte Marthe sur le Lac, Sainte Thérèse, Terrebonne, Vaudreuil
- Quebec City Area Including Beauport, Boischatel, Charlesbourg, La Haute Saint Charles, Levis, Wendake,
- Boucherville, Chicoutimi Including Jonquiere, Saguenay, Drummondville, Gatineau, Sherbrooke Area Including Fleurmont, Brompton

### *FREIGHT EXAMPLE*

- Customer in Foxboro, Ontario places an order of $1,500 (before tax)
- Fixed 8% charge is applied to the order - $120
- Total Order amount - $1,620 plus tax with the order shipping direct to provided location on the PO

# PRINCIPAUX CENTRES DE FRET

### *COLOMBIE-BRITANNIQUE*

- Zone urbaine de Vancouver qui inclut Abbotsford, Burnaby, Chilliwack, Coquitlam, Delta, Langley, Maple Ridge, Mission, North Vancouver, Pitt Meadows, Port Coquitlam, Richmond, Surrey, Tsawwassen, West Vancouver, White Rock
- Île de Vancouver qui inclut Campbell River, Comox, Courtenay, Duncan, zone urbaine de Victoria, Nanaimo, Port Alberni
- 100 Mile House, Cache Creek, Chetwynd, Cranbrook, Creston, Dawson Creek, Fort St. John, Golden, Grand Forks, Kamloops, zone urbaine d'Okanagan qui inclut Kelowna, Oliver, Osoyoos, Penticton et Vernon, Prince George, Prince Rupert, Revelstoke, Salmon Arm, Terrace, Trail, Williams Lake

### *ALBERTA*

- Zone urbaine de Calgary qui inclut Airdrie, Balzac, De Winton – exclut Cochrane et Okotoks
- Zone urbaine d'Edmonton qui inclut Beaumont, Devon, Ft Saskatchewan, Leduc, Sherwood Park, Spruce Grove, St. Albert, Stony Plain,
- Zone urbaine de Red Deer qui inclut Blackfalds
- Grande Prairie, Hinton, Lethbridge, Lloydminster, Medicine Hat

### *SASKATCHEWAN*

- Regina, Saskatoon

### *MANITOBA*

- Winnipeg, Portage La Prairie

### *ONTARIO*

- Zone urbaine de Toronto qui inclut Brampton, Markham, Milton, Mississauga, Oakville, Richmond Hill, Vaughan,
- Cambridge, Kingston, Kitchener, London, St Catherine's, Thunder Bay, Waterloo, zone urbaine de Windsor qui inclut Tecumseh, zone urbaine de Woodstock qui inclut Innerkip, Sweaburg
- Zone urbaine de Hamilton Burlington
- Ottawa et zone urbaine de Gatineau qui inclut Kanata

### *QUÉBEC*

- Zone urbaine de Montréal qui inclut Beauhamois, Beloeil, Blainville, Boisbriand, Charlemagne, Chateauguay, Laval, Longueuil, Marieville, Mascouche, McMasterville, Mont Saint Hilaire, Repentigny, Saint Jean sur Richelieu, Saint-Jérôme qui inclut Sainte Sophie, Sainte Eustache, Sainte Juile, Sainte Marthe sur le Lac, Sainte Thérèse, Terrebonne, Vaudreuil
- Zone urbaine de la ville de Québec qui inclut Beauport, Boischatel, Charlesbourg, La Haute Saint Charles, Levis, Wendake,
- Boucherville, Chicoutimi qui inclut Jonquiere, Saguenay, Drummondville, Gatineau, zone urbaine de Sherbrooke qui Fleurmont, Brompton

### *EXEMPLE DE FRET*

- Un client à Foxboro, Ontario fait une commande de 1500,00 $ (avant des impôts)
- On doit appliquer un taux fixe de 8% à la commande - $120
- Le montant à payer pour la commande: 1620,00 plus des impôts avec la livraison directe au domicile signalé au bon de commande.

# CLAIM POLICY & GUIDELINES

**All claims must be completed and submitted on Holland Import's Claim Form**

## *REASONS FOR CLAIMS*

- Defective Unit
  - Product must have been purchased from Holland Imports within the last 12 months.
  - Specify the exact problem under the *Issue* field in the claim form.
  - Please include pictures of the defective unit.
- **Damaged Unit**
  - Must be reported within 10 business days of receipt.
  - Concealed Damage (noticed at time of receipt).
  - Carrier Damage (noticed at time of receipt).
  - Please include pictures of Damaged unit.
  - Copy of signed Proof of Delivery (PoD) is required (if goods appeared damaged at time of delivery, ensure it is written on PoD prior to signing).
- **Short-Shipped**
  - Must be reported within 10 business days of receipt.
- **Over-Shipped**
  - Must be reported within 10 business days of receipt.
- **Pricing Error/Freight Charge Error**
- **Received Wrong Product/Incorrect Item Ordered**
  - Must be reported within 10 business days of receipt.
  - Packaging must be in original condition and unopened.
  - All store labels, price tags and security tags completely removed.
  - Check the "Incorrect Item Received" box under the Reason for Request field in the claim form.
- **Stock Return**
  - To be approved on a case-by-case basis.
  - Must be current stock.
  - Packaging must be in original condition and unopened.
  - All store labels, price tags and security tags completely removed.
  - 15% Restocking charge may apply.

## *CLAIM PROCEDURE*

- A copy of the form can be downloaded from our website: www.hollandimports.com/support
- The following information is mandatory to complete:
  - ITEM # - Holland Imports Item # (SKU) is located on the invoice.
  - **DESCRIPTION -** This is the short description of the item you are submitting a claim for.
  - ISSUE - It is important we know the specific reasons for the claim, please provide as much information as possible. For damages or defectives, please provide pictures.
  - **QUANTITY -** Please list the quantity that you are submitting the claim for.
  - COST - This is the price you purchased the unit for and can be found on your invoice.
  - REASON FOR REQUEST - Please select the reason for request.
  - OUR INVOICE # - This number is provided on the top right corner of your invoice.
  - YOUR REFERENCE # - This is the PO number you provided to us at time of order.

## *WHERE TO SEND YOUR CLAIM FORM*

*Once the Claim Form is completed please email it to: customer.service@hollandimports.com. Your claim will be reviewed and checked carefully to ensure all information is correct and a Claim Number will be issued. One of our Customer Service Representatives will be in touch shortly with regards to the next steps.*

## *UNACCEPTABLE STOCK RETURNS*

- SPECIAL ORDERS - Product that has been special ordered for you is non-refundable. These items are a *One Time Sale* which Holland is under no obligation to take back. This applies to all products that Holland needs to make special arrangements to bring in for you.
- SEASONAL STOCK - All seasonal stock is non-refundable; the only exception will be on defective product.
- SPECIAL/BUNDLE ITEMS - All items purchased through a bundle or special promotion. These prices are considered *Final Sale* unless an agreement has been made prior between the Account Representative and the Purchaser in writing.
- END OF LIFE (EOL) PRODUCT - Stock that is no longer current cannot be returned as it is considered unsalable.

*Note: If any information is missing or incorrect, the claim form will be sent back for completion/correction.*

# POLITIQUE DE RÉCLAMATION ET DIRECTIVES

**Toutes les réclamations doivent être complétées et soumises dans le formulaire de réclamation d'Holland Imports**

## *RAISONS POUR LES RÉCLAMATIONS*

- Produits défectueux
  - Les produits doivent avoir été achetés d'Holland Imports dans les derniers 12 mois.
  - Signalez le problème dans le formulaire.
  - Veuillez ajouter des photos du produit défectueux.
- **Produits endommagés**
  - Ils doivent être reportés dans les 10 jours ouvrables comptés à partir de la réception.
  - Vices cachés (détectés à la réception).
  - Dommages pendant la transportation (détectés à la réception).
  - Veuillez ajouter des photos des produits endommagés.
  - Une copie de la Prouve de Livraison Signé (PoD) est requise (si les produits sont déjà endommagés au moment de la réception, veuillez-vous assurer que cette situation soit écrite sur la Prouve (PoD) avant de la signer).
- **Quantité manquante**
  - Doit être communiquée dans les 10 jours ouvrables comptés à partir de la réception.
- **Quantité excédante**
  - Doit être communiquée dans les 10 jours ouvrables comptés à partir de la réception.
- **Erreur dans le prix/Erreur dans le frais de fret.**
- **Réception de produits incorrects/Commande de produits incorrects**
  - Doit être communiquée dans les 10 jours ouvrables comptés à partir de la réception.
  - L'emballage doit être dans une condition originale et fermé
  - Toutes les étiquettes du magasin, étiquettes de prix et de sécurité doivent être complétement remues.
  - Veuillez mettre une croix sur la boîte qui corresponde à « Produit incorrect reçu » sous l'espace concernant la Raison de la réclamation dans le formulaire.
- **Restockage**
  - Il doit être approuvé au cas par cas.
  - Le produit doit appartenir à l'inventaire courant.
  - L'emballage doit être dans une condition originale et fermé.
  - Toutes les étiquettes du magasin, étiquettes de prix et de sécurité doivent être complétement remues.
  - Un frais de 15% pour restockage peut être appliqué.

## *PROCÉDURE DE LA RÉCLAMATION*

- Une copie du formulaire peut être téléchargée sur notre site internet: *www.hollandimports.com/support*
- L'information suivante doit absolument être complétée:
  - NUMÉRO DE PRODUIT - Le numéro de produit chez Holland Imports (SKU) se trouve sur votre facture..
  - **DESCRIPTION** - Il s'agit d'une petite description sur le produit.
  - PROBLÈME - Il est très import que nous ayons connaissance des raisons spécifiques pour la réclamation, donc veuillez mentionner tant d'information qu'il vous soit possible. Pour des produits défectueux ou endommagés veuillez ajouter des photos.
  - QUANTITÉ - Veuillez faire une liste de la quantité de produit dont vous faites la réclamation.
  - **PRIX** - C'est le prix que vous avez payé pour votre commande, lequel vous pouvez trouver sur votre facture.
  - RAISON DE LA RÉCLAMATION - Veuillez sélectionner la raison de votre demande.
  - NOTRE NUMÉRO DE FACTURE - C'est le numéro qui se trouve au coin supérieur droit de votre facture.
  - VOTRE NUMÉRO DE REFERENCE - Celui que vous nous avez fourni au moment de placer votre commande.

## *OÙ FAUT IL ENVOYER VOTRE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION*

*Une fois que vous ayez complété le formulaire de réclamation, veuillez l'envoyer à: customer.service@hollandimports.com. Votre réclamation sera révisée soigneusement afin de nous assurer que toute l'information soit correcte et donc nous vous assignerons un numéro de réclamation. Notre service client sera en contact avec vous pour vous guider dans la procédure.*

## *RETOURS INACCEPTABLES*

- COMMANDES SPÉCIALES - Des produits appartenant à des commandes spéciales pour vous ne seront pas acceptés. Ces produits sont vendus juste une fois, par conséquent Holland Imports n'a pas l'obligation de les recevoir. Cette même règle s'applique à tous les produits pour lesquels Holland a eu besoin de faire des arrangements pour les livrer à vous.
- INVENTAIRE SAISONNIER - Tous les produits qui appartient à notre inventaire saisonnier ne peuvent pas être retournés, excepte les produits défectueux.
- PRODUIT DE PAQUETS OU PROMOTIONS SPÉCIALES - Tous les produits achetés dans un paquet ou promotion spéciale se considèrent des ventes finales et ne peuvent pas être retournés, excepte si un engagement par écrit avait été fait entre un représentant de comptes et le client au préalable.
- FIN DE VIE DU PRODUIT - Un produit qui n'est plus courant ne peut pas être retourné parce qu'il s'agit d'un produit que ne peut plus être vendu.

*Note: Au cas d'une information incorrecte ou manquante, le formulaire sera retourné pour sa correction.*