



## Directives VIZIO pour les retours pour crédit pour Costco Canada LTD

Programme d'autorisation de retour  
Mise à jour effective au 23 MARS 2009



*Veillez noter que ce document est conçu et destiné à être exclusivement utilisé entre VIZIO et Costco Wholesale, et qu'il n'est pas destiné à une distribution publique.  
Ce document est relatif à des modalités commerciales confidentielles privées*

### Politique des retours :

VIZIO propose un programme de retour pour crédit à Costco dans les sept (7) mois à partir de la date du dernier achat de cet article valorisé au prix du dernier achat, y compris les remises de protection des prix, de cet article.

### Garantie VIZIO pour les clients de Costco :

VIZIO prend en charge les clients Costco avec une garantie de produit limitée à deux ans. Pour chaque téléviseur VIZIO acheté auprès de Costco Canada LTD, VIZIO prendra directement en charge l'utilisateur final conformément à la garantie limitée VIZIO pendant deux ans à partir de la date de l'achat d'origine. La garantie limitée de deux ans pour les clients Costco est distincte du programme de retour pour crédit de 7 mois avec Costco.

### Obtention d'une autorisation de retour (demande de SRN) :

Pour demander un retour pour crédit, veuillez compléter le formulaire de retour VIZIO de demande de crédit et l'envoyer par courriel à l'équipe d'assistance à la clientèle de VIZIO conformément aux instructions portées sur le formulaire. VIZIO fournira alors un numéro de SRN dans les deux (2) jours ouvrables au moyen du formulaire de retour d'autorisation (SRN), qui comprend une adresse de retour et d'autres instructions d'expédition. Si une autorisation de retour n'a pas été reçue dans les trois (3) jours ouvrables, veuillez renvoyer le formulaire de demande de SRN de retour pour crédit et/ou contactez VIZIO pour confirmer la réception du courriel d'origine.

### Détermination du statut du retour par nom du modèle VIZIO/numéro d'article de Costco :

Un tableau détaillant le statut du retour qualifié par modèle se trouve en pièce jointe. Ces informations sont régulièrement mises à jour. Si des modifications se présentent, une copie révisée sera envoyée à Costco Corporate par courriel. Les unités ayant expiré seront indiquées en couleur GRISE sur le tableau et NE DOIVENT PAS être retournées à VIZIO.

### DIRECTIVES de retour :

Les unités expédiées à VIZIO après expiration de la période de renvoi NE SERONT PAS qualifiées pour un crédit. Tous les articles reçus qui ne sont pas en conformité avec ces directives, notamment le statut de retour expiré (selon la définition ci-dessus), les téléviseurs expédiés à VIZIO sans l'emballage d'origine du fabricant ou un emballage autorisé par VIZIO, les téléviseurs reçus avec une documentation inadéquate ou manquante, les retours d'articles non VIZIO ou des unités reçues endommagées, **NE bénéficieront PAS** du crédit (VIZIO déposera une réclamation en conséquence auprès de Costco) ET/OU ces articles peuvent être refusés par VIZIO et retournés à l'expéditeur aux frais de Costco.

### LES RETOURS À VIZIO DOIVENT ÊTRE DANS LEUR EMBALLAGE D'ORIGINE :

LES UNITÉS QUALIFIÉES POUR UN RETOUR DOIVENT ÊTRE EXPÉDIÉES DANS L'EMBALLAGE D'ORIGINE ou dans un emballage équivalent tel que fourni par VIZIO.

**VIZIO REFUSERA LA LIVRAISON DES ARTICLES QUI NE SONT PAS DANS UN EMBALLAGE APPROUVÉ PAR LE FABRICANT.**

VIZIO fournira **GRATUITEMENT** cet emballage aux entrepôts Costco individuellement.

Pour faire une demande d'emballage, veuillez **ENVOYER UN COURRIEL** à l'équipe d'assistance à la clientèle de VIZIO ([CS\\_Costco@VIZIO.com](mailto:CS_Costco@VIZIO.com))

Le courriel **DOIT** inclure les informations suivantes :

1. le numéro de l'entrepôt Costco
2. le nom du contact associé
3. l'adresse de l'entrepôt
4. le numéro de téléphone de l'entrepôt
5. l'adresse du courriel de l'entrepôt
6. le nom du modèle VIZIO
7. le numéro d'article Costco
8. le nombre de RV par emballage requis

VIZIO répondra aux demandes d'emballage par courriel dans les deux (2) jours ouvrables après réception.

VIZIO consent à expédier l'emballage à Costco par transport terrestre, en fret payé d'avance, dans les deux (2) jours ouvrables de la confirmation de demande d'emballage.

### **DOCUMENTATION REQUISE ACCOMPAGNANT CHAQUE UNITÉ RETOURNÉE :**

Chaque expédition d'unité qualifiée doit être accompagnée des documents d'expédition suivant :

1. le **DOCUMENT RV COSTCO (UNE UNITÉ RETOURNÉE PAR DOCUMENT RV)**
2. le **n° de demande de services VIZIO**
3. le numéro d'article Costco
4. le nom du modèle VIZIO
5. la lettre de transport avec le nom du transporteur et le numéro du suivi

### **UNE UNITÉ SEULEMENT PEUT ÊTRE RETOURNÉE PAR DOCUMENT RV**

#### **UNITÉS REÇUES ENDOMMAGÉES :**

Si une unité retournée est reçue endommagée, VIZIO en avisera Costco. VIZIO accepte de fournir des informations et des photos des détériorations. VIZIO émettra une réclamation auprès de Costco afin de couvrir les coûts des dommages afférents. Les réclamations pour les unités reçues endommagées au-delà d'une réparation économique (BER) déclencheront une réclamation auprès de Costco pour un montant égal à la déduction du prix de Costco pour cette unité.

#### **INSTRUCTION D'EXPÉDITION :**

- RETOUR VIZIO QUALIFIÉ (REPORTEZ-VOUS AU TABLEAU CI-DESSOUS) ✓
- EMBALLÉ DANS L'EMBALLAGE D'ORIGINE DU FABRICANT ✓
- COMPREND UN DOCUMENT RV PAR UNITÉ RETOURNÉE ✓
- COMPREND LE NUMÉRO DE DEMANDE DE SERVICE VIZIO ÉCRIT SUR L'EXTÉRIEUR DE L'EMBALLAGE ✓

#### **DESTINATAIRE :**

**Millennium 3000 Ltd.**  
**C/O VIZIO Return Service Center**  
310 Steelcase Road East  
Markham, Ontario

L3R 1G2, Canada

**QUESTIONS : Contactez l'équipe d'assistance à la clientèle de VIZIO au 949-428-2521 du lundi au vendredi, de 9 heures à 15 heures (heure du Pacifique). OU par courriel : CS\_Costco@VIZIO.com.**



Retours de VIZIO pour les directives de crédit pour Costco  
Programme général d'autorisation de retour



### Périodes de retour Costco pour les produits VIZIO

Sous garantie - Ces unités sont sous garantie à moins que la date de retour valide ait été atteinte.

Modèle VIZIO	Description de l'article	N° d'article Costco	Dernier achat	Retour valable jusqu'au
VO32LHDTV15A	TVHD ACL 32 po	744032	Septembre 2008	1 <sup>er</sup> mai 2009
VO42LFHDTV15A	TVHD ACL 42 po	744042	Septembre 2008	1 <sup>er</sup> mai 2009
VP423HDTV15A	TVHD Plasma 42 po	744142	Septembre 2008	1 <sup>er</sup> mai 2009
VO37LHDTV15A	TVHD ACL 37 po	744037	Octobre 2008	1 <sup>er</sup> juin 2009

Remarques :

Les périodes de retour peuvent être sujettes à modification en fonction des dates revues de dernier achat.

Hors garantie - Ces unités ne sont pas admissibles pour un retour.

Modèle VIZIO	Description de l'article	Article Costco n°	Dernier achat	Retour valable jusqu'au
VU42LFHDTV10A	TVHD ACL 42 po	744242	Avril 2008	1 <sup>er</sup> décembre 2008