

# Politique Service, retour & Garantie

Contact : Olivia Comtois  
Tél : (514) 385-1016 ext : 201  
Fax : (514) 385-6990  
Courriel : [service@tuffavenue.com](mailto:service@tuffavenue.com)

## **SERVICE :**

Votre satisfaction nous tient à cœur!  
Veuillez communiquer avec Olivia Comtois pour vos demandes de service ,pour un retour ou pour une demande de pièce , du lundi au vendredi de 9h à 16h30.

## **RETOUR :**

Les demandes de retour sont autorisées si le produit ne peut être réparé. Lorsqu'une réparation est possible, nous vous remboursons les frais occasionnés. Nous nous réservons le droit d'évaluer ces frais, en fonction des dommages.

Pour chaque demande, veuillez inclure les informations suivantes :

- # d'appel de service, en référence
- # nom du modèle
- Une courte description du problème.
- 2 photos :
  - 1) Une photo prise en gros plan, afin de nous permettre d'identifier le modèle.
  - 2) Une photo en "close-up", ciblant le problème.
- La facture d'achat du client

## **PIÈCES :**

En ce qui a trait aux demandes de pièce, nous sommes en mesure de vous faire parvenir certaines pièces. Ex: poignées, coulisses, devant de tiroir, patte de table, etc.

Pour chaque demande, veuillez inclure les informations suivantes :

- # commande
- Le # ou nom du modèle
- Une description du problème
- 2 photos :
  - 1) Une photo du modèle, afin de nous permettre de l'identifier.
  - 2) Une photo en gros-plan, ciblant la pièce manquante.
- La facture d'achat de votre client

Les pièces/quincailleries manquantes sont expédiées à même votre commande suivante. Advenant que nous n'ayions pas la pièce en inventaire, des délais sont à prévoir.

Toute pièce remplacée doit être retournée chez Collection Tuff Avenue.

Tuff Avenue garantit ses produits pour une période d'un an, à partir de la date de

## **GARANTIE**

Tuff Avenue garantit ses produits pour une période d'un an, à partir de la date de livraison au détaillant.



# Policy

## Customer service, product returns & warranty

Contact: Olivia Comtois

Phone: (514) 3851016

ext : 201

Fax : (514) 3856990

Email : [service@tuffavenue.com](mailto:service@tuffavenue.com)

Customer Service:

Your satisfaction is our priority!

Please contact Olivia Comtois for customer service, product returns or requests for a missing part, available Monday to Friday from 9am to 4:30pm.

### **PRODUCT RETURNS:**

Product return requests will be authorized if the item cannot be repaired. When the item can be repaired, we will cover the costs incurred. We reserve the right to assess the incurred costs, according to the damages sustained by the item.

For each request, please include the following information :

-Service call #, for references

-name or model #

-A short description of the problem

2 pictures

1) A picture of the model, for identification purposes.

2) A closeup picture of the problematic area.

-The purchase invoice of the client.

### **Missing parts :**

In regards to missing pieces, we can deliver a whole array of parts. For example : Door handles, rails, drawer panels, table legs, etc.

-Order number

- name or model #

-A short description of the problem

-2 pictures

1) A picture of the model, for identification purposes.

2) A closeup picture of the missing piece.

-The purchase invoice of the client.

Any missing piece/hardware will be shipped within your next order. If we don't hold the specific piece in stock, please expect delays.

Any replaced part shall be returned to Collection Tuff Avenue.

### **Warranty :**

Tuff Avenue warrants its products for a period of one year following the date of delivery to the retailer.