

Politique de Retour et d'échanges:

1. Les produits vendus par Lamatel sont scellés avec des autocollants. Si le sceau est brisé, aucun retour ou remboursement ne sera accordé.
2. Pour le retour/échange de toutes marchandises avec sceau intact, des frais de restockage de 35% du total de la commande s'appliquent. Aucun retour ou échange ne sera accordés après 15 jours.
3. Ce n'est pas la responsabilité de Lamatel si le client choisi le mauvais modèle ou ne réussit à la configuration de l'appareil. Lamatel n'est pas responsable de tout résultat d'analyse ou de test échoué par le client.
4. Si le produit est défectueux/inopérant sur réception (DOA) – le client devrait aviser Lamatel en dedans de cinq jours ouvrables de la date de réception. Le client devrait renvoyer l'unité défectueuse et reste responsable de tous les frais d'expédition et de manutention encourus. Suite à la réception du produit défectueux, Lamatel échangera le produit en dedans de 24hrs. selon la disponibilité du stock et la contre vérification du produit.
5. Si un produit est jugé défectueux par défaut de fabrication, et suite à l'approbation de l'équipe de soutiens MikroTik/Grandstream ou autres, un numéro de RMA sera fourni pour échanger l'appareil. Si un produit est jugé défectueux par mauvais usage, aucun remboursement ou échange ne sera accordé. Le client est responsable de tous les frais d'expédition et de manutention encourus par les retours et les échanges.
6. Le prix de la marchandise et les taxes seront remboursés en cas de retour. Le client prend charge de tous les frais d'expédition et de manutention encourus par les retours et les échanges.
7. Lamatel envoie ces colis sous l'incoterm EXW. Lamatel se décharge des responsabilités si le colis se perd ou n'est pas livré chez le client. Des options d'assurance sont offertes par les compagnies de livraison, le maximum de 100\$ d'assurance est inclus avec tout achat. Si la valeur du colis excède 100\$, le client est conseillé d'acheter une assurance supplémentaire pour assurer une compensation au cas où le colis n'est pas livré.

Return and Exchange Policies:

1. All Lamatel products are sealed with a sticker. If the seal is broken, no return or refund will be granted.
2. To return or exchange merchandise with an intact sticker, a 35% restocking fee will be applied on the total of the invoice. No return or exchange will be granted after 15 days – from the date of purchase.
3. Lamatel is not responsible for the client's choice of model or any failure in programing or configuration of the units. Lamatel is not responsible for any failed conducted tests.
4. If the product is dead on arrival (DOA) – the client has five business days from the date of reception to advise Lamatel and request an exchange. The defective unit should be shipped back as soon as possible to guarantee an exchange within the next 24hrs. The exchange is subject to product availability and further testing by Lamatel team.
5. If the product is deemed defective due to a manufacturing defect, MikroTik/Grandstream Support will have to approve the RMA to exchange the unit. If the product is deemed defective due to misuse of the unit, no return nor exchange will be granted. The client is responsible for all shipping fees incurred during the sale, return or an exchange.
6. The price and taxes of the units will be reimbursed in full if return is approved within 15 days of the date of purchase and an intact seal on the box.
7. Lamatel ships all it is orders on EXW incoterms, the purchase of extra insurance is advised in case the value of the package is higher than 100\$ as it is the maximum insured with all shipping couriers such as FedEx, UPS, Purolator and Canada Post. Lamatel bares no responsibility in case the package is lost, damaged on the way to the client or not delivered.