



Cher client estimé de MANCINI,

Notre grand dévouement envers notre clientèle fait de MANCINI l'unique choix pour combler vos besoins en maroquinerie. La qualité et la fonctionnalité, qui sont mises de l'avant dans la fabrication de tous les produits MANCINI, sont soutenues par notre garantie qui couvre tous les défauts de matériaux et de fabrication. Dans le cas peu probable d'un défaut de fabrication, veuillez ne pas retourner le produit au détaillant afin d'éviter les retards et les coûts supplémentaires.

Chez MANCINI, nous avons toujours cherché à offrir à nos clients le meilleur service et la meilleure qualité. Ainsi, pour faciliter vos démarches, nous avons simplifié nos procédures de réparation et de retour pour minimiser les coûts et maximiser l'efficacité.

Veuillez consulter les consignes fournies pour faire en sorte de recevoir le service rapide que vous attendez et que vous méritez.

Sincèrement,

Neil Trachtenberg

Président



## PROCÉDURES DE RÉPARATIONS ET DE RETOUR POUR LES CLIENTS DE MANCINI

Dans le cas peu probable d'un défaut de fabrication, nous procéderons à la réparation ou au remplacement de votre article à notre discrétion. Pour toutes réparations et demandes de service, veuillez communiquer avec notre **Service à la clientèle** sans frais au **1-800-276-8346** ou par courriel pour obtenir un numéro d'autorisation de retour (RA) et un **formulaire de demande de réparation sous garantie**.

### NUMÉRO D'AUTORISATION DE RETOUR (AR):

- Les clients doivent fournir une **preuve d'achat** afin d'obtenir un **numéro d'autorisation de retour**.
- Nous émettons un **numéro d'autorisation de retour** pour votre réparation. Veuillez consulter la liste des centres de réparation autorisés pour connaître le nom et l'emplacement de votre centre de réparation local. Prière de ne pas vous présenter à votre centre de réparation local, ou d'y envoyer votre marchandise, sans avoir obtenu un **numéro d'autorisation de retour**.
- Chaque numéro d'**autorisation de retour (AR)** est valide pendant 14 jours.

### FORMULAIRE DE DEMANDE DE RÉPARATION SOUS GARANTIE: (CI-JOINT)

Un **formulaire de demande de réparation sous garantie** vous sera acheminé par courriel, par télécopieur ou par la poste, selon ce qui vous convient le mieux. Le **formulaire de demande de réparation sous garantie** peut également être téléchargé en format PDF à partir du site **www.mancinileather.com**

- Veuillez remplir tous les champs du formulaire en incluant une description claire et exacte du défaut de fabrication ou de la réparation requise (ou les deux).
- Assurez-vous que le **numéro d'autorisation de retour (AR)** est indiqué et joignez une copie de votre **formulaire de demande de réparation sous garantie** avec votre articles.

### EXPÉDITION:

- Indiquez votre **numéro d'autorisation de retour (AR)** à l'extérieur de votre colis et joignez une copie du **formulaire de demande de réparation sous garantie** avec votre envoi.
- Assurez-vous que les articles sont correctement emballés afin de prévenir les dommages pendant le transport.
- Ayez recours à un expéditeur reconnu et prenez note du numéro de suivi du colis afin de confirmer l'envoi. Nous ne sommes pas responsable des colis endommagés ou perdus pendant le transport.
- Pour votre protection, nous vous recommandons d'assurer votre envoi.

Dans le cas où votre centre de réparation local considère votre article irréparable, veuillez en faire part à notre **Service à la clientèle** et expédiez votre article à notre siège social à l'adresse indiquée ci-dessous. Nous réparerons votre article, y compris les pièces et la main-d'oeuvre, et vous le réexpédierons sans frais. Si nous déterminons que votre articles est irréparable, nous vous expédierons un nouvel article de remplacement (ou un équivalent) gratuitement.

N'hésitez pas à communiquer avec notre **Service à la clientèle** pour toutes questions supplémentaires.

