

## Procédures d'utilisation, de commande et de retour du matériel pédagogique pour la Collection Tardivel

### *Utilisation*

#### **Reproduction interdite**

Tous les droits de la Collection Tardivel sont réservés. Le propriétaire fera respecter ses droits de propriété intellectuelle dans la mesure permise par les lois applicables.

### *Description des produits*

La Collection Tardivel fait tout en son pouvoir pour assurer la plus grande exactitude des informations sur son site Internet. La liste de prix affichée est toujours celle en vigueur. Toutefois la Collection Tardivel ne garantit pas que la description des produits ou tout autre contenu du site soit exempt d'erreur. N'hésitez pas à nous faire part de toute observation à cet égard.

Notre liste de produits, prix et ISBN en vigueur est toujours disponible au pied de page de notre site Internet.

### *Commande*

Vous pouvez passer une commande directement sur notre site Internet : <https://collectiontardivel.com/bons-commande>. Ce faisant nous aurons toutes les informations requises et nécessaires pour le matériel commandé.

Notez que les versions numériques et les accès web devraient toujours être délivrés au courriel de la personne **enseignante**, afin qu'elle reçoive toutes les informations et mises à jour de la plateforme web interactive.

Si vous fournissez votre propre bon de commande, n'oubliez pas de mentionner le ou les adresses courriel des personnes enseignantes concernées. La mention de votre numéro de client facilite grandement le traitement de vos commandes.

Sur réception de votre commande, le service à la clientèle vous enverra un accusé de réception par courriel avec votre **numéro de client**, de **bon de livraison** et l'estimation du délai de livraison.

N.B. Il est important de mentionner vos périodes de fermetures lors des vacances.

Il vous est aussi recommandé de ne pas commander par no. ISBN seulement, mais bien avec description : matière, niveau de secondaire et numéro de cahier. À cet effet nous pouvons vous fournir un bon de commande au format Excel, sur demande.

## ***Livraison***

### **Frais de livraison et de manutention**

Les frais de livraison sont de 5% du total des imprimés avant taxes. Ils comprennent une participation aux frais de préparation et d'emballage, plus les coûts d'affranchissement. Un frais minimum de 8 \$ est appliqué.

Pour les livraisons dans des zones éloignées, un frais supplémentaire basé sur les frais réels pourrait vous être chargé, sur avis préalable.

Pour toute livraison extérieure au Canada, les frais de douanes ou taxes locales sont à la charge du destinataire.

### **Délais de livraison**

Le délai de traitement se situe en général entre 5 et 10 jours ouvrables suivant la réception de votre commande. Il vous sera spécifié dans la confirmation courriel de traitement de votre commande qui contient également votre numéro de client et de bon de livraison pour tout suivi.

Les délais de livraison peuvent parfois varier selon la destination, le type de service de livraison choisi, ainsi que lors des périodes plus achalandées.

## ***Demande de retour de marchandise***

**Toutes nos ventes sont finales.**

Tout retour de marchandise doit faire l'objet d'une demande d'autorisation de retour préalable et ce pour une raison exceptionnelle et dans un délai de 10 jours suivant la réception.

Les frais de livraison du retour seront à votre charge et un frais d'administration de 15% vous sera facturé, sauf dans le cas de produits défectueux ou d'erreurs dans le traitement de votre commande.

La direction étudiera votre demande.

### **Matériel abimé**

Si vous recevez un colis abimé par le service de livraison, il est important de prendre des photos et de nous les faire parvenir avec votre numéro de bon de livraison et une liste du matériel abimé afin que nous puissions traiter votre réclamation. Vous pouvez à cet effet utiliser le formulaire de retour, disponible en annexe.

**Toute demande de retour doit être adressée par courriel au Service à la clientèle, par le biais du formulaire de retour disponible au pied de page de notre site internet, ou en [cliquant ici](#).**

## ***Facturation et paiement***

À la suite de la livraison, vous recevrez votre facture par courriel (vous ne recevrez pas de copie par la poste). Le délai de facturation peut varier d'un à dix jours ouvrables. Si l'envoi de la commande est fait par notre transporteur GLS, vous trouverez le numéro pour le suivi du colis inscrit sur la facture.

Merci de nous aviser de toute mise à jour de l'adresse courriel pour joindre votre service des comptes payables.

**PAIEMENT : Vous devez faire parvenir une copie du bordereau de paiement ou de l'avis de dépôt avec la date du dépôt ainsi que le ou les numéros de factures payées, à l'adresse courriel suivante : [finance@cssportneuf.gouv.qc.ca](mailto:finance@cssportneuf.gouv.qc.ca)**

Voici nos Informations bancaires pour le dépôt direct :

Bénéficiaire : Centre de services scolaire de Portneuf  
Institution : 815  
Transit : 20139  
Folio : 515954-6

Les factures sont payables sur réception ou dans **un délai maximal de 30 jours**.

Tout compte en souffrance sera sujet à des frais d'administration de 2 % par mois et pourra entraîner la suspension des envois.

Toutes nos ventes sont finales. Aucun retour ne sera accepté sans notre consentement écrit au préalable, pour une raison exceptionnelle.

## **Prix**

Les prix sont indiqués en dollars canadiens, taxes et frais de transport non inclus. Le montant est payable en totalité et en un seul versement.

Les prix sont sujets à changement sans préavis.

Les prix de nos produits sont indiqués en dollars canadiens, et les taxes applicables seront ajoutées. Toutes les commandes, quelles que soient leurs origines, sont payables en dollars canadiens. La Collection Tardivel se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits sont toujours facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

## **Taxes**

La Collection Tardivel calcule les taxes en fonction de la province ou du pays où sera expédiée la commande. Pour une commande à livrer au Canada, les taxes seront dépendantes de la province; par exemple pour le Québec, les taxes ajoutées seront la T.P.S. (Taxes sur les produits et services) pour le matériel papier, plus la T.V.Q. (Taxe de vente du Québec) pour le matériel numérique. Pour toute livraison extérieure au Canada, les frais de douanes et taxes locales seront à la charge du destinataire.

## **Produits en rupture de marchandise**

Un produit en rupture de marchandise est un produit qui n'est pas disponible au moment de la commande, mais qui sera imprimé dans les plus brefs délais. Bien que nous prenions les dispositions nécessaires pour éviter cette situation, le cas échéant nous vous aviserons du délai de livraison prévu et le minimum de frais de livraison ne sera pas appliqué.

## ***Service à la clientèle***

Nous vous recommandons de nous écrire par courriel, en tout temps, à l'adresse [collectiontardivel@cssportneuf.gouv.qc.ca](mailto:collectiontardivel@cssportneuf.gouv.qc.ca). Vous pouvez laisser un message à la boîte vocale Tardivel au **418 285-5011** (merci de répéter votre numéro de téléphone).

Pour faciliter tout suivi de commande, veuillez mentionner votre numéro de client et de bon de livraison, attribué à votre commande.