

HOLLAND IMPORTS

2306 Madison Avenue
Burnaby, BC V5C 4Y9
Tel: (604) 299-5741 // 1 (800) 916-9385
Fax: (604) 299-1301 // 1 (800) 916-9386

CLAIM POLICY & GUIDELINES

All claims must be completed and submitted on Holland Import's Claim Form

REASONS FOR CLAIMS

- Defective Unit
 - Product must have been purchased from Holland Imports within the last 12 months.
 - Specify the exact problem under the *Issue* field in the claim form.
 - Please include pictures of the defective unit.
- Damaged Unit
 - Must be reported within 10 business days of receipt.
 - Concealed Damage (noticed at time of receipt).
 - Carrier Damage (noticed at time of receipt).
 - Please include pictures of Damaged unit.
 - Copy of signed Proof of Delivery (PoD) is required (if goods appeared damaged at time of delivery, ensure it is written on PoD prior to signing).
- Short-Shipped
 - Must be reported within 10 business days of receipt.
- Over-Shipped
 - Must be reported within 10 business days of receipt.
- Pricing Error/Freight Charge Error
- Received Wrong Product/Incorrect Item Ordered
 - Must be reported within 10 business days of receipt.
 - Packaging must be in original condition and unopened.
 - All store labels, price tags and security tags completely removed.
 - Check the "Incorrect Item Received" box under the Reason for Request field in the claim form.
- Stock Return
 - To be approved on a case-by-case basis.
 - Must be current stock.
 - Packaging must be in original condition and unopened.
 - All store labels, price tags and security tags completely removed.
 - 15% restocking charge may apply.

- COST - This is the price you purchased the unit for and can be found on your invoice.
- REASON FOR REQUEST - Please select the reason for request.
- OUR INVOICE # - This number is provided on the top right corner of your invoice.
- YOUR REFERENCE # - This is the PO number you provided to us at time of order.

WHERE TO SEND YOUR CLAIM FORM

- Once the Claim Form is completed please email it to: customer.service@hollandimports.com. Your claim will be reviewed and checked carefully to ensure all information is correct and a Claim Number will be issued. One of our Customer Service Representatives will be in touch shortly with regards to the next steps.

UNACCEPTABLE STOCK RETURNS

- SPECIAL ORDERS - Product that has been special ordered for you is non-refundable. These items are a *One Time Sale* which Holland is under no obligation to take back. This applies to all products that Holland needs to make special arrangements to bring in for you.
- SEASONAL STOCK - All seasonal stock is non-refundable; the only exception will be on defective product.
- SPECIAL/BUNDLE ITEMS - All items purchased through a bundle or special promotion. These prices are considered *Final Sale* unless an agreement has been made prior between the Account Representative and the Purchaser in writing.
- END OF LIFE (EOL) PRODUCT - Stock that is no longer current cannot be returned as it is considered unsalable.

CLAIM PROCEDURE

- A copy of the form can be downloaded from our website: www.hollandimports.com/support
- The following information is mandatory to complete:
 - ITEM # - Holland Imports Item # (SKU) is located on the invoice.
 - DESCRIPTION - This is the short description of the item you are submitting a claim for.
 - ISSUE - It is important we know the specific reasons for the claim, please provide as much information as possible. For damages or defectives, please provide pictures.
 - QUANTITY - Please list the quantity that you are submitting the claim for.

POLITIQUE DE RÉCLAMATION ET DIRECTIVES

Toutes les réclamations doivent être complétées et soumises dans le formulaire de réclamation d'Holland Imports

RAISONS POUR LES RÉCLAMATIONS

- Produits défectueux
 - Les produits doivent avoir été achetés d'Holland Imports dans les derniers 12 mois.
 - Signalez le problème dans le formulaire.
 - Veuillez ajouter des photos du produit défectueux.
- Produits endommagés
 - Ils doivent être reportés dans les 10 jours ouvrables comptés à partir de la réception.
 - Vices cachés (détectés à la réception).
 - Dommages pendant la transportation (détectés à la réception).
 - Veuillez ajouter des photos des produits endommagés.
 - Une copie de la Prouve de Livraison Signé (PoD) est requise (si les produits sont déjà endommagés au moment de la réception, veuillez-vous assurer que cette situation soit écrite sur la Prouve (PoD) avant de la signer).
- Quantité manquante
 - Doit être communiquée dans les 10 jours ouvrables comptés à partir de la réception.
- Quantité excédante
 - Doit être communiquée dans les 10 jours ouvrables comptés à partir de la réception.
- Erreur dans le prix/Erreur dans le frais de fret.
- Réception de produits incorrects/Commande de produits incorrects
 - Doit être communiquée dans les 10 jours ouvrables comptés à partir de la réception.
 - L'emballage doit être dans une condition originale et fermé
 - Toutes les étiquettes du magasin, étiquettes de prix et de sécurité doivent être complètement remues.
 - Veuillez mettre une croix sur la boîte qui correspond à « Produit incorrect reçu » sous l'espace concernant la Raison de la réclamation dans le formulaire.
- Restockage
 - Il doit être approuvé au cas par cas.
 - Le produit doit appartenir à l'inventaire courant.
 - L'emballage doit être dans une condition originale et fermé.
 - Toutes les étiquettes du magasin, étiquettes de prix et de sécurité doivent être complètement remues.
 - Un frais de 15% pour restockage peut être appliqué.

- QUANTITÉ - Veuillez faire une liste de la quantité de produit dont vous faites la réclamation.
- PRIX - C'est le prix que vous avez payé pour votre commande, lequel vous pouvez trouver sur votre facture.
- RAISON DE LA RÉCLAMATION - Veuillez sélectionner la raison de votre demande.
- NOTRE NUMÉRO DE FACTURE - C'est le numéro qui se trouve au coin supérieur droit de votre facture.
- VOTRE NUMÉRO DE REFERENCE - Celui que vous nous avez fourni au moment de placer votre commande.

OÙ FAUT IL ENVOYER VOTRE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION?

- Une fois que vous avez complété le formulaire de réclamation, veuillez l'envoyer à: customer.service@hollandimports.com. Votre réclamation sera révisée soigneusement afin de nous assurer que toute l'information soit correcte et donc nous vous assignerons un numéro de réclamation. Notre service client sera en contact avec vous pour vous guider dans la procédure.

RETOURS INACCEPTABLES

- COMMANDES SPÉCIALES - Des produits appartenant à des commandes spéciales pour vous ne seront pas acceptés. Ces produits sont vendus juste une fois, par conséquent Holland Imports n'a pas l'obligation de les recevoir. Cette même règle s'applique à tous les produits pour lesquels Holland a eu besoin de faire des arrangements pour les livrer à vous.
- INVENTAIRE SAISONNIER - Tous les produits qui appartient à notre inventaire saisonnier ne peuvent pas être retournés, excepte les produits défectueux.
- PRODUIT DE PAQUETS OU PROMOTIONS SPÉCIALES - Tous les produits achetés dans un paquet ou promotion spéciale se considèrent des ventes finales et ne peuvent pas être retournés, excepte si un engagement par écrit avait été fait entre un représentant de comptes et le client au préalable.
- FIN DE VIE DU PRODUIT - Un produit qui n'est plus courant ne peut pas être retourné parce qu'il s'agit d'un produit que ne peut plus être vendu.

PROCÉDURE DE LA RÉCLAMATION

- Une copie du formulaire peut être téléchargée sur notre site internet: www.hollandimports.com/support
- L'information suivante doit absolument être complétée:
 - NUMÉRO DE PRODUIT - Le numéro de produit chez Holland Imports (SKU) se trouve sur votre facture.
 - DESCRIPTION - Il s'agit d'une petite description sur le produit.
 - PROBLÈME - Il est très important que nous ayons connaissance des raisons spécifiques pour la réclamation, donc veuillez mentionner tant d'information qu'il vous soit possible. Pour des produits défectueux ou endommagés veuillez ajouter des photos.

POLÍTICA DE RECLAMACIÓN Y DIRECTIVAS

Todas las reclamaciones deben ser completadas e ingresadas en el formulario de reclamación de Holland Imports

RAZONES PARA LA RECLAMACIÓN

- Productos defectuosos
 - Los productos deben haber sido comprados con Holland Imports durante los 12 meses anteriores a la fecha de ingreso de la reclamación.
 - Señale claramente el problema en el espacio creado para tal fin en el formulario.
 - Haga el favor de adjuntar fotos del producto defectuoso.
- Productos dañados
 - Se deben de reportar durante los 10 días laborables siguientes a la recepción.
 - Vicios ocultos (detectados al momento de la recepción).
 - Daños durante la transportación (detectados al momento de la recepción).
 - Haga el favor de adjuntar fotos del producto defectuoso.
 - Adjunte una copia de la Prueba de Entrega Firmada (PoD) (si los productos estaban dañados al momento de la recepción, haga el favor de anotar dicha situación sobre la prueba (PoD) antes de firmarla).
- Cantidades faltantes.
 - Deben reportarse durante los 10 días laborables siguientes a la recepción.
- Cantidades excedentes
 - Deben reportarse durante los 10 días laborables siguientes a la recepción.
- Errores en el precio/errores en el costo del flete.
- Recepción de productos erróneos/pedido de productos erróneos.
 - Deben reportarse durante los 10 días laborables siguientes a la recepción.
 - El empaque debe encontrarse en una condición de nuevo y sin haber sido abierto.
 - Todas las etiquetas de la tienda, etiquetas de precios y de seguridad deben ser completamente removidas.
 - Haga el favor de marcar en la casilla correspondiente a "Recepción de producto incorrecto" en el espacio que corresponde a la razón de la reclamación en el formulario.
- Puesta de nuevo en inventario
 - Debe ser aprobada caso por caso.
 - El producto debe pertenecer al inventario actual.
 - El empaque debe encontrarse en una condición de nuevo y sin haber sido abierto.
 - Todas las etiquetas de la tienda, etiquetas de precios y de seguridad deben ser completamente removidas.
 - Un cargo del 15% puede ser aplicado por concepto de puesta de nuevo en inventario.

- **PROBLEMA** - Es muy importante que nos haga saber las razones específicas por las que realiza la reclamación, por lo que le solicitamos haga el favor de mencionar toda la información que le sea posible. Para productos defectuosos o dañados haga el favor de adjuntar fotos.
- **CANTIDAD** - Haga el favor de hacer una lista de la cantidad de productos que incluya en su reclamación.
- **PRECIO** - Es el precio que Usted pago por su pedido, el cual puede encontrar en su factura..
- **RAZONES PARA LA RECLAMACIÓN** - Haga el favor de seleccionar la razón para realizar su reclamación.
- **NUESTRO NÚMERO DE FACTURA** - Es el número que se encuentra en la esquina superior derecha de su factura.
- **SU NÚMERO DE REFERENCIA** - Es el número de orden de compra que Usted nos proporcionó al momento de realizar su pedido.

A DONDE DEBE ENVIAR SU FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

- Una vez que Usted haya completado el formulario de reclamación, haga el favor de enviarlo a: customer.service@hollandimports.com. Su reclamación será revisada cuidadosamente con el objetivo de asegurarnos que toda la información esté correcta y le asignaremos un número de reclamación. Nuestro servicio al cliente le contactará para guiarlo durante el procedimiento.

DEVOLUCIONES INACEPTABLES

- **PEDIDOS ESPECIALES** - Productos que pertenezcan a pedidos especiales que Usted haya realizado no serán aceptados. Estos productos son vendidos sólo una vez, por lo tanto Holland Imports no tiene la obligación de recibirlos. Esta misma regla se aplica a todos los productos de los que Holland tuvo que realizar arreglos especiales para ser entregados a Usted.
- **INVENTARIO DE TEMPORADA** - Todos los productos que pertenezcan a nuestro inventario de temporada no pueden ser devueltos, con excepción de los defectuosos.
- **PRODUCTOS DE COMBOS O PROMOCIONES ESPECIALES** - Todos los productos comprados en combo o en una promoción especial se consideran ventas finales y no pueden ser devueltos, excepto si se hubiera hecho un convenio previo por escrito entre un representante de cuentas y el cliente.
- **FIN DE VIDA DE UN PRODUCTO** - Un producto que ya no es actual ya no puede ser devuelto ya que se trata de un producto ya no puede ser más vendido.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN

- Una copia del formulario puede ser descargada en nuestra página de internet: www.hollandimports.com/support
- La información siguiente debe ser obligatoriamente completada:
 - **NÚMERO DE PRODUCTO** - El número de producto de Holland Imports (SKU) se encuentra en su factura.
 - **DESCRIPCIÓN** - Se trata de una pequeña descripción del producto.