

## Fournitures de bureau – Politique de retour

**Québec, le 22 juillet 2015** – La Direction générale des acquisitions (DGACQ) du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) désire sensibiliser sa clientèle aux modalités entourant la politique de retour des biens commandés dans l'achat regroupé des fournitures de bureau.

En effet, la DGACQ a prévu dans ses documents contractuels qu'un bien peut être échangé ou crédité dans un délai de 5 jours ouvrés suivant sa réception lorsque celui-ci ne répond pas aux besoins de l'organisme membre de l'achat regroupé. Or, des annotations, notamment sur le bon de livraison diffusent une information contraire.

Le fournisseur, Lyreco Canada, ne pouvant retirer ces annotations, diffuse un communiqué, que vous trouverez en annexe, à l'effet qu'il respecte en tous points les modalités contractuelles de l'achat regroupé avec le CSPQ.

Il est à noter que ces modalités visent uniquement les biens offerts dans l'achat regroupé avec le CSPQ. Si vous commandez des biens en dehors de l'achat regroupé, c'est la politique de retour usuelle de Lyreco Canada qui s'applique.

Pour toute information, veuillez communiquer avec le personnel du service à la clientèle de la DGACQ au 418 643-5438 ou sans frais au 1 888 588-5438, ou par courriel à [ser.clientele@cspq.gouv.qc.ca](mailto:ser.clientele@cspq.gouv.qc.ca).

Source : Johanne Lavoie, conseillère en acquisition  
Direction des achats regroupés

p. j. communiqué Lyreco



**Appel d'offres – CSPQ - 999106584 - 999726501 – Fournitures de bureau / Politique de retour**

Madame, Monsieur,

La présente a pour but de vous confirmer que Lyreco applique la politique de retour prévue à la clause 2.3.4 de l'appel d'offres mentionné ci-haut, soit :

**« 2.3.4 Politique de retour**

Les retours doivent préalablement faire l'objet d'une entente entre l'organisme membre de l'achat regroupé et le fournisseur. Lors d'un retour d'un produit défectueux, d'un produit de mauvaise qualité ou d'une erreur dans la commande de la part du fournisseur, l'organisme ne paie aucuns frais inhérents à la récupération et au retour de la marchandise. Lors d'une erreur relative au lieu de livraison par le fournisseur, celui-ci récupère les biens et prend les dispositions nécessaires afin de livrer les produits au bon endroit, et ce, à ses frais.

Tout produit pourra être échangé ou crédité dans un délai de 5 jours ouvrés suivants sa réception lorsque celui-ci ne répond pas aux besoins de l'organisme membre de l'achat regroupé. Passé ce délai, des frais pourront s'appliquer. »

Dès lors, même s'il est mentionné sur le bon de livraison ou sur le site internet de Lyreco que certains produits ne font l'objet d'aucun retour, la clause contractuelle de l'appel d'offres prévaut pour tous les produits des groupes 1 et 2 de l'appel d'offres. Vous n'avez qu'à communiquer avec notre service à la clientèle au 1 877-597-3261 avec votre numéro de bon de commande en référence. Ils se feront un plaisir d'effectuer le retour pour vous.

Pour tous les autres produits du catalogue Lyreco qui ne font pas partie de l'appel d'offres, la politique de retour normale de Lyreco s'applique.

Cordialement,

La direction de Lyreco