

# Modalités d'échange de points Avion et de retour d'articles Best Buy†

## 1. Définitions

Voici la définition de certaines expressions utilisées dans les présentes modalités :

« **vous** » désigne un client admissible au programme Avion Récompenses ;

« **nous** », « **notre** » ou « **nos** » désignent Best Buy Canada (« **Best Buy** ») ;

« **client admissible au programme Avion Récompenses** » désigne (i) un titulaire de carte personnelle ou d'entreprise Avion Récompenses qui est autorisé à échanger des points conformément aux modalités du programme Avion Récompenses ; (ii) le titulaire principal d'un compte de particulier admissible qui vous permet d'accumuler des points dans le cadre des différentes promotions « Avion Récompenses – Services bancaires » offertes par la Banque Royale de temps à autre ; et (iii) un client titulaire d'un compte de produit de base Avion Récompenses Admissible (tel que défini dans les conditions générales de Avion Récompenses) ;

« **carte de paiement** » désigne une carte de crédit, une carte de débit ou une carte prépayée utilisée pour acheter un ou des articles relativement au programme. Pour plus de précision, une carte bancaire ou une carte-client n'est pas une carte de paiement.

« **points** » désigne les points Avion ;

« **programme** » désigne le présent programme d'échange de points Avion avec Best Buy ;

« **Banque Royale** » désigne la Banque Royale du Canada ;

« **article assujéti à un calendrier de livraison** » désigne un article qui nécessite que des dispositions relatives à la livraison par une entreprise de livraison locale prévues soient prises ;

« **modalités** » désigne les présentes modalités du programme d'échange de points Avion pour Best Buy.

## 2. Politique concernant les commandes – Règles générales

- a. Si vous avez accumulé le nombre de points nécessaires pour le ou les articles de votre choix, vous pouvez décider de payer les articles en n'utilisant que des points. Vous pouvez également choisir de payer en utilisant une combinaison de points et une carte de paiement. Si vous n'avez pas le nombre de points requis pour votre achat, vous devez acquitter le solde impayé à l'aide d'une carte de paiement.
- b. Le nombre de points requis et le prix de base correspondant en dollars pour un article sont indiqués dans le catalogue en ligne du programme. Les taxes applicables et les autres frais supplémentaires, s'il y a lieu, ne sont pas compris dans le nombre de points requis ou le prix de base correspondant en dollars pour l'article. Les taxes ou les frais applicables s'afficheront clairement pendant le processus de finalisation de la commande.
- c. Tous les articles qui figurent dans le catalogue en ligne du programme sont offerts sous réserve de leur disponibilité. De plus, nous nous réservons le droit de limiter la quantité d'un même article que vous pourriez vouloir commander en une seule transaction. Dans ce cas et si vous désirez commander plus d'articles que la quantité maximale permise dans une transaction, une ou plusieurs commandes distinctes devront être passées pour le ou les articles supplémentaires.
- d. Lorsque vous commandez un article au moyen du programme, la Banque Royale se fie aux renseignements que vous lui avez fournis dans votre profil client pour expédier votre commande, notamment les renseignements concernant l'enregistrement (nom et adresse courriel), qui doivent être véridiques, exacts, à jour et complets. Si les renseignements sur l'expédition, comme le numéro d'appartement ou l'adresse municipale, sont inexacts dans votre profil, veuillez appeler la Banque Royale au 1 800 769-2512 pour mettre à jour votre adresse avant de passer votre commande. Vous serez tenu entièrement responsable envers la Banque Royale de l'ensemble des coûts associés aux pertes et aux dommages ainsi que des coûts

supplémentaires engagés par vous, la Banque Royale ou toute autre personne pour avoir fourni des renseignements faux, inexacts ou incomplets.

- e. Les articles achetés dans le catalogue Best Buy ne sont pas éligibles à la politique de Bas prix garanti de Best Buy.

### **3. Les articles achetés dans le catalogue Best Buy ne sont pas éligibles à la politique de Bas prix garanti de Best Buy.« Livraison à domicile » – Politique concernant les commandes**

- a. Des frais de livraison et de manipulation peuvent s'appliquer à l'expédition de certains articles et, le cas échéant, ces frais vous seront clairement divulgués avant que vous ne concluez votre transaction.
- b. Si le ou les articles que vous avez commandés sont en stock, la Banque Royale vous fera parvenir un avis par courriel vous confirmant que le ou les articles ont été livrés et sont en route. Cet avis constitue l'acceptation de la Banque Royale de votre commande.
- c. Si, après que vous avez passé votre commande, un article commandé n'est plus offert, la Banque Royale vous fera parvenir un avis par courriel et elle vous remboursera cet article au moyen du mode de règlement initial (points, carte de paiement ou la combinaison de points et une carte de paiement) dans les cinq (5) à huit (8) jours ouvrables qui suivent le moment où cette situation est portée à l'attention de la Banque Royale.
- d. Habituellement, les articles en stock (sauf les articles assujettis à un calendrier de livraison) sont livrés dans un délai de sept (7) jours ouvrables suivant votre commande. Le délai pour recevoir le ou les articles dépend du délai de transport.
- f. Dans le cas des articles assujettis à un calendrier de livraison, si la livraison est locale, vous recevrez un courriel suivant le traitement de votre commande vous informant d'une date de livraison suggérée. Pour les livraisons dans une région éloignée, vous recevrez un courriel suivant le traitement de votre commande vous informant que notre transporteur communiquera directement avec vous pour fixer une date de livraison.
- g. Sauf pour ce qui est des articles assujettis à un calendrier de livraison, si vous n'avez pas reçu votre article dans un délai de sept (7) jours ouvrables, veuillez communiquer avec la Banque Royale au 1 800 769-2512 pour que l'on fasse

enquête pour vous. Si l'enquête confirme que le ou les articles vous ont été livrés, vous ne serez pas admissible à un remboursement.

- h. Vous pouvez également demander des mises à jour sur la livraison directement sur le site Web du transporteur en suivant les étapes ci-après. Vous pourrez configurer des avis similaires par le truchement des sites Web d'autres transporteurs également :
  - i. Repérez votre numéro de suivi (fourni dans le courriel de confirmation de l'expédition) ;
  - ii. Visitez la page pour repérer un colis du transporteur et inscrivez-y votre numéro de suivi ;
  - iii. Sélectionnez l'option pour demander des mises à jour par courriel sur la livraison ;
  - iv. Remplissez le formulaire de demande et appuyez sur le bouton servant à soumettre le formulaire.
- i. Si les renseignements de suivi indiquent que votre ou vos articles sont retournés à l'expéditeur ou qu'ils ne sont plus disponibles, votre ou vos articles vous seront remboursés au moyen du mode de règlement initial (points, carte de paiement ou la combinaison de points et une carte de paiement) et la Banque Royale vous fera parvenir un avis par courriel dans les cinq (5) à huit (8) jours ouvrables environ qui suivent le moment où le ou les articles sont retournés à l'établissement du commerçant. Vous pouvez suivre votre remboursement en consultant l'historique des opérations de votre programme de fidélisation sur le site Web [rbcrecompenses.com](http://rbcrecompenses.com) ou dans l'appli Récompenses RBC.
- j. Si les renseignements sur l'expédition, comme le numéro d'appartement ou l'adresse municipale, étaient incorrects au moment où vous avez passé votre commande, celle-ci pourrait nous être retournée sans que l'on ait tenté d'effectuer la livraison. Afin d'éviter des délais supplémentaires, nous vous suggérons d'effectuer le repérage de votre colis régulièrement ou de demander des mises à jour sur la livraison au transporteur par le truchement de son site Web.
- k. Le transporteur ne laissera pas de colis à votre porte si vous êtes absent. Le transporteur vous laissera plutôt une note sur laquelle figurera l'adresse du comptoir postal le plus près de votre domicile où vous pourrez ramasser votre colis sur présentation d'une pièce d'identité valide délivrée par le gouvernement.
- l. Lorsque certains articles pesant 30 kg ou plus sont livrés par un tiers (comme Purolator ou UPS), le personnel de livraison

pourrait ne pas transporter l'article jusqu'à votre résidence si l'article est considéré comme représentant un risque potentiel pour la santé et la sécurité ou si personne n'est disponible pour aider le livreur. Dans certains cas, plus particulièrement lorsque l'accès pourrait être obstrué ou pourrait s'avérer potentiellement dangereux, les articles pourraient être laissés à la porte ou apportés à un entrepôt d'expédition où ils devront être ramassés après une tentative de livraison.

- m. Les fabricants fourniront parfois des produits en anglais seulement. Puisque cela ne respecte pas la Charte de la langue française du Québec, ces produits ne peuvent pas être expédiés dans la province de Québec. Les clients situés au Québec peuvent quand même se procurer ce produit si celui-ci est expédié dans une autre province que le Québec. Si les restrictions susmentionnées s'appliquent à une commande passée, nous annulerons la commande, nous vous ferons parvenir un avis par courriel et procéderons à un remboursement au moyen du mode de règlement initial (points, carte de paiement ou une combinaison de points et une carte de paiement).

#### **4. « Ramassage facile et rapide en magasin » – Politique de commande**

- a. La section des marchandises du catalogue en ligne du programme vous permet de rechercher tous les articles dans le catalogue et de déterminer ceux prévoyant l'option Ramassage facile et rapide en magasin dans un magasin Best Buy de la région.
- b. Si l'option Ramassage facile et rapide en magasin est offerte, cela veut dire que vous pouvez ramasser l'article dans un magasin Best Buy de la région. Si cette option n'est pas offerte, l'article doit vous être livré à partir d'un centre de distribution et ne peut pas être ramassé dans un magasin Best Buy de la région.
- c. Lorsque la commande est passée à l'aide de l'option Ramassage rapide et facile en magasin, elle ne peut être changée pour une commande « Livraison à domicile ».
- d. La disponibilité de l'option Ramassage rapide et facile en magasin dépend du code postal ou de la ville et de la province que vous avez indiqués à la Banque Royale dans votre profil client.
- e. Lorsque vous serez prêt à passer la commande, vous devrez la payer en totalité, y compris toutes les taxes applicables ou

les frais supplémentaires en utilisant vos points ou une combinaison de points et une carte de paiement.

- f. Lorsque vous aurez effectué votre achat, un courriel de confirmation de votre commande vous sera envoyé à l'adresse électronique indiquée sur votre commande. Ce courriel ne signifie pas que le ou les articles sont prêts à être ramassés ; il ne s'agit que d'une confirmation que la commande a bien été reçue.
- g. Si nous découvrons qu'il y a un problème de stock ou que votre mode de règlement pose problème, un autre courriel de suivi vous sera envoyé pour vous informer que nous ne pouvons pas traiter votre commande et nous vous la rembourserons au moyen du mode de règlement initial (points, carte de paiement ou la combinaison de points et une carte de paiement).
- h. Lorsque la commande est prête à être ramassée, un autre courriel sera envoyé à l'adresse électronique précisée sur la commande, qui vous avisera que la commande est prête à être ramassée au magasin choisi (durant les heures normales d'ouverture du magasin). Le ou les articles commandés au moyen de l'option Ramassage facile et rapide en magasin seront indiqués dans ce courriel.
- i. Habituellement, si vous passez votre commande pendant les heures d'ouverture, vous devriez recevoir un courriel de confirmation dans l'heure qui suit le moment où vous avez passé la commande. Pour les commandes passées en dehors des heures d'ouverture, vous devriez recevoir une confirmation dans l'heure qui suit l'ouverture du magasin le prochain jour ouvrable. Cependant, certains articles peuvent exiger un traitement plus long au magasin choisi pendant les heures de pointe.
- j. Seule la personne dont le nom figure sur la commande, tel qu'il est saisi lorsque la commande a été passée, peut ramasser la commande. La personne doit présenter le courriel confirmant que la commande est prête à être ramassée lors du ramassage. Le courriel de confirmation contiendra le numéro de commande nécessaire à l'identification de votre commande individuelle. Pour ramasser la commande, cette personne devra présenter le courriel confirmant que la commande est prête à être ramassée et deux pièces d'identité valides indiquant le nom figurant sur la commande. Au moins l'une des deux pièces d'identité doit comporter une photo et avoir été délivrée par une autorité gouvernementale. Le même nom devrait se trouver sur la deuxième pièce, p. ex. carte de crédit, carte de

débit. Si vous ou cette personne n'avez pas ces renseignements, la commande ne pourra pas être ramassée au magasin.

- k. Lorsque vous arriverez au magasin sélectionné, rendez-vous à la zone de ramassage désignée. Découvrez les services que le magasin de votre région offre en utilisant notre localisateur de magasins – <https://stores.bestbuy.ca/fr-ca/chercher>
- l. Le ou les articles que vous avez commandés pourront être ramassés au magasin choisi dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent l'envoi de l'avis par courriel qui vous est destiné. Si votre commande a été confirmée et que vous ne la ramassez pas dans un délai de trois (3) jours, elle sera automatiquement annulée. Votre commande sera remboursée au moyen de votre mode de règlement initial (points, carte de paiement ou la combinaison de points et une carte de paiement) dans un délai de cinq (5) à huit (8) jours ouvrables.

## 5. Politique de retour

### a. Règles générales

- i. Pour tous les retours, vous aurez besoin de ce qui suit :
  - (1) **Si vous avez ramassé l'article en magasin, le courriel confirmant que la commande est prête à être ramassée.**
  - (2) **Si votre ou vos articles vous ont été livrés, le « numéro du bon de commande »** indiqué dans le courriel de confirmation qui vous a été envoyé après que vous avez passé votre commande ; et
  - (3) **L'emballage original de l'article ou des articles que vous retournez.** Pour obtenir tous les détails, veuillez consulter les alinéas ii) et iii) ci-après.
- ii. Tous les articles (défectueux ou non) doivent être retournés dans leur état d'origine et avec tout ce qui faisait partie de l'emballage original, notamment les cartes de garantie vierges, les manuels et tout autre article ou accessoire fourni par le fabricant. Si l'achat comprenait un cadeau ou un article inclus ou une prime, celui-ci doit également être retourné pour que vous puissiez obtenir un remboursement.
- iii. De plus, nous ne pouvons accepter les retours d'articles dont le numéro de série ou le CUP (code universel des produits) est manquant, et nous n'émettrons pas de remboursement pour ces articles.

- iv. Si vous avez acheté un article qui faisait partie d'un groupe d'articles, vous pouvez retourner cet article séparément. Cependant, si vous décidez de défaire ce groupe en retournant un article, le prix de chaque article du groupe reviendra à ce qu'il aurait été si l'article avait été acheté individuellement. Par conséquent, vous obtiendrez un remboursement moindre que le prix payé à l'achat de l'article qui faisait alors partie du groupe d'articles.
- v. Si des écofrais vous ont été imputés lors de votre achat original, ces frais vous seront remboursés en sus du coût du ou des articles.

### b. Délais pour le retour de produits particuliers

- i. La plupart des articles doivent être retournés dans les 14 à 30 jours, mais certaines gammes de produits sont soumises à des restrictions ou à des politiques de retour particulières. Pour les commandes Ramassage facile et rapide en magasin, la période de retour commence à la date à laquelle le ou les articles sont ramassés au magasin. Pour les commandes de Livraison à domicile, la période de retour débute à la date à laquelle le ou les articles sont livrés. Pour obtenir tous les détails et les délais particuliers de retour, veuillez consulter la Politique de retour et échange Best Buy, accessible à l'adresse suivante : <https://www.bestbuy.ca/fr-ca/aide/politique-de-retours-et-echanges/politique-de-retour-et-echange-best-buy>.
- ii. En raison des lois sur les droits d'auteur, les logiciels pour PC et consoles de jeux, les CD de musique, les DVD et les vidéos dont l'emballage a été ouvert ne peuvent être retournés ; seul un échange contre le même produit est autorisé.

### c. « Livraison à domicile » – Politique de retour

- i. Lorsque vous recevez votre colis, nous vous demandons de l'examiner attentivement avant d'ouvrir l'emballage du produit scellé en usine.
- ii. Si vous n'êtes pas satisfait d'un article qui vous a été directement expédié, vous pouvez le retourner par la poste. Pour entamer le processus de retour par la poste, veuillez communiquer avec la Banque Royale au 1 800 769-2512 afin de savoir comment effectuer un retour par la poste et pour demander votre numéro d'autorisation de retour d'article et votre ou vos étiquettes de retour. Le numéro d'autorisation de

retour d'article et la et les étiquettes de retour vous seront envoyés par courriel. Les colis retournés sans numéro d'autorisation de retour d'article et sans la ou les étiquettes de retour prescrites seront refusés. Votre numéro d'autorisation de retour d'article et votre ou vos étiquettes de retour sont valides pour une période de 14 jours civils suivant la date à laquelle ils vous ont été émis. La ou les étiquettes de retour ne sont valides que pour les retours envoyés au Canada à partir du Canada. Chaque étiquette de retour est codée pour une livraison précise et pour un article précis. Veuillez ne pas inclure un article ou des articles d'autres commandes ni un autre article ou d'autres articles ou une autre livraison ou d'autres livraisons de la même commande dans la même boîte pour éviter de ne pas recevoir le bon remboursement.

- iii. Tous les articles que vous retournez par la poste seront remboursés au moyen du mode de règlement initial que vous avez choisi. Par exemple, si vous avez payé votre ou vos articles en utilisant une combinaison de points et une carte de paiement, un remboursement sera porté à votre compte de carte de paiement et les points seront portés de nouveau au crédit de votre compte de points.
- iv. Les frais d'expédition et de manipulation ne sont pas remboursables. Cependant, nous serons heureux de vous rembourser les frais de livraison et de manipulation initiaux si vous retournez un article en raison d'une erreur de notre part ou si nous avons déterminé que le produit était défectueux.
- v. Pour obtenir des renseignements sur la manière de retourner les articles assujettis à un calendrier de livraison ou d'autres articles spéciaux, veuillez communiquer avec la Banque Royale au 1 800 769-2512 afin de déterminer si l'article devra être ramassé.
- vi. Si votre commande comportait plusieurs articles et que vous décidez de ne retourner qu'un ou quelques articles par la poste, vous ne pourrez pas retourner les autres articles par la poste une fois la période de retour terminée. Si vous décidez ultérieurement de retourner un ou plusieurs articles restants, vous devrez vous rendre dans un magasin Best Buy de la région, où vous pourrez alors obtenir un remboursement par carte-cadeau de Best Buy.
- vii. Si vous avez reçu le mauvais article et que vous aimeriez le retourner, veuillez communiquer avec la Banque

Royale au 1 800 769-2512. Vous devrez retourner le mauvais article pour qu'un remboursement soit traité, et passer une nouvelle commande.

**d. « Ramassage rapide et facile en magasin » – Politique de retour**

- i. Si la commande a été ramassée en magasin, vous devez retourner le ou les articles en magasin, à tout magasin Best Buy au Canada. Les articles ne peuvent pas être retournés par la poste.
- ii. En entrant dans un magasin Best Buy de la région, rendez-vous au comptoir du Service à la clientèle et présentez votre ou vos articles ainsi que tous les justificatifs requis (indiqués au paragraphe 5a) ci-dessus). Vous pourriez également devoir fournir les coordonnées qui ont été fournies à la Banque Royale dans votre profil client (tels que vos nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique). Vous devrez peut-être présenter une pièce d'identité avec photo valide afin de confirmer ces renseignements.
- iii. **Tous les articles que vous retournez en magasin seront remboursés sous la forme d'une carte-cadeau Best Buy d'un montant égal au prix d'achat de l'article ou des articles originaux que vous aviez commandés, même si vous aviez payé votre ou vos articles au moyen de points ou d'une carte de paiement. En résumé, lorsqu'un ou des articles sont retournés à un magasin Best Buy de la région, nous ne pouvons pas porter un remboursement à votre compte de carte de paiement, s'il s'agit du mode de règlement utilisé au départ, et aucun point ne sera porté de nouveau au crédit de votre compte de points.**

## **6. Annulations de commande**

- a. Une demande d'annulation de commande pour un plein remboursement peut être présentée à tout moment après que la commande a été passée. Toutefois, puisque la plupart des commandes sont traitées en moins d'une heure, l'annulation n'est pas garantie. Il est important que vous fassiez votre demande d'annulation le plus tôt possible, car dès qu'une commande est traitée et qu'elle est prête à être ramassée ou qu'elle est traitée pour être expédiée, elle ne peut pas être annulée. Dans ce cas, vous pouvez toujours retourner l'article conformément à la politique de retour appropriée prévue dans les présentes modalités.

- b. Une demande d'annulation doit être effectuée par l'intermédiaire de la Banque Royale en composant le 1 800 769-2512 pendant les heures normales d'ouverture.
- c. Si une commande est annulée, un avis à cet effet vous sera envoyé par courriel.
- d. Si vos points ont été déduits ou que votre carte de paiement a déjà été débitée avant l'annulation de votre commande, nous créditerons de nouveau vos points ou émettrons un crédit à votre compte de carte de paiement si un tel compte a été utilisé pour l'échange dans un délai de cinq (5) à huit (8) jours ouvrables.

## 7. Erreurs du texte ou d'impression dans le catalogue en ligne du programme

- a. La manière dont nous corrigeons les erreurs dépend de la nature de l'erreur. Si une description du produit dans le catalogue en ligne du programme est erronée, par exemple, nous la corrigerons.
- b. Bien que nous prenions des mesures afin de nous assurer de l'exactitude et de l'intégralité des descriptions de produit et des renseignements fournis par les services de tiers, veuillez consulter l'émetteur des renseignements (p. ex. le fabricant) pour obtenir des détails complets sur les produits. En général, vous devriez savoir que le nombre requis de points pour un article, le prix de base correspondant en dollars et

la disponibilité de l'article peuvent être modifiés sans préavis.

- c. LA CLAUSE SUIVANTE NE S'APPLIQUE PAS AU QUÉBEC. Nous nous réservons le droit, à tout moment, de refuser, de corriger ou d'annuler toute commande ou d'y mettre fin pour quelque raison que ce soit (que la commande ait été ou non confirmée, que vos points aient été ou non débités ou que l'achat ait été ou non porté à votre carte de paiement), notamment si, par exemple, le nombre de points requis ou le prix de base correspondant en dollars pour un article que vous commandez était erroné dans le catalogue en ligne du programme. Dans ce cas, nous vous offrirons la possibilité de passer une commande au bon prix.

## 8. Divers

- a. Prenez note que ce programme et toute partie des présentes modalités peuvent être modifiés sans préavis. L'affichage des modalités en vigueur au [https://www.avionrewards.com/fr/retailers/conditions/retailconditions\\_fr.pdf](https://www.avionrewards.com/fr/retailers/conditions/retailconditions_fr.pdf) sera réputé constituer un avis suffisant des modalités, au besoin.
- b. Les modalités du programme Avion Récompenses fournies au <https://www.avionrewards.com/fr/terms-and-conditions/> s'ajoutent aux présentes modalités et continuent de s'appliquer dans la mesure où elles ne sont pas incompatibles avec les présentes modalités.

MC Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada. RBC et Banque Royale sont des marques déposées de Banque Royale du Canada.

‡ Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leur propriétaire respectif.