



Société des alcools du Nouveau-Brunswick

Politique de retour des produits

Numéro de politique :	0720-03
Catégorie de politique :	03 (Finances et approvisionnement)
Entreprise propriétaire :	Service des canaux de vente
Commanditaire exécutif :	Vice-président des canaux de vente
Approuvée par :	Équipe de la haute direction
Dernière révision :	2023-10-11
Prochaine révision :	2025-10-11

	Page
1.0 Objet	1
2.0 Définitions	1
3.0 Déclaration de politique	2
4.0 Applicabilité	6
5.0 Autorités	6
6.0 Principes directeurs	6
7.0 Obligations et responsabilités	7
8.0 Approbations	7
9.0 Processus ou procédures associés à cette politique	7
10.0 Formulaires associés à cette politique	7
11.0 Calendrier de révision et d'évaluation	8
12.0 Historique des révisions et coordonnées	8

1.0 Objet

La Société des alcools du Nouveau-Brunswick accepte les retours du public, des titulaires de licence, des franchisés et des clients spéciaux, dans le cadre de sa responsabilité en tant que distributeur unique de boissons alcoolisées dans la province du Nouveau-Brunswick.

2.0 Définitions

Autres clients non publics : Il s'agit notamment des représentants des dégustations, des événements spéciaux, des festivals, des membres de l'OTAN, des diplomates et du clergé.

Politique de retour des produits

3.0 Déclaration de politique

Conformément à la *Loi sur la réglementation des alcools*, ANBL est responsable de la distribution et de la vente de toutes les boissons alcoolisées dans la province du Nouveau-Brunswick. Il est nécessaire que tout retour de ces produits soit effectué de manière équitable, tout en donnant au gérant du magasin, ou à son représentant, la possibilité d'exercer sa discrétion.

ANBL traite 4 types de retours :

- Retours du grand public
- Retours des titulaires de licence
- Retours des franchisés
- Autres clients non publics (représentants de dégustation, événements spéciaux, OTAN, etc.)

3.1 Retours du grand public

ANBL reconnaît la nécessité de permettre aux clients de retourner des produits pour diverses raisons. Pour répondre à ces besoins, les directives suivantes ont été établies :

- a. Les retours seront acceptés jusqu'à trente (30) jours après la date d'achat, sur présentation du reçu.
- b. Si le délai de trente (30) jours est dépassé, ou si le client n'est pas en mesure de présenter le reçu correspondant, le retour n'est pas autorisé. Le client peut alors échanger le produit retourné contre le même produit ou faire valoir la valeur du produit retourné sur l'achat d'autres produits. Si aucun reçu n'est présenté, ou si le magasin ne peut pas déterminer le prix de vente, le produit retourné doit être traité au prix le plus bas proposé au cours des trois derniers mois, à la discrétion du gérant du magasin ou de son représentant.
- c. À l'exception des transactions par débit, la même monnaie utilisée pour acheter le produit sera utilisée pour traiter le remboursement. Les retours pour lesquels la vente a été effectuée par débit seront traités en espèces.
- d. Un [Formulaire de retour de produit](#) est requis pour tous les retours de produits de clients publics.
- e. Si le produit a été ouvert ou s'il est défectueux, il ne doit pas être remis en stock. Il doit plutôt être détruit conformément à la [Politique relative à la destruction des produits invendables](#).

Politique de retour des produits

- f. Si le produit n'a pas été ouvert, après avoir effectué le retour sur le PDV, le gérant du magasin examinera le produit pour s'assurer qu'il n'a pas été altéré. Une fois vérifié, le produit sera placé en rayon pour la revente.
- g. Le retour de produits qui ne sont plus dans le système d'ANBL ne doit pas être accepté en raison du délai entre la date d'achat du produit et la date de retour.
- h. Les retours de produits périmés doivent être accompagnés d'un reçu permettant de vérifier la date d'achat du produit. Les produits périmés après la date d'achat ne peuvent être retournés.
- i. Les commandes spéciales ne sont pas remboursables.
- j. Si un membre de l'équipe d'ANBL craint qu'une activité frauduleuse se produise en ce qui concerne les retours, il doit en informer le gérant régional et l'agent de prévention des pertes.

3.2 Retours des titulaires de licences

ANBL reconnaît la nécessité de permettre aux titulaires de licence de retourner des produits pour diverses raisons. Celles-ci peuvent inclure, mais ne sont pas limitées à, des produits qui se vendent lentement ou des marques surstockées. Pour répondre à ce besoin, les directives suivantes ont été établies :

- a) En cas de retour de produits, les titulaires de licence doivent présenter la facture originale, ainsi que le ou les articles retournés. Le prix de retour doit être le même que le prix d'achat.
- b) Si aucune facture n'est présentée, ou si le magasin ne peut pas déterminer le prix de vente, le produit retourné doit être au prix le plus bas proposé aux titulaires de licence au cours des 3 derniers mois.
- c) Si le mode de paiement était la carte de crédit, le montant remboursé doit être appliqué à leur carte de crédit. Si le mode de paiement était l'argent liquide, le débit ou le chèque, le remboursement doit être effectué au niveau du magasin, à condition que des fonds suffisants soient disponibles. Ce n'est que dans de rares cas (fonds insuffisants au niveau du magasin ou à des fins de conservation des données) qu'une demande de paiement au siège social est nécessaire.
- d) Si le produit retourné a été jugé défectueux et a été ouvert, ou s'il s'agit d'un produit non inviolable, le produit ne doit pas être remis en stock mais doit être détruit conformément à la [Politique relative à la destruction des produits invendables](#).

Politique de retour des produits

- e) Si, après examen par le gérant du magasin ou son représentant, le produit retourné est inviolable et jugé propre à la revente, il doit être remis en stock pour être revendu.
- f) Bien qu'ANBL ne facture normalement pas de frais de manutention ou de réapprovisionnement pour les retours des titulaires de licence, elle se réserve le droit d'appliquer des frais administratifs lorsque les circonstances le justifient. Si, de l'avis du gérant du magasin, un titulaire de licence abuse du processus de retour en retournant continuellement une quantité excessive de produits, et s'il a reçu un avertissement documenté, des mesures peuvent être prises. Le gérant du magasin doit fournir des preuves au gérant régional qui, s'il est d'accord, transmettra l'information au contrôleur qui, à son tour, calculera une charge administrative appropriée qui devra être payée par le titulaire de licence.
- g) Le retour de produits qui ne sont plus dans le système d'ANBL ne doit pas être accepté, en raison du délai entre la date d'achat et la date de retour.
- h) Les retours de produits périmés devront être accompagnés d'un reçu permettant de vérifier la date d'achat du produit. Les produits dont la date d'expiration est postérieure à la date d'achat ne peuvent être retournés.
- i) Les commandes spéciales ne peuvent pas être retournées.
- j) Il est important de noter que les casses qui se produisent après le chargement de l'achat pour le transport seront la responsabilité du titulaire de la licence.
- k) Les remboursements des titulaires de licence pour les fûts retournés directement au fournisseur doivent être traités par le service des finances, une fois que celui-ci a reçu un crédit du fournisseur.

3.3 Retours des franchisés

ANBL reconnaît le besoin de permettre aux franchisés de retourner des produits pour diverses raisons. Pour répondre à ce besoin, les directives suivantes ont été établies :

a) Produits défectueux

- i. ANBL remboursera le franchisé pour un produit qui a été livré endommagé, ou si le produit est défectueux.

Politique de retour des produits

- ii. Les casses qui se produisent à l'intérieur ou à l'extérieur de l'emplacement du franchisé ne sont pas considérées comme des produits défectueux et ne seront pas remboursées.
- iii. Les crédits pour les produits défectueux ne seront pas émis pour un excès de produits périmés en raison d'une commande excessive.
- iv. Les franchisés réconcilieront leurs produits défectueux tous les mois et devront suivre tous les protocoles d'ANBL relatifs aux produits défectueux ([Politique relative à la destruction des produits invendables](#)).
- v. Les crédits annuels pour produits défectueux ne dépasseront pas 0,5 % des ventes annuelles totales en dollars après déduction des commissions. Si les crédits pour produits défectueux réclamables dépassent le seuil de 0,5 %, le montant qui s'ensuit sera absorbé par le franchisé et non par ANBL.

b) Retours de produits

- i. Il incombe au franchisé de gérer correctement son stock afin d'éviter les retours importants.
- ii. Les retours de produits par les franchisés doivent être limités à une fois par mois.
- iii. Les retours de produits des franchisés d'une valeur supérieure à 1 000 \$ doivent être approuvés par le gérant du canal de commodité. Le retour peut être soumis à des frais de réapprovisionnement de 150 \$, ou plus, à la discrétion du gérant régional.
- iv. Lors du retour de produits, les franchisés doivent présenter la facture originale avec le ou les articles retournés. Le prix de retour doit être le même que le prix d'achat original. Si aucune facture n'est présentée, ou si le magasin ne peut pas déterminer le prix de vente original, le produit retourné doit l'être au prix le plus bas proposé aux franchisés au cours des 3 derniers mois.
- v. Aucun fonds ne doit être remis aux franchisés au niveau du magasin. Le retour sera placé sur le compte client du franchisé et le service financier le déduira des futurs montants dus.

3.4 Retours d'autres clients non publics

ANBL reconnaît la nécessité de permettre à d'autres clients non publics de retourner des produits pour diverses raisons. Ces clients comprennent les représentants de dégustation, les ventes lors

Politique de retour des produits

d'événements spéciaux, les festivals caritatifs, l'OTAN, les diplomates et le clergé. Les retours admissibles comprennent, sans s'y limiter, l'achat de produits incorrects, de produits défectueux ou de restes de produits après un événement ou un festival. Pour répondre à ce besoin, les directives suivantes ont été établies :

- a) Le retour doit être traité en utilisant le même compte client, afin de garantir l'application des remises appropriées (le cas échéant). Le prix du retour doit être le même que le prix d'achat.
- b) En cas de retour de produits, les clients doivent présenter le reçu original avec le(s) article(s) retourné(s). Le prix de retour doit être le même que le prix d'achat.

4.0 Applicabilité

Cette politique s'applique à tous les employés des magasins ANBL, y compris les gérants de magasin, les gérants adjoints et tous les autres membres de l'équipe.

Cette politique s'applique également à tous les clients d'ANBL, y compris les clients publics, les titulaires de licences, les franchisés et les autres clients non publics.

5.0 Autorités

- [Loi sur la Société des alcools du Nouveau-Brunswick](#)
- [Politique relative à la destruction des produits invendables](#)

6.0 Principes directeurs

Cette politique adhère aux principes d'entreprise suivants, tels qu'établis par la [Politique de gestion des politiques d'ANBL](#) :

- santé et sécurité;
- conformité à tous les instruments réglementaires pertinents et harmonisation avec le mandat et le plan stratégique d'ANBL;
- Justice et équité ;
- Transparence et clarté ;
- Responsabilité d'entreprise (sociale, économique et environnementale);
- Efficacité opérationnelle et amélioration continue ;
- Partenariat et engagement communautaires.

Politique de retour des produits

Le service des canaux de vente est responsable de l'**adhésion aux directives** établies pour le retour des produits au niveau du magasin. Il incombe au gérant du magasin, ou à son représentant, de s'assurer que tous les retours de produits, qu'ils proviennent du public ou d'un client non public, sont traités conformément aux directives établies.

Dans certains cas, les circonstances ne sont pas conformes aux directives établies et, dans ce cas, les gérants de magasin ou leurs représentants doivent faire preuve de **discernement** lorsqu'ils traitent ces types de retours (par exemple, si le client n'a pas son reçu). Les gérants de magasin informeront leur gérant régional de toute situation qui ne respecte pas les directives, s'ils estiment que la situation justifie une discussion plus approfondie.

7.0 Obligations et responsabilités

Le **vice-président des canaux de vente** est responsable de la conformité de la société avec la politique de retour des produits.

Les **gérants régionaux** sont chargés de s'assurer que les gérants de magasin connaissent les exigences de la politique de retour des produits.

Les **gérants du magasin** doivent s'assurer que tous les membres de l'équipe connaissent les exigences de la politique de retour des produits.

8.0 Approbations

Cette politique doit être approuvée par l'Équipe de la haute direction.

9.0 Processus ou procédures associés à cette politique

Non applicable

10.0 Formulaires associés à cette politique

- [Formulaire de retour des produits](#)

Politique de retour des produits

11.0 Calendrier de révision et d'évaluation

La présente politique doit être révisée tous les deux ans; toutefois, un événement inattendu (par exemple, un changement législatif) peut déclencher une révision en dehors du calendrier établi.

12.0 Historique des révisions et coordonnées

Adoptée et approuvée :	2007-03-01	Approuvée par le vice-président des canaux de vente
Révision :	2023-10-11	Le niveau d'approbation est passé à l'Équipe de la haute direction.
Révisions précédentes :	2021-04-01 2011-04-01	
Contact clé :	Directeur des canaux de vente	(506) 888-2954 Adam.savoy@anbl.com
