



## Return Authorization (RA) Form

**\*\*This is an information gathering form only. Please fill-in and fax 905-564-3569 or email [customerservice@toacanada.com](mailto:customerservice@toacanada.com) to TOA Canada Corporation, and wait for a formal response. If this is for DEMO EVALUATION product, please ensure all products are returned within the allotted evaluation period or a maximum of 30 days, otherwise product will be invoiced. This form does not authorize the return of any product back to TOA Canada Corporation.\*\***

1. Dealer Name:	
2. Contact Person:	
3. Phone Number:	
4. Email/Fax Number:	
5. TOA Invoice Number/ Your PO Number:	
6. TOA Invoice Date:	
7. Model Number:	
8. Serial Number:	
9. Quantity:	
10. * Re-ordered: Product & Invoice Number	
11. Reason for Return <i>(Credit, Inspection by Technical Department)</i>	
12. Condition of Product <i>(unopened, opened not installed, opened tested in shop, opened and installed/used on site. Re-stocking fee will be applied if Product condition is not as stated on approved RA request.)</i>	

**\* Please ensure your Re-ordered Product purchase order is sent to [customerservice@toacanada.com](mailto:customerservice@toacanada.com)**

**Any incomplete fields will result in your RA not being processed.**

**It may take a couple days to issue a response to this form.**

**NOTE: You do not have to return the Terms & Conditions with the completed RA Request form. By submitting this RA Form, you agree to TOA Canada Corporation's Terms and Conditions.**

## TOA Canada Corporation

3670 Odyssey Drive, Unit 1 • Mississauga • ON • L5M 0Y9  
Tel: 1-800-263-7639 • Fax: 1-800-436-3569  
customerservice@toacanada.com • www.TOAcanda.com



## Terms and Conditions: Effective January 1, 2020

### PLEASE READ THE FOLLOWING TERMS AND CONDITIONS CAREFULLY.

These Terms and Conditions of sale are applicable to all purchase orders and form a legal agreement between you, as purchaser and reseller ("Reseller") of products identified in TOA Canada Corporation's current published price list or otherwise made available ("TOA Products"), and TOA Canada Corporation ("TOA Canada"). No variation of these Terms and Conditions shall be binding unless agreed in writing by TOA Canada.

The following are the terms and conditions pursuant to which TOA Canada (a) sells certain designated TOA Products to Reseller for the purpose of allowing Reseller to resell and distribute such products to customers, and (b) authorizes Reseller to resell such TOA Products. Any terms or conditions contained in any purchase order, request for quotation, acceptance or other purchasing documents for TOA Products which are inconsistent with, different from or in addition to these Terms and Conditions are void.

TOA Canada makes no warranties, representations or conditions to any customer or other third party concerning TOA Products except those set forth herein.

### TERMS

1. **Effective January 1, 2020** Supersedes all previous price lists and Terms and Conditions.
2. 2% / 25 Net 30 days unless otherwise indicated on the TOA Canada invoice. Cash discount is not available on payments made by credit card nor is it allowed on freight or taxes. A monthly service charge of up to 1.3/4% (21% per annum) may be added to past due balances, which may include legal fees, expert fees, and court costs. Ownership of TOA Products only transfers to Reseller upon full payment of invoice.
3. Each order is deemed a separate transaction. Each shipment of TOA Products constitutes a separate sale. Reseller is obligated to pay for such sale whether a shipment is in whole or partial fulfillment of an order.
4. TOA Products are sold only through authorized dealers and distributors. Possession of this price list does not constitute the right to purchase TOA Products.
5. TOA Canada reserves the right to accept or refuse any order, and all orders are subject to approval by TOA Canada's Credit Department prior to release. Reseller shall provide TOA Canada with financial information that TOA Canada may reasonably request, and TOA Canada may in its sole discretion delay shipment of TOA Products if Reseller fails to meet credit requirements.
6. Goods sold under special pricing or payment terms are considered "FINAL SALE".
7. NSF cheques - An administration fee of \$30 will be paid by Reseller for each instance where a cheque is returned due to insufficient funds, or where payment has been stopped.
8. Taxes: Prices are subject to Harmonized Sales Tax, Goods and Services Tax and Provincial Sales Tax as applicable. Taxes will be invoiced based on tax rates in effect where the shipment is delivered.
9. Minimum order requirement is \$100. Service parts orders are exempted.
10. Orders must be faxed in to 1-800-463-3569 or e-mailed to customerservice@toacanada.com. No orders are accepted over the phone. To ensure proper pricing when ordering from a Quote or Project Registration, Reseller should indicate the Quote or Project Registration number on the purchase order.
11. TOA Products must be resold to customers in the same factory carton product packaging as received from TOA Canada.
12. Sale of TOA Products by TOA Canada confers no right, title or interest in or to any of the trade names or trademarks then being used by TOA Canada.
13. TOA Canada and its licensors, as applicable, retain the entire right, title and interest in and to: (a) the intellectual property related to any item of software and related documentation which TOA Canada provides to Reseller; and (b) all copies of any software and other related documents TOA Canada provides to Reseller.
14. All applicable laws relating to the marketing and sale of TOA Products must be complied with by Reseller.

### FREIGHT

1. Standard shipping terms are F.O.B. TOA Canada, Mississauga, Ontario warehouse. Title and risk of loss or damage to TOA Products pass to Reseller upon TOA Canada's delivery of products to the carrier. All claims for damage or loss of TOA Products which occur after TOA's delivery of products to the carrier must be made directly to the carrier or insurance provider.
2. TOA Canada shall choose the carrier for transportation of TOA Products, except as otherwise indicated in the price list.
3. Free freight will be provided with a minimum purchase of \$3000 before taxes within Canada excluding the Territories and all rural areas where shipments can only be shipped via Air shipment. Free freight applies to standard ground shipments only. Extra costs incurred for expedited delivery, lift gate charges or other non-standard delivery requests are the responsibility of Reseller. Free freight on partial shipments will be provided if the value of the partial shipments are each in excess of \$3,000, or if items are on backorder.
4. All TOA Products are carefully checked and packed. Freight damage/shortage claims must be registered immediately with the delivering carrier in accordance with the Canadian Transportation Organization and/or Federal I.C.C. regulations.
5. All delivery dates indicated by TOA Canada for TOA Products are estimates only. Failure to meet any such estimated delivery date does not diminish Reseller's obligation to pay when the products are delivered or any other obligation.

### PRODUCTS

1. TOA Products are subject to change without notice. TOA Canada reserves the right to in its sole discretion change the TOA Products available for sale by publishing a new price list.
2. TOA Canada may without prior notice or approval make changes to TOA Products that do not adversely affect their form, fit or function. TOA Canada has no obligation to modify or otherwise update products previously sold.
3. TOA Canada may in its sole discretion allocate its inventory of TOA Products.
4. TOA Products are not intended for use in any inherently dangerous application, including nuclear and aviation, and may not be resold for such uses. If TOA Products are resold for any medical application, Reseller bears full responsibility for any requisite approvals of permits.

### PRICING

1. Orders will be billed at prices prevailing on date of shipment.
2. All prices, specifications and Terms and Conditions are subject to change without notice. TOA Canada may change prices and current discounts available to Reseller in its sole discretion by publishing a new price list.
3. All prices indicated in TOA Canada's price lists are in Canadian Dollars. (CAD\$)
4. Prices for TOA Products as indicated on the price list exclude all taxes.
5. Prices for TOA Products as indicated on the price list exclude all transportation costs, including freight insurance and special handling and packaging, unless otherwise specified in the price list. TOA Canada will prepay such costs and invoice Reseller.
6. Unless TOA Canada provides a written credit memorandum, no deductions or offsets from payments.

## TOA Canada Corporation

3670 Odyssey Drive, Unit 1 • Mississauga • ON • L5M 0Y9  
Tel: 1-800-263-7639 • Fax: 1-800-436-3569  
customerservice@toacanada.com • www.TOAcanda.com



6. Credits, discounts, rewards and rebates issued by TOA Canada or any program concerning the resale or marketing of TOA Products are available for use only on future purchases of TOA Products. Such amounts are not cash equivalents and do not create a right of payment.

### MINIMUM ADVERTISED PRICE POLICY (MAP)

1. The Minimum Advertised Price Policy applies to all authorized dealers and distributors of TOA Canada.
2. The minimum advertised price ("MAP") for a particular product shall be either: (i) the MAP published in the most recent price list; or (ii) the "Suggested List Price" in the most recent price list less 37.5% if there is no published MAP for that product.
3. Reseller shall not quote or sell product below a product's MAP, unless with TOA's prior written consent.
4. Reseller shall not advertise a product at a price below that product's MAP, unless with TOA's prior written consent. This applies to all advertisements and promotional materials relating to TOA Products, whether printed or digital, including but not limited to flyers, posters, coupons, mailers, inserts, newspapers, magazines, catalogues, mail order catalogues, web sites, email, television, radio, and public signage.

### MARKETING AND PROMOTIONS

1. Reseller must actively participate in programs offered by TOA Canada to all its authorized dealers and distributors for TOA Products, or specifically offered to Reseller as part of a group, concerning the resale or marketing of TOA Products. TOA Canada may offer such programs from time to time and upon terms and conditions determined in its sole discretion.
2. Reseller must maintain accurate records relating to the purchase, marketing, and resale of TOA Products. TOA Canada has the right, upon reasonable advance written notice, to review such records to verify compliance with Reseller's participation in any programs concerning the resale or marketing of TOA Products.

### CONFIDENTIAL INFORMATION

Confidential information of TOA Canada related to its prices, including price lists, product marketing and other information may be used only as necessary to resell TOA Products. TOA Canada may impose restrictions on the use of such information. Confidential information may not be divulged to customer or any third party without prior written consent of TOA Canada.

### ACCEPTANCE

1. Reseller must inspect TOA Products promptly upon receipt.
2. Any claims for: (a) shortages, over shipments or incorrect materials must be made within five business days from receipt of the TOA products; or (b) invoicing errors must be made within 10 business days from receipt of the TOA Canada invoice. Failure to make a claim within the time periods set forth above will be deemed to constitute acceptance of the TOA Products.

### INQUIRIES

Any and all claims regarding credits, reimbursements, or adjustments of any kind to Reseller's account for TOA Products purchased or ordered must be initiated and submitted in writing to TOA Canada no later than 180 days from the date of invoice, credit memorandum, or other transaction document to which the inquiry or claim relates. Failure to submit inquiries or claims within such time period will constitute a complete and final waiver with respect to the substance of such claim.

### RETURNS

Product can only be returned within 30 days of TOA Canada's invoice date, with the following conditions:

To return product for credit Reseller must first fill out a Return Authorization ("RA") from our website.

(Please visit us at [www.toacanada.com](http://www.toacanada.com) to fill out the online form or download the PDF and email to [customerservice@toacanada.com](mailto:customerservice@toacanada.com).)

Another option is to contact Technical Support for a "RETURN AUTHORIZATION FORM".

Prior to issuing the RA number, TOA Canada may request the following information:

1. Dealer Name
2. Contact Person
3. Phone Number
4. Email/Fax Number
5. TOA Invoice Number
6. TOA Invoice Date
7. Model Number
8. Serial Number: (Preferable if easily found, however DO NOT open packing if you cannot easily see the serial #)
9. Quantity
10. Re-ordered
11. Product & Invoice Number
12. Reason for Return
13. Condition of Product

**The RA number must be clearly marked on the SHIPPING LABEL (DO NOT WRITE ON, OR MARK THE BOX).** All packing material, instruction books, accessories must be included with the return. Transportation must be prepaid by Reseller. Reseller has 20 days to return the product after receiving the RA instruction. RAs will automatically expire on the 21st day after issue. If the above conditions are not met, the products will not be accepted by TOA Canada and will be returned to sender.

### DEFECTIVE PRODUCTS

If you have a defective TOA Product the first step is to go to [www.toacanada.com](http://www.toacanada.com) and fill out the Repair Service Form online and submit it. You may also download the pdf from our website and send it to [customerservice@toacanada.com](mailto:customerservice@toacanada.com). TOA's Technical team will review your form and determine the next steps in the process. The product will be repaired or replaced at TOA Canada's discretion. Product that appears to have been misused or damaged will not be eligible for credit. Please have your invoice ready if TOA requests it.

### Non-Defective Unopened Product

Non-defective unopened product can be returned for credit under the following conditions:

1. Product must be in unopened, unmarked, factory-sealed carton, no exception.
2. Reseller's account must be in "current" status.
3. The product is new and from TOA Canada's current stock and purchased within the 90 day period prior to return.

Otherwise the following conditions apply:

Beyond 90 days, products will either be non-returnable or subject to the following restocking fees:

- Minimum Restocking Fee 30% plus original shipping charges: if product is returned within 180 days from original TOA Canada ship date.
- Minimum Restocking Fee 50% plus original shipping charges: if product is returned within 270 days from original TOA Canada ship date.
- Unopened Product returned after 270 days from original purchase date is non-returnable.

Special Order\*\* product:

- 50% Minimum Restocking Fee plus original shipping charges for Special Order\*\* product.

Any product that appears to have been misused or damaged will not be eligible for credit.

### Non-Defective Opened Product

Non-defective opened product can be returned for credit under the following conditions:

1. Product must be in original factory carton packaging.
2. Reseller's account must be in "current" status.

## TOA Canada Corporation

3670 Odyssey Drive, Unit 1 • Mississauga • ON • L5M 0Y9  
Tel: 1-800-263-7639 • Fax: 1-800-436-3569  
customerservice@toacanada.com • www.TOAcanda.com



3. The product is from TOA Canada's current stock and purchased within the 60 day period prior to return.

Opened product purchased within 60 days of the return are subject to restocking fees based on the following conditions of the product:

- Minimum Restocking Fee 30% plus original shipping charges: Condition B1 - if product factory carton packaging seal is broken but otherwise like new.
- Minimum Restocking Fee 40% plus original shipping charges: Condition B2 - if product packaging is disturbed or there is cosmetic damage to product.
- Minimum Restocking Fee 50% plus original shipping charges: Condition B3 - if product meets factory specifications but there is more extensive damage than above.
- Opened product cannot be returned after 60 days from the original purchase date.

Special Order\*\* product:

- When ordering Special Order products be advised they are Non-returnable and Non-refundable.

### LIMITED WARRANTY

TOA Products are manufactured under strict control and shipped in perfect operating condition to provide years of trouble-free service. All TOA Products are warranted to be free from defects in material and workmanship for the period stated in the Limited Warranty Schedule. Exceptions are noted.

### LIMITED WARRANTY SCHEDULE

Product Category	Warranty Period	Exceptions
Audio	5 years	With the exception of <b>Microphones</b> ( <i>Headset, Lavalier, etc., 5000 Series and Trantec Series</i> ) which are warranted for <b>90-days from the invoice date</b> . All Batteries have a 1 year warranty.
Intercom	5 years	All Batteries have a 1 year warranty.
Parts	90 days	All parts have a 90 day warranty. All Batteries have a 1 year warranty.
Computers	1 Year	All mini-computer, hard drives, PC, laptop or other related IT products have a 1 year warranty.

No repair or replacement of any product or part thereof will extend the applicable warranty period for the entire product. The specific warranty period for any repair will be 90 days following the date of repair or the remaining warranty period for the product, whichever is longer.

TOA Canada's sole obligation under the Limited Warranty is to supply all labour necessary to repair any TOA Product found to be defective in material or workmanship within the warranty period and to supply at TOA Canada's cost new or refurbished replacements for defective parts. Only if repair or replacement fails to remedy the problem will TOA Canada refund the purchase price for the TOA Product.

### EXCEPTIONS TO LIMITED WARRANTY

Rust and/or corrosion of any TOA Product and/or associated mounting hardware are not covered under the Limited Warranty. For greater certainty, this exception applies to all Products, including those recommended for outdoor application.

Limited Warranty does not apply to TOA Products that have been subjected to abuse, improper use, accident, improper installation or repair made outside of factory authorization, product modification, operation of the product outside of the published environmental and electrical parameters, failure to follow operating or maintenance procedures as set out in the user manual, or neglect. Limited Warranty does not cover damage which occurred during shipment. Limited Warranty is void if original product identification (e.g. trademark, serial number) has been altered, defaced or removed.

Limited Warranty does not cover products sold on an "as is" or "with all faults" basis or consumable products such as fuses or batteries, except as set out above.

### REPAIRS

Reseller shall not repair TOA Products while such products are covered under the Limited Warranty, unless at TOA Canada's request. Reseller's are to use the Repair Service Form from our website to promptly report the need for any repair to a TOA Product covered under the Limited Warranty in the applicable warranty period to TOA Canada. Once Received our Technical team will contact you to discuss the request further. For OUT OF WARRANTY repairs, please contact TOA at repairs@toacanada.com and provide details.

### LIMITED WARRANTY CLAIMS

1. All claims made under the Limited Warranty must be made for covered TOA Products and during the applicable warranty period.
2. The dated TOA Canada Invoice for the TOA Product must be retained as evidence of the date of purchase and to establish warranty eligibility.
3. TOA Canada may reasonably investigate all claims, and, if after investigation it reasonably determines that the reported problem was not covered by the Limited Warranty, TOA Canada will charge and Reseller will pay for the cost of investigation at TOA Canada's then current per incident testing fee and all freight costs incurred.
4. Failure to make a claim as provided herein or continued use of the TOA Product will constitute an unqualified acceptance of the product and a waiver of all warranty claims with respect thereto.
5. TOA Canada bears no responsibility for maintaining any backup data which may be necessary to replace any data stored in the product and which could be lost or damaged from any cause.

To make a Limited Warranty claim, return the TOA Product to an authorized TOA Canada Service Depot with transportation prepaid under a valid RA issued by TOA Canada's Technical Support Department (see "Returns" section above). The TOA Product must be returned in its original packaging or similar packaging providing an equal degree of protection. If the claim is determined valid, TOA Canada will return the repaired product with transportation prepaid. Unless the product is covered by an applicable advanced replacement policy in effect, if any, TOA Canada is not obligated to provide a substitute product during the warranty period or at any other time.

### DISCLAIMER OF WARRANTIES, REPRESENTATIONS AND CONDITIONS

Except as otherwise expressly provided herein, TOA Products contained in the price list are provided by TOA Canada to Reseller and any end-user "as is". Except for the Limited Warranty, TOA Canada disclaims and excludes, to the maximum extent permitted by applicable law, all other warranties, representations and conditions for TOA Products, express or implied, including, but not limited to, implied warranties or conditions of merchantability or fitness for a particular purpose, any warranty with respect to durability, functionality, use, or that any defect is able to be remedied. TOA Products purchased outside of Canada will not be covered under warranty through TOA Canada. Application of *The United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods* is expressly excluded.

### LIMITATION OF LIABILITY

In no event shall TOA Canada be liable to Reseller for any special, incidental or consequential damages or losses of any kind which may be suffered by Reseller, any customer or any other third party, including compensation, reimbursement or damages on account of present or prospective profits, expenditures, investments or commitments, whether made in the establishment, development or maintenance of business reputation or goodwill, or for any other reason whatsoever, including, but not limited to, the claims of any third party.

## TOA Canada Corporation

3670 Odyssey Drive, Unit 1 • Mississauga • ON • L5M 0Y9  
Tel: 1-800-263-7639 • Fax: 1-800-436-3569  
customerservice@toacanada.com • www.TOACanada.com



### Conditions : en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2020

#### VEUILLEZ LIRE LES CONDITIONS CI-DESSOUS ATTENTIVEMENT.

Les présentes conditions s'appliquent à tous les bons de commande et constituent un accord juridique entre vous, à titre d'acheteur et de revendeur (le « revendeur ») des produits indiqués dans la liste de prix en vigueur de TOA Canada Corporation ou autrement mis à votre disposition (les « produits TOA »), et TOA Canada Corporation (« TOA Canada »). Aucune modification apportée aux présentes conditions n'est exécutoire, à moins que TOA Canada n'y consente par écrit.

Sont stipulées ci-dessous les conditions en vertu desquelles TOA Canada (a) vend certains produits TOA désignés au revendeur à des fins de revente et de distribution desdits produits aux consommateurs; et (b) autorise le revendeur à revendre lesdits produits TOA. Toute condition figurant dans un bon de commande, une demande de devis, un document d'acceptation ou tout autre document d'achat pour des produits TOA et qui n'est pas conforme ou s'ajoute aux présentes conditions ou en diffère est nulle.

TOA Canada n'offre aucune garantie, représentation ou condition à quelque consommateur ou tiers que ce soit en ce qui a trait aux produits TOA, à l'exception de celles stipulées aux présentes.

#### CONDITIONS

1. **En vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2020.** Remplacent toutes les listes de prix et conditions précédentes.
2. Remise de 2 % dans 25 jours, net dans 30 jours, à moins d'indication contraire sur la facture de TOA Canada. La remise ne s'applique pas aux paiements faits par carte de crédit et n'est pas autorisée pour le transport et les taxes. Des frais de service mensuels de 1,3/4 % (21 % par an) peuvent être ajoutés aux soldes impayés; ces frais peuvent comprendre des honoraires d'avocat, des honoraires d'experts-conseils et des frais judiciaires. La propriété des produits TOA est transférée au revendeur au moment du paiement complet de la facture seulement.
3. Chaque commande est considérée comme étant une transaction distincte. Chaque livraison de produits TOA constitue une vente distincte. Le revendeur est tenu de payer une telle vente, et ce, que la commande livrée ait été exécutée en tout ou en partie.
4. Les produits TOA sont vendus par l'intermédiaire de marchands et de distributeurs autorisés seulement. La possession de la liste de prix ne constitue pas un droit d'achat de produits TOA.
5. TOA Canada se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute commande, et toutes les commandes sont assujetties à l'approbation du service du crédit de TOA Canada avant leur exécution. Le revendeur doit fournir à TOA Canada tout renseignement financier qu'elle pourrait raisonnablement demander, et TOA peut, à seule discrétion, retarder la livraison des produits TOA si le revendeur ne satisfait pas aux exigences de crédit.
6. Les marchandises vendues en vertu de conditions de prix ou de paiement spéciales sont considérées comme étant des « VENTES DÉFINITIVES ».
7. Chèques sans provision : Des frais d'administration de 30 \$ seront payés par le revendeur pour tous les cas de chèque sans provision ou d'arrêt de paiement.
8. Taxes : Les prix sont assujettis à la taxe de vente harmonisée, à la taxe sur les produits et services et à la taxe de vente provinciale, le cas échéant. Les taxes seront facturées en fonction des taux en vigueur au moment de la livraison des commandes.
9. L'exigence de commande minimale est de 100 \$. Les pièces de rechange sont exemptées de ladite cette exigence.
10. Les commandes doivent être envoyées par télécopieur au 1-800-463-3569 ou au 905-564-3569, ou par courriel à l'adresse customerservice@toacanada.com. Aucune commande ne sera acceptée par téléphone. Pour veiller à ce que les prix correspondent à un devis ou à un enregistrement de projet obtenu, le revendeur doit indiquer le numéro dudit devis ou enregistrement de projet sur le bon de commande.
11. Les produits TOA doivent être revendus aux clients dans le même emballage de carton d'usine reçu de TOA Canada.
12. La vente des produits TOA par TOA Canada ne confère aucun droit, titre ou intérêt relativement aux noms commerciaux ou marques de commerce utilisées au moment de la vente par TOA Canada.
13. TOA Canada et ses concédants de licence, le cas échéant, conserve la totalité du droit, du titre et de l'intérêt en ce qui a trait à : (a) la propriété intellectuelle de tout logiciel et document connexe que TOA Canada fournit au revendeur; et (b) toutes les copies de tout logiciel et document connexe que TOA Canada fournit au revendeur.
14. Le revendeur est tenu de respecter toutes les lois applicables à la commercialisation et à la vente des produits TOA.

#### TRANSPORT

1. Les conditions d'envoi sont franco à bord à l'entrepôt de TOA Canada de Mississauga, en Ontario. Les titres et les risques de perte ou de dommage en lien avec les produits TOA sont transférés au revendeur au moment de la livraison des produits de TOA Canada au transporteur. Les réclamations pour tout dommage ou perte de produits TOA survenant après la livraison des produits TOA au transporteur doivent être faites directement auprès dudit transporteur ou de l'assureur.
2. TOA Canada choisit le transporteur pour le transport des produits TOA, sauf indication contraire figurant sur la liste de prix.
3. Transport gratuit sera fourni avec un achat minimum de 3000 \$ avant impôts au Canada excluant les territoires et toutes les zones rurales où les livraisons ne peuvent être expédiés par envoi Air. Le transport sans frais s'applique aux envois par voie terrestre standard seulement. Des frais supplémentaires seront facturés pour les livraisons accélérées, les coûts de hayon élévateur ou toute autre demande de livraison spéciale qui doit être assumée par le revendeur. Le transport sans frais des commandes partielles sera offert si la valeur minimale de chaque commande partielle est de 3 000 \$, ou si des articles sont en souffrance.
4. Tous les produits TOA sont vérifiés et emballés soigneusement. Les réclamations pour les articles endommagés ou manquants doivent être présentées immédiatement auprès du transporteur ayant effectué la livraison, et ce, conformément aux règlements de l'Association des transports du Canada et/ou du Comité de coordination de la mise en œuvre du Canada.
5. Toutes les dates de livraison des produits TOA indiquées par TOA Canada sont approximatives. Le défaut de satisfaire auxdites dates de livraison approximatives ne diminue pas l'obligation de payer du revendeur ou encore toute autre obligation au moment de la livraison des produits.

#### PRODUITS

1. Les produits TOA sont sujets à changement sans préavis. TOA Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'apporter des changements aux produits offerts en publiant une nouvelle liste de prix.
2. TOA Canada peut, sans préavis ou approbation, apporter des changements aux produits TOA qui n'influent pas sur leur forme, leur adaptation ou leur fonction. TOA Canada n'est pas tenue de modifier ou autrement mettre à jour les produits vendus antérieurement.
3. TOA Canada peut, à sa seule discrétion, allouer ses stocks de produits TOA.
4. Les produits TOA ne sont pas conçus pour des utilisations de nature dangereuse, y compris les secteurs nucléaire et de l'aviation, et ne peuvent pas être revendus pour de telles utilisations. Si des produits de TOA sont vendus à des fins médicales, le revendeur assume l'entière responsabilité en ce qui a trait à l'approbation des permis exigés.



## TOA Canada Corporation

3670 Odyssey Drive, Unit 1 • Mississauga • ON • L5M 0Y9  
Tel: 1-800-263-7639 • Fax: 1-800-436-3569  
customerservice@toacanada.com • www.TOACanada.com



### PRIX

1. Les commandes seront facturées aux prix en vigueur à la date de la livraison.
2. Tous les prix, spécifications et conditions sont sujets à changement sans préavis. TOA Canada peut, à sa seule discrétion, modifier les prix et les rabais actuels offerts au revendeur en publiant une nouvelle liste de prix.
3. Tous les prix figurant dans les listes de prix de TOA Canada sont en dollars canadiens (\$) CA).
4. Les prix des produits TOA figurant sur la liste de prix ne comprennent pas les taxes.
5. Les prix des produits TOA figurant sur la liste de prix ne comprennent pas les frais de transport, ni les assurances et les frais de manutention et d'emballage spéciaux, sauf indication contraire sur la liste de prix. TOA Canada paie à l'avance lesdits frais et les facture par la suite au revendeur.
6. Le revendeur ne peut déduire ou compenser des paiements dus à TOA Canada, sauf si cette dernière fournit une note de crédit écrite.
7. Les crédits, les rabais, les récompenses et les escomptes offerts par TOA Canada ou pour tout programme relativement à la revente ou à la commercialisation des produits TOA peuvent être utilisés pour les achats futurs de produits TOA seulement. Les montants y afférents ne constituent pas des équivalents en espèces et ne créent pas un droit de paiement.

### POLITIQUE RELATIVE AU PRIX MINIMUM ANNONCÉ (PMA)

1. La politique relative au prix minimum annoncé s'applique à tous les marchands et distributeurs autorisés de TOA Canada.
2. Le prix minimum annoncé (« PMA ») peut correspondre au (i) PMA figurant sur la liste de prix la plus récente; ou (ii) au « prix courant proposé » figurant sur la liste de prix la plus récente moins 37,5 % si aucun PMA n'est indiqué pour le produit en question.
3. Le revendeur ne doit pas donner un devis pour un produit ou vendre celui-ci à un prix inférieur au PMA, à moins d'avoir obtenu une autorisation écrite de TOA au préalable.
4. Le revendeur ne doit pas annoncer un produit à un prix inférieur au PMA dudit produit, à moins d'avoir obtenu l'autorisation écrite de TOA au préalable. Ceci s'applique à toutes les publicités et à l'ensemble du matériel promotionnel imprimé numérique en lien avec les produits TOA, y compris, mais sans s'y limiter, à ce qui suit : circulaires, affiches, bons, dépliants de publicité directe, encarts, journaux, magazines, catalogues, catalogues de vente par correspondance, sites Web, courriels, télévision, radio et affichages publics.

### COMMERCIALISATION ET PROMOTIONS

1. Le revendeur doit participer activement aux programmes offerts par TOA Canada à tous les marchands et distributeurs autorisés pour les produits TOA, ou spécifiquement offerts au marchand dans le cadre d'une initiative groupée, et touchant à la revente ou à la commercialisation des produits TOA. TOA Canada peut offrir de tels programmes de temps à autre et selon les conditions définies à sa seule discrétion.
2. Le revendeur doit maintenir des dossiers exacts en ce qui a trait à l'achat, à la commercialisation et à la revente des produits TOA. TOA Canada a le droit, moyennant un préavis écrit raisonnable, de passer en revue de tels dossiers à des fins de validation de la conformité du détaillant à tout programme touchant la revente ou la commercialisation des produits TOA.

### RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

Les renseignements confidentiels de TOA Canada qui portent sur ses prix, y compris ses listes de prix, le commercialisation de ses produits et toute autre information peuvent être utilisés seulement aux fins de revente des produits TOA. TOA Canada peut imposer des restrictions sur l'utilisation de tels renseignements. Les renseignements confidentiels ne peuvent être divulgués à aucun client ou tiers sans l'autorisation écrite préalable de TOA Canada.

### ACCEPTATION

1. Le revendeur doit inspecter les produits TOA rapidement après les avoir reçus.
2. Toute demande touchant (a) aux articles manquants, aux articles en trop ou aux mauvais articles doivent être faites dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception des produits TOA; ou encore (b) erreurs de facturation doivent être faites dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la facture de TOA Canada. Le défaut de présenter une demande dans les délais susmentionnés sera réputé être une acceptation des produits TOA.

### DEMANDES

Toutes les demandes relatives aux crédits, aux remboursements ou aux modifications de quelque nature que ce soit relativement au compte du revendeur pour les produits TOA achetés ou commandés doivent être effectuées et soumises par écrit auprès de TOA Canada au plus tard dans les 180 jours suivant la date de la facture, de la note de crédit, ou de tout autre document de transaction faisant l'objet de la demande ou de la réclamation. Le défaut de soumettre les demandes ou les réclamations dans ledit délai sera réputé être une renonciation complète et définitive relativement à la nature d'une telle réclamation.

### RETOURS

Les produits peuvent être retournés dans les 30 jours de la date de facture originale de TOA Canada aux conditions suivantes : Pour retourner un produit pour un crédit le revendeur doit tout d'abord remplir le formulaire de demande d'autorisation de retour (RA) à partir de notre site internet. (SVP nous visiter au [www.toacanada.com](http://www.toacanada.com) pour remplir en ligne ou télécharger le formulaire pdf à être expédié à [customerservice@toacanada.com](mailto:customerservice@toacanada.com)). Une autre option est de contacter le support technique pour un "FORMULAIRE D'AUTORISATION DE RTOUR").

Avant d'émettre un numéro d'autorisation de retour, TOA Canada peut demander d'obtenir les renseignements ci-dessous :

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| 1. Nom du marchand                   | 8. Numéro de série (Si facile à trouver Préférable, mais ne pas ouvrir l'emballage si vous ne pouvez pas voir facilement la série #) |
| 2. Nom de la personne-ressource      | 9. Quantité  |
| 3. Numéro de téléphone               | 10. Commande de réapprovisionnement  |
| 4. Courriel ou numéro de télécopieur | 11. Produit et numéro de la facture  |
| 5. Numéro de la facture TOA          | 12. Raison du retour   |
| 6. Date de la facture TOA            | 13. Condition du produit   |
| 7. Numéro de modèle                  |  |

**Le numéro d'autorisation de retour doit être clairement indiqué sur l'ÉTIQUETTE D'ENVOI (NE PAS ÉCRIRE OU FAIRE QUELQUE MARQUE QUE CE SOIT SUR LA BOÎTE).** Tous les matériaux d'emballage, livrets d'instructions, et accessoires doivent être inclus dans le retour. Le transport doit être prépayé par le revendeur. Le revendeur dispose de vingt (20) jours pour retourner le produit après avoir obtenu l'autorisation de retour. Les autorisations de retour expirent automatiquement le 21<sup>e</sup> jour après leur émission. Si les conditions susmentionnées ne sont pas respectées, TOA Canada n'acceptera pas les produits et les retournera à l'expéditeur.

### PRODUITS DÉFECTUEUX

Si vous avez un produit TOA défectueux la première étape est de remplir le formulaire en ligne de réparation sur le site [www.toacanada.com](http://www.toacanada.com) et de le soumettre en ligne. Vous pouvez également télécharger le fichier en format pdf et l'envoyer par courriel à [customerservice@toacanada.com](mailto:customerservice@toacanada.com). L'équipe technique révisera votre demande et déterminera la prochaine étape du processus. Le produit sera réparé ou remplacé à la discrétion de TOA Canada. Les produits qui semblent avoir été mal utilisés ou endommagés ne seront éligibles à aucun crédit. Ayez votre facture prête si TOA l'exige.

### Produit non ouvert et non défectueux

## TOA Canada Corporation

3670 Odyssey Drive, Unit 1 • Mississauga • ON • L5M 0Y9  
Tel: 1-800-263-7639 • Fax: 1-800-436-3569  
customerservice@toacanada.com • www.TOAcanda.com



Tout produit non ouvert et non défectueux peut être retourné à des fins de crédit conformément aux conditions ci-dessous :

1. Le produit, sans exception, ne doit pas avoir été ouvert ou marqué, et se trouver dans l'emballage scellé à l'usine
2. Le compte du revendeur doit être « ouvert ».
3. Le produit est neuf, provient des stocks actuels de TOA Canada, et a été acheté dans les 90 jours précédant le retour.

Sinon, les conditions ci-dessous s'appliquent :

Après la période de 90 jours, le produit ne pourra pas être retourné ou sera assujéti aux frais de restockage qui suivent :

- Frais de restockage minimaux de 30 % plus les frais d'envoi d'origine : si le produit est retourné dans les 180 jours suivant la date d'envoi d'origine de TOA Canada.
- Frais de restockage minimaux de 50 % plus les frais d'envoi d'origine : si le produit est retourné dans les 270 jours suivant la date d'envoi d'origine de TOA Canada.
- Tout produit non ouvert retourné après la période de 270 jours suivant date d'achat d'origine ne peut pas être retourné.

Produit d'une commande spéciale\*\* :

- Lors de la commande des produits de commande spéciale ne sont pas remboursables et non remboursables.

### Produit ouvert non défectueux

Tout produit ouvert non défectueux peut être retourné à des fins de crédit conformément aux conditions ci-dessous :

1. Le produit se trouve dans l'emballage de carton d'origine.
2. Le compte du revendeur doit être « ouvert ».
3. Le produit provient des stocks actuels de TOA Canada et a été acheté dans les 60 jours précédant le retour.

Tout produit ouvert acheté dans les 60 jours précédant le retour est assujéti à des frais de restockage fondé sur la condition du produit :

- Frais de restockage minimaux de 30 % plus les frais d'envoi d'origine : condition B1 – si le sceau de l'emballage de carton d'origine est brisé mais que le produit est comme neuf.
- Frais de restockage minimaux de 40 % plus les frais d'envoi d'origine : condition B2 – si l'emballage du produit est endommagé ou que le produit comporte un dommage esthétique.
- Frais de restockage minimaux de 50 % plus les frais d'envoi d'origine : condition B3 – si le produit satisfait aux spécifications d'usine, mais que les dommages sont plus importants que ceux susmentionnés.
- Un produit ouvert ne peut pas être retourné après la période de 60 jours suivant la date d'achat d'origine.

Produit d'une commande spéciale\*\* :

- Frais de stockage minimaux de 50 % plus les frais d'envoi d'origine du produit de la commande spéciale.

Tout produit qui semble avoir fait l'objet d'une mauvaise utilisation ou avoir été endommagé ne sera pas admissible à un crédit.

## GARANTIE LIMITÉE

Les produits TOA sont fabriqués selon des contrôles stricts et expédiés dans un parfait état de fonctionnement pour garantir une longue durée d'utilisation sans problème. Tous les produits TOA sont garantis être exempts de défaut de matériau et de main-d'œuvre pendant la durée indiquée dans le barème de la garantie limitée. Des exceptions sont notées.

### BARÈME DE LA GARANTIE LIMITÉE

Catégorie de produit	Période de garantie	Exceptions
Audio	5 ans	À l'exception des <b>microphones</b> ( <i>micro-casque, micro-cravate, etc., séries 5000 et Trantec</i> ), qui sont garantis pendant <b>90 jours à compter de la date de facturation</b> . Toutes les piles sont garanties pendant un (1) an.
Intercom	5 ans	Toutes les piles sont garanties pendant un (1) an.
Pièces	90 jours	Toutes les pièces sont garanties pendant 90 jours. Toutes les piles sont garanties pendant un (1) an.
Ordinateurs	1 an.	Tous les mini-ordinateurs, disques durs, PC, ordinateur portable ou autres produits informatiques connexes ont une garantie de 1 an.

La réparation ou le remplacement d'un produit ou d'une pièce d'un produit ne prolongera pas la période de la garantie applicable au produit dans son ensemble. La durée de la garantie spécifique à une réparation sera de 90 jours à compter de la date de la réparation ou la durée de la garantie restante du produit, selon la durée la plus longue.

La seule obligation de TOA Canada en vertu de la garantie limitée est de fournir toute la main-d'œuvre nécessaire pour réparer un produit TOA qui est réputé avoir un défaut de matériau ou de main-d'œuvre pendant la durée de la garantie, et de fournir des pièces de rechange neuves ou remises à neuf au prix coûtant de TOA Canada pour les pièces défectueuses. Si la réparation ou le remplacement ne permet pas de résoudre le problème, TOA Canada remboursera le prix d'achat du produit TOA.

### EXCEPTIONS À LA GARANTIE LIMITÉE

Tout produit TOA et/ou pièce de montage connexe rouillé ou corrodé n'est pas couvert en vertu de la garantie limitée. Il demeure entendu que la présente exception s'applique à tous les produits, y compris ceux recommandés pour les utilisations extérieures.

La garantie limitée ne s'applique pas aux produits TOA qui ont été assujéti à un usage abusif, à une mauvaise utilisation, à un accident, à une installation ou une réparation qui n'a pas été effectuée conformément aux instructions d'usine, à une modification, à une utilisation ne correspondant pas aux paramètres environnementaux ou électriques en vigueur, à un défaut de suivre les procédures de fonctionnement ou d'entretien stipulées dans le guide de l'utilisateur, ou à de la négligence. La garantie limitée ne couvre pas les dommages survenant pendant l'expédition. La garantie limitée est nulle si l'identification du produit d'origine (p. ex., marque de commerce ou numéro de série) a été modifiée, défigurée ou retirée. La garantie limitée ne couvre pas les produits vendus « tels quels » ou « avec tous les défauts », ou encore aux consommables comme les fusibles ou les piles, sauf tel qu'il est stipulé ci-haut.

### RÉPARATIONS

Le revendeur ne doit pas réparer les produits TOA pendant que lesdits produits sont couverts en vertu de la garantie limitée, sauf à la demande de TOA Canada. Les revendeurs doivent utiliser le formulaire de demande de réparation sur notre site internet afin de signaler le plus rapidement un besoin de réparation sous-garantie limitée pendant la période applicable de garantie de TOA Canada. Une fois reçue le département de Support Technique vous contactera pour discuter de votre demande. Pour les réparations HORS GARANTIE, veuillez contacter TOA à repairs@toacanada.com et fournir de détails.

### DEMANDES RELATIVES À LA GARANTIE LIMITÉE

1. Toutes les demandes effectuées en vertu de la garantie limitée doivent être faites pour les produits TOA pendant la durée de la garantie applicable.
2. La facture datée de TOA Canada se rapportant au produit TOA doit être conservée comme preuve de la date d'achat et pour établir l'admissibilité à la garantie.
3. TOA Canada peut raisonnablement faire enquête sur toute demande et, si elle détermine raisonnablement à l'issue de l'enquête que le problème signalé n'est pas couvert par la garantie limitée, TOA Canada produira une facture et le revendeur sera tenu d'assumer les frais de l'enquête conformément aux frais d'enquête des incidents en vigueur, ainsi que tous les frais de transport encourus.

## TOA Canada Corporation

3670 Odyssey Drive, Unit 1 • Mississauga • ON • L5M 0Y9  
Tel: 1-800-263-7639 • Fax: 1-800-436-3569  
customerservice@toacanada.com • www.TOAcanda.com



4. Le défaut de présenter une demande conformément aux présentes ou l'utilisation continue du produit TOA constituera une acceptation sans réserve du produit et une renonciation de toute demande en vertu des présentes
5. TOA Canada n'assume aucune responsabilité quant au maintien de toute donnée de sauvegarde qui pourrait être nécessaire au remplacement de toute donnée stockée dans le produit ou qui pourrait être perdue ou endommagée pour quelque raison que ce soit.

Pour présenter une demande en vertu de la garantie limitée, le produit TOA doit être retourné à un atelier de réparation autorisé par TOA Canada, et ce, port payé en vertu d'une AR valide délivré par le service du soutien technique de TOA Canada (consulter la section « Retours » ci-haut). Le produit TOA doit être retourné dans son emballage d'origine ou dans un emballage semblable offrant un degré de protection équivalent. Si la demande est jugée valide, TOA Canada retournera le produit réparé port payé. À moins que le produit ne soit couvert en vertu d'une politique de remplacement anticipé en vigueur, le cas échéant, TOA Canada n'est pas tenue de fournir un produit de remplacement pendant la période de garantie ou à tout autre moment.

### EXONÉRATION DE GARANTIES, DE REPRÉSENTATIONS ET DE CONDITIONS

Sauf tel qu'il est expressément stipulé aux présentes, les produits TOA figurant dans la liste de prix sont fournis « tels quels » par TOA Canada au revendeur ou à tout utilisateur final. À l'exception de la garantie limitée, TOA Canada rejette et exclut, dans toute la mesure permise par la loi applicable, toutes les autres garanties, représentations et conditions, expresses ou tacites, pour les produits TOA, y compris, mais sans s'y limiter, les garanties ou conditions tacites de qualité marchande ou d'adaptation à un usage particulier, toute garantie de durabilité, de fonctionnement, d'utilisation ou de résolution d'un défaut. Les produits TOA achetés à l'extérieur du Canada ne sont pas couverts par TOA Canada en vertu de la garantie. L'application de la *Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises* est expressément exclue.

### LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

TOA Canada ne peut en aucun cas être tenue responsable envers le revendeur pour tout dommage particulier, accessoire ou indirect ou perte de quelque nature que ce soit que le revendeur, un client ou un autre tiers pourrait subir, y compris une compensation, un remboursement ou des dommages liés à des profits actuels ou éventuels, des dépenses, des investissements ou des engagements effectués pour établir, développer ou maintenir la réputation ou la cote d'estime de l'entreprise, ou pour quelque autre raison que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, les demandes d'un tiers.