



---

## POLITIQUE DE COMMANDES PRIVÉES VERSION « Particuliers »

---

### 1. PRINCIPE

La SAQ offre, à toute personne qui le désire, le moyen de lui procurer des boissons alcooliques qu'elle ne commercialise pas dans son réseau de distribution.

Pour ce faire, cette personne doit adresser une demande de commande privée à la SAQ et se conformer aux conditions qui s'y rattachent.

Afin de simplifier la présentation des règles applicables pour effectuer cette démarche, la SAQ a décidé de publier trois versions différentes de sa politique de commandes privées pour regrouper les règles spécifiques applicables à trois groupes distincts d'intéressés.

Dans la présente version, l'expression « en ligne » signifie, selon le contexte, qu'une information est disponible ou qu'une action peut être exécutée sur Internet au site suivant : [www.saq.com](http://www.saq.com).

### 2. LA CLIENTÈLE

La clientèle visée par la présente version de la politique est celle des personnes qui commandent un produit à la SAQ et qui l'achètent de cette dernière pour leur usage personnel (ci-après appelés « clients »). Un client qui est une personne physique doit avoir au moins 18 ans.

Les groupes d'achat, dont les clubs d'œnophiles, sont inclus dans cette clientèle.

Un groupe d'achat est une organisation par laquelle une personne désignée comme « organisateur », adresse une demande de commande privée pour le compte d'un groupe de personnes physiques.

L'organisateur ne peut vendre les produits aux membres du groupe d'achat ni ne peut leur exiger une contrepartie pour le fait de leur procurer des produits.

### **3. MONTANT MINIMUM D'UNE DEMANDE**

Le montant minimum d'une demande de commande privée est de 150 \$ (au prix du fournisseur) par produit, auprès d'un même fournisseur.

Des frais de 100 \$ sont requis pour chaque demande de commande privée qui ne rencontre pas l'exigence prévue au paragraphe précédent.

### **4. DEMANDE DE COMMANDE PRIVÉE**

Le client effectue sa demande de commande privée en ligne en complétant le formulaire prévu à cet effet.

La SAQ refuse toute commande pour laquelle le client a effectué ou entend effectuer lui-même le paiement directement au fournisseur.

### **5. ACOMPTE**

Le client doit remettre un acompte à la SAQ en même temps qu'il remplit sa demande de commande privée. Le montant de cet acompte correspond à 25 % du prix de vente au détail de la SAQ des produits commandés.

La SAQ peut compenser à même l'acompte tout montant dû par le client.

### **6. PAIEMENT DE L'ACOMPTE**

L'acompte doit être payé par carte de crédit, chèque ou argent comptant.

L'acompte payé par carte de crédit, chèque ou argent comptant est encaissé par la SAQ mais aucun intérêt n'est crédité au client.

## **7. CONFIRMATION DE COMMANDE**

La SAQ émet au client un avis pour lui confirmer sa commande ou l'informer de l'annulation de cette dernière selon que le fournisseur accepte ou non la commande de la SAQ.

## **8. CONTRÔLE DES PRIX**

La SAQ effectue une vérification des prix déclarés par le client.

Lorsque le prix déclaré par le client ne reflète pas la valeur marchande des produits, la SAQ effectue le paiement au fournisseur selon le prix déclaré et elle ajuste le calcul de son prix de vente au détail selon la valeur marchande des produits. Cette valeur marchande correspond au prix fournisseur des produits comparables au répertoire de la SAQ. Cette dernière en informe le client qui peut alors annuler sa demande de commande privée.

## **9. DÉLAI DE DISPONIBILITÉ DES PRODUITS**

Le client pourra consulter en ligne les délais approximatifs de disponibilité des produits commandés, selon les pays d'origine ou les régions de ces pays.

## **10. PRISE DE LIVRAISON ET PAIEMENT**

Le client convient de prendre possession, en une seule livraison, de tous les produits commandés au plus tard 30 jours à compter de la date de l'avis de disponibilité des produits que transmet la SAQ au client.

Le client doit payer le prix des produits commandés au plus tard à la date où il prend livraison des produits.

L'organisateur d'un groupe d'achat effectue le paiement de la commande au nom des acheteurs. Il doit, au moment du paiement, fournir la liste des noms et adresses des acheteurs qui font partie du groupe d'achat ainsi que la désignation et la quantité des produits que chacun d'eux veut acquérir. La SAQ émet une facture à chacun des membres du groupe d'achat. La facture comporte une indication à l'effet que le prix des produits a déjà été acquitté.

## **11. ENTREPOSAGE**

La SAQ entrepose gratuitement les produits commandés pendant une période de 30 jours à compter de la date de l'avis de disponibilité des produits que transmet la SAQ au client.

## **12. DÉFAUT DU CLIENT**

Si le client fait défaut de prendre livraison de tous les produits avant la fin du délai d'entreposage mentionné à la clause « Prise de livraison et paiement », la vente des produits restant en entrepôt sera résolue de plein droit sans avis ni mise en demeure et la SAQ prendra possession des produits et en disposera à sa convenance.

Le client sera alors redevable du prix de vente fournisseur des produits dont la SAQ a pris possession ainsi que de tous les coûts en relation avec la commande privée en cause incluant les coûts de disposition des produits.

Le client peut prendre connaissance en ligne des coûts dont il peut être redevable.

## **13. RETOUR DES PRODUITS DÉFECTUEUX**

La SAQ offre une garantie d'un an contre toute défectuosité des produits vendus dans le cadre des commandes privées. Un produit défectueux peut seulement être remboursé. Pour exercer sa garantie, le client doit adresser sa demande dans un point de vente ou au Service à la clientèle de la SAQ.

La SAQ n'accepte aucun retour de produits non défectueux.

## **14. NORMES CONCERNANT LES PRODUITS**

La SAQ peut refuser de vendre un produit commandé par un client si le produit ne se conforme pas aux normes de constitution, d'élaboration, d'étiquetage et d'emballage des produits applicables aux produits de commande privée.

La SAQ peut également refuser de vendre un produit lorsqu'elle croit raisonnablement que la vente de ce produit au Québec pourrait la faire contrevenir à la loi ou entraîner sa responsabilité notamment, en raison de toute inscription, représentation ou dessin sur l'étiquette ou le contenant.

## **15. LIVRAISON**

La SAQ assume les frais de livraison des commandes aux seules succursales désignées aux fins de recevoir les produits commandés et dont la liste peut être consultée en ligne.