



Capsule d'information

Commandes privées

À l'intention des agents

Fin de la procédure de prise de responsabilité

C'est le 1^{er} janvier 2013 que prendra fin la procédure de prise de responsabilité pour les produits de commandes privées à la Société des alcools du Québec (SAQ). Une nouvelle procédure entrera en vigueur pour les produits reçus après le 1^{er} janvier 2013. Celle-ci permettra d'améliorer le service à la clientèle en centralisant les demandes de remboursement et l'agent n'aura plus à effectuer les remboursements de produits au prix de détail.

Rappel de la procédure de prise de responsabilité

Une prise de responsabilité est émise à l'agent lorsqu'un produit présente une problématique qui génère un risque en regard avec la garantie de 12 mois offerte par la SAQ. La SAQ propose alors à l'agent une prise de responsabilité. L'agent qui accepte celle-ci décharge automatiquement la SAQ de toute responsabilité entourant le produit. Le client désirant effectuer un retour inapte du produit, et ce, peu importe la raison, est référé à l'agent du produit afin que celui-ci assure le remboursement du produit.

Nouvelle procédure

Le risque lié à des retours importants de produits par la clientèle sera géré en établissant un taux de retour jugé acceptable au-delà duquel l'agent sera facturé seulement pour la portion excédant le taux acceptable.

Le taux de l'agent correspondra au taux moyen de remboursement annuel par rapport aux ventes au prix fournisseur de l'agent. Le taux acceptable sera basé sur le plus haut taux de remboursement à la SAQ comparable aux produits de commandes privées soit, les retours provenant des titulaires de permis pour les vins de spécialité.

Cette nouvelle règle s'applique sur l'ensemble des produits de commandes privées, peu importe la nature du produit.

Le taux de remboursement applicable pour l'évaluation du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013 sera 1,2 %.

Voici un [exemple de calcul](#).

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à communiquer avec nous par courriel à infocommandes.privees@saq.qc.ca