

Q1 [Je ne trouve aucune information dans votre base de données, pourquoi?](#)

R1 Vous avez tout d'abord besoin de votre numéro de téléphone et de facture pour faire une recherche en ligne. Assurez-vous d'avoir entré le même numéro de téléphone que celui de la requête que vous nous avez envoyée et qu'il n'y a aucun espace entre les chiffres (ie 9052789143).
Entrer votre numéro de facture.

Q2 [Ou puis-je trouver mon numéro de facture \(acheter dans un magasin\)?](#)

R2 Si vous êtes client de Futus Shop, les 6 derniers chiffres du numéro de contrat de votre reçu sont votre numéro de facture. Par exemple: Numéro de contrat / Contract ID # 043-021215-054543, alors le numéro de facture est # is 054543

Q3 [Ou puis-je trouver mon numéro de facture? \(Achat en ligne\)?](#)

A3 Si vous avez fait un achat en ligne, entrez le numéro de commande (**order #**) **dans la case de numéro de facture.**

Q4 [Puis-je envoyer une copie de la facture d'achat si je désire garder l'original pour moi?](#)

R4 Une copie du reçu est acceptable mais vous devez vous assurer que le numéro de contrat soit sur cette copie et qu'elle soit clairement lisible.

Q5 [J'ai acheté plus d'une unité d'un même produit, puis-je demander plusieurs rabais?](#)

R5 Nous avons une limite de une demande par nom et par adresse sur la plupart des produits. Ce qui signifie un seul rabais par produit pendant une période de promotion à moins qu'il ne soit explicitement spécifié autrement.

Q6 [Je vous ai fait parvenir le reçu d'achat, le code barre et le formulaire de réclamation. Pourquoi n'ai-je pas reçu mon chèque?](#)

R6 Notre politique de rabais recherche 3 items pour appliquer votre rabais. Votre remise sera retenue si l'une des conditions suivantes n'est pas rencontrée:
1. Le code UPC (Code barre) original – Le demandeur doit découper ce code barre de la boîte pour demander un rabais. Le code barre est facile à localiser sur la boîte et ce code doit correspondre à celui du formulaire de rabais. Nous n'acceptons pas les codes photocopier ou tout autre code.
2. Le formulaire dûment complété – Toutes les informations manquantes ou incomplètes causeront une erreur de système. Nous vous suggérons fortement de remplir ce formulaire en lettres MAJUSCULE.
3. La copie de réclamation- C'est une copie de votre facture d'achat que Futus Shop imprimera pour vous pour cet usage. Nous n'acceptons pas une version photocopier.

Q7 [J'ai acheté cet item comme cadeau. Puis-je faire ma réclamation sans envoyer le code barre original?](#)

R7 Non, nous demandons expressément de recevoir l'original.

Q8 [Je ne peux pas vous envoyer le code barre original puisque je n'ai pas la boîte originale avec le produit. Ma demande de rabais sera-t-elle traitée?](#)

R8 En aucune circonstance une demande de rabais ne sera honorée si elle n'est pas accompagnée du code UPC (code barre) original.

Q9 [J'ai voyagé en dehors du pays et j'ai manqué la date limite de postage de ma demande de rabais. Sera-t-elle applicable?](#)

R9 Non, la date limite de postage est clairement marquée sur le formulaire de rabais. Pour être sûr qu'elle soit reçue à temps, SVP, faites-nous parvenir votre demande au plus tôt.

Q10 [Je rencontre toutes les conditions nécessaires à l'obtention d'un rabais mais mon nom n'apparaît pas dans votre base de données. Pourquoi?](#)

R10 Habituellement c'est parce que le nom d'une autre personne a été utilisé sur la réclamation (Votre enfant, conjoint, ami?). Peut-être aussi manque-t-il des informations comme le numéro d'appartement, ce qui pourrait causer un retard de livraison postale. Dans tous les cas, nous ferons tout en notre pouvoir pour que le client reçoive son dû dans les meilleurs délais possibles.

Q11 [Il est mentionné sur votre site WEB, que mon chèque a été imprimé il y a un moment déjà. Pourquoi ne l'ai-je pas encore reçu?](#)

R11 Il y a un délai de processus d'environ 2 semaines avant qu'un chèque émis ne soit posté. Si l'adresse est correcte, vous devriez recevoir votre chèque dans les 3 semaines après l'impression.

Q12 [Il est mentionné sur votre site WEB, que mon chèque a été imprimé il y a un moment déjà. Pourquoi ne l'ai-je pas encore reçu?](#)

R12 Il y a un délai de processus d'environ 2 semaines avant qu'un chèque émis ne soit posté. Si l'adresse est correcte, vous devriez recevoir votre chèque dans les 3 semaines après l'impression.

Q13 [Si je veux connaître l'état de ma demande, quel type de support offrez-vous et pendant combien de temps est-il disponible?](#)

R13 Il y a un numéro de téléphone sans frais. Les usagers peuvent nous appeler ou communiquer avec nous par courriel de n'importe où en Amérique du Nord. Le support est disponible pendant une période de six mois après la date de facturation du produit. Aucun support pour les rabais ne sera offert sur un produit acheté il y a plus de 6 mois.

Q14 [On me dit que le chèque a été envoyé et encaissé. Puis-je demander un relevé de transaction bancaire pour ce chèque?](#)

R14 Oui, il y a des frais de 25\$ pour ce type de requête. Téléchargez le formulaire de requête à : https://www.rebate-online.com/rebatecheck_FR.pdf .