

## **GLOBAL OPERATIONS GROUP**

**WOLVERINE WORLD WIDE, INC.**



**Cathy Iteen**

Gestionnaire de l'entrepôt de logistique inverse

**Centre de distribution – Entrepôt 47**

**Lignes directrices canadiennes pour les retours de marchandise**

### **À tous nos clients,**

Dans le but de rationaliser le processus de retour de marchandise, nous avons défini des exigences de base pour tous les retours actuels et futurs. Les exigences ci-dessous font désormais partie intégrante de notre politique de retour de marchandise. Le respect de ces exigences devrait faciliter la réception de marchandise et le processus de crédit.

#### **1. Étiquetage :**

- Le numéro d'autorisation de retour de Wolverine World Wide et la quantité d'articles par boîte doivent être indiqués sur l'étiquette de toutes les boîtes et de toutes les palettes.
- Vous pouvez obtenir un numéro d'autorisation de retour en communiquant avec le service à la clientèle :

**Caterpillar, Wolverine et Bates : 800 263-8272 / 905 847-1682**

**Hush Puppies, Harley Davidson, Sebago et Cushe : 800 567-4874 / 514 344-1219**

**Merrell (chaussures et vêtements), Patagonia (chaussures seulement) : 888 463-7735 /  
450 227-1574, poste 2400**

- Toutes les boîtes doivent être identifiées 1 de \_\_, 2 de \_\_, 3 de \_\_, etc.
- Les bordereaux de marchandises ou demandes de crédit doivent être insérés dans une enveloppe de plastique fixée à chaque boîte ou placée à l'intérieur de la boîte.
- Les numéros d'autorisation de retour, les numéros d'articles WWW, les quantités et la raison du retour doivent être indiqués sur tous les bordereaux de marchandises ou toutes les demandes de crédit.
- Tout retour de marchandise doit être adressé à :

**Livingston International Inc  
150-C, promenade Courtneypark Ouest  
Mississauga (Ontario)  
L5W 1Y6**

**Attention : Wolverine World Wide Canada, Retours de marchandise / Returns**

## 2. Emballage :

- Toutes les boîtes livrées par train doivent être placées sur des palettes. Les palettes doivent être de taille standard, soit 40 x 48", et doivent porter clairement le numéro d'autorisation de retour.
- Les boîtes retournées par une entreprise de transport de petits colis comme Fed Ex Ground ou Purolator Ground ne doivent PAS dépasser un poids de 50 livres ou une dimension de 3 pieds cube (longueur x largeur x hauteur en pouces, divisé par 1728).
- Toutes les boîtes livrées par Fed Ex Ground ou par une autre entreprise de transport de petits colis doivent porter un numéro d'autorisation de retour sur chaque étiquette et comprendre un bordereau de marchandises ou une demande de crédit dans chaque boîte.
- Aucun retour de marchandise par messagerie aérienne en port dû ne sera accepté.

## 3. Acheminement :

### a) Retour de marchandise en port dû

- Tout retour de marchandise en port dû sera refusé, à moins d'une approbation préalable du service à la clientèle.
- Le service à la clientèle vous fournira des étiquettes de retour de marchandise Fed Ex PRP pour le retour approuvé de petits colis en port dû.
- Le service à la clientèle Merrell/Patagonia recommande que les petits colis soient expédiés par Purolator ou par Postes Canada.
- Tout retour de marchandise comprenant plus de 15 boîtes et dont le service à la clientèle a approuvé l'envoi en port dû doit être expédié par train approuvé au préalable, sans quoi il sera refusé. Veuillez cliquer sur le lien suivant pour transmettre par courriel une demande d'acheminement des envois supérieurs à 15 boîtes : [wolverine\\_returns@livingstonintl.com](mailto:wolverine_returns@livingstonintl.com). Veuillez fournir l'adresse d'expédition et le nom d'une personne-ressource, le numéro d'autorisation de retour, la quantité d'unités (boîtes ou palettes), les dimensions et le poids des unités.

### b) Retour de marchandise en port payé

- Tout retour de marchandise en port payé de 15 boîtes ou moins peut être expédié par une entreprise de transport de petits colis approuvée.
- Le poids des boîtes ne devrait pas dépasser 50 livres.
- Tout retour de marchandise en port payé de plus de 15 boîtes devrait être expédié par train et non par une entreprise de transport de petits colis.