

POLITIQUE DE RETOUR, ÉCHANGE ET RABAIS

MISE À JOUR DE LA POLITIQUE – JUIN 2020

Compte tenu des restrictions récemment mises en place pour assurer la santé et la sécurité, nous avons étendu le délai de retour.

Pour tous les achats faits entre le 15 mars 2020 et le 15 juin 2020, nous serons plus flexibles quant à notre politique de retour. L'important est que la marchandise soit dans son état original et que vous conserviez votre facture.

Cette politique vise à assurer le mieux-être de notre clientèle et nous permettre de lui offrir des produits et des services de qualité, à des prix raisonnables.

ARTICLES NON RETOURNABLES (à moins de défauts)

Produits et aides techniques pour incontinence – Produits d'hygiène – Produits en contact avec la peau – Produits adaptés, moulés, sur mesure ou sur commande – Produits en liquidation, en solde ou en vente finale – Marchandise ayant été utilisée/portée, usée, égratignée, modifiée ou endommagée – Commandes spéciales.

PROCÉDURES POUR RETOUR OU ÉCHANGE

- Limite de 10 jours ouvrables suivant la date de la facture originale.
- La marchandise doit être intacte, dans son emballage original intact, et retournée à l'une de nos succursales avec la facture originale d'achat (aucune photocopie ne sera acceptée).
- Les modes de retour sont l'échange, le remboursement ou une note de crédit valide pour 6 mois, selon la disponibilité du produit.
- Des frais de remise en inventaire peuvent s'appliquer.

NE SONT PAS REMBOURSABLES

Les frais d'expédition ou de transport, ne sont pas remboursables, sauf pour les erreurs de livraison, lesquelles doivent nous avoir été signalées au plus tard 10 jours ouvrables suivant la réception de la marchandise. Nous ne sommes pas responsables des pertes ou dommages encourus lors du transport pour le retour de la marchandise et vous suggérons d'utiliser un transport assuré.

POLITIQUE DE RABAIS ET COUPONS

Tous les rabais indiqués dans nos publicités, promotions, bon-rabais et autre matériel promotionnel ne s'appliquent qu'aux produits en magasin, à prix régulier seulement et ne peuvent être jumelés à aucune autre promotion ni offre spéciale. Aucun rabais ne peut être appliqué sur les produits suivants: produits sur commande; produits sur mesure; produits/services rendus à l'extérieur de nos magasins. Aucun rabais ne sera appliqué sur une facture antérieure.

RETURN, EXCHANGE AND REBATE POLICY

POLICY UPDATE - JUNE 2020

Given the restrictions recently put in place to ensure the health and safety, we have extended the time period for making a return.

For all purchases made between March 15, 2020 and June 15, 2020, we will be more flexible when it comes to our return policy. What is important is that the merchandise be in good condition and that you keep your receipt.

This policy ensures the well-being of our clientele and enables us to offer them quality products and services at reasonable rates.

NON RETURNABLE ITEMS (unless there are defects)

Incontinence products and technical aids – Hygiene products or items which have been in contact with the skin – Adapted, molded, made-to-measure and specially ordered items – Clearance sale, final sale or items being liquidated – Merchandise which has been used/worn, scratched, modified or damaged – Special orders.

PROCEDURES FOR RETURN OR EXCHANGE

- Return or exchange is limited to 10 business days following the date on the original receipt.
- Merchandise must be intact, undamaged, in its undamaged original packaging and returned to one of our branch locations accompanied by the original receipt (a photocopy will not be accepted).
- The terms for a returned item are either an exchange, a refund or a credit voucher, valid for a 6 month period, depending on product availability.
- A restocking fee may apply.

NON REIMBURSABLE

Shipping or transportation charges are non-refundable, unless there has been an error in shipping (this error must have been brought to our attention within the 10 day period following reception). Parcel insurance is recommended on packages being returned as we are not responsible for items which may be lost or damaged during transportation.

REBATE AND COUPON POLICY

All of the discounts indicated in our advertisements, promotions, coupons and other promotional material are only applicable to in-store products at regular price and cannot be combined with any other promotions or special offers. Rebates are not applicable to the following products: products on order; custom-made products; products/services rendered outside our stores. Discounts will not be applicable to previously issued invoices.