Médicus

Savard Oxybec ORTHO service

POLITIQUE DE RETOUR, D'ÉCHANGE ET DE RABAIS

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

ARTICLES NON REMBOURSABLES

Les articles suivants sont non retournables pour des raisons d'hygiène ou autre : produits d'incontinence – aides techniques pour incontinence – produits d'hygiène – produits en contact avec la peau – produits adaptés, moulés, sur mesure ou sur commande – produits ayant fait l'objet d'une commande spéciale – produits en liquidation, en solde ou en vente finale – marchandise ayant été utilisée ou portée – marchandise usée, égratignée, modifiée ou endommagée.

Les frais d'expédition ou de transport, s'il y a lieu, 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 de pertes ou dommages encourus lors du transport pour le retour de la marchandise et vous recommandons donc d'utiliser un transport assuré.

Pour toute commande avec dépôt, un délai de 45 jours ouvrables est alloué au client pour prendre livraison du produit. Après ce délai, la commande est annulée sans possibilité de remboursement du dépôt.

RETOUR OU ÉCHANGE

Les conditions suivantes s'appliquent à tout retour ou échange de marchandise :

- Limite de 10 jours ouvrables suivant la date d'achat indiquée sur la facture d'origine.
- La marchandise doit être intacte, dans son emballage d'origine, qui doit lui aussi être intact, et retournée à l'une de nos succursales, accompagnée de la facture d'origine (aucune photocopie de facture ne sera acceptée).
- Les modes de retour sont l'échange ou une note de crédit valide pour 6 mois, selon la disponibilité du produit.
- Des frais de remise en inventaire de 20 % à 50 % peuvent s'appliquer selon la marchandise.
- La clientèle institutionnelle doit, au préalable, obtenir un numéro d'autorisation de retour auprès du service à la clientèle.

GARANTIES – PRODUITS DE REVENTE

Tous les produits distribués par les succursales et laboratoires du Groupe Médicus font l'objet d'une garantie par le fabricant. Un produit défectueux sera retourné au fabricant. Pour ce faire, le produit doit être retourné intact dans son emballage d'origine à l'une de nos succursales accompagnées de la facture d'origine (aucune photocopie de facture ne sera acceptée), dans une limite de 10 jours ouvrables.

PRODUITS AJUSTÉS PAR NOTRE PERSONNEL ET PRODUITS FABRIQUÉS DANS NOS LABORATOIRES

Les orthèses, prothèses, supports, attelles et autres produits qui nécessitent un ajustement font également l'objet d'une garantie du fabricant. Le Groupe Médicus offre une garantie sur tout défaut de l'ajustement effectué par son personnel de même que sur tout défaut découlant de cet ajustement. Dans de tels cas, l'ajustement sera refait ou le produit remplacé selon le cas. Tous les produits fabriqués et distribués par les succursales et laboratoires du Groupe Médicus font l'objet d'une garantie. Si l'un de ces produits est, ou devient, défectueux, il sera évalué et réparé, ajusté ou remplacé sur présentation de la facture d'origine (aucune photocopie de facture ne sera acceptée).

ORTHÈSES PLANTAIRES

Les orthèses plantaires fabriquées par les succursales et laboratoires du Groupe Médicus sont garanties pour une période de 24 semaines (6 mois) pendant laquelle toute modification sera effectuée sans frais après évaluation.

CONDITIONS DE LOCATION

La marchandise louée auprès d'une succursale ou d'un laboratoire du Groupe Médicus demeure la propriété du Groupe Médicus. Le client s'engage à retourner la marchandise dans la même condition qu'au moment de l'émission du contrat de location. Dans le cas contraire, les frais de réparation entraînés par un usage abusif ou négligent seront à la charge du client. Le Groupe Médicus décline toute responsabilité à l'égard de l'utilisation qui est faite de la marchandise louée. La location est payable à l'avance, à chaque terme. Toute période de location amorcée est payable en entier sans possibilité de crédit ou de rabais sur les retours avant terme.

Je soussigné(e) déclare avoir lu, compris et accepté les conditions de location.

_____ _____

Signature du (de la) client(e) Date

Pour tout commentaire ou toute suggestion, contacter notre service à la clientèle au 1 866 525-3757 ou nous écrire à info@medicus.ca.

RETURN AND EXCHANGE POLICY

This policy is aimed at ensuring customer satisfaction while offering quality products and services at reasonable rates.

NON-RETURNABLE ITEMS

For hygienic and other reasons, the following items are nonreturnable: incontinence products – technical aids for incontinence – hygiene products or items that have been in contact with the skin – adapted, moulded or made-to-measure items – any specially ordered items – clearance-sale, final-sale, or liquidated items – merchandise that has been used or worn – merchandise that is scratched, altered, or damaged.

Shipping or transportation charges, if applicable, are nonrefundable unless there has been an error in shipping (the error must be brought to our attention within 10 days of item receipt). Parcel insurance is recommended on packages being returned as we are not responsible for items lost or damaged during shipment.

For any order with deposit, the customer has 45 working days to take delivery. After this time, the order will be cancelled, and the deposit will not be refunded.

RETURN OR EXCHANGE

The following terms and conditions apply to all exchanged or returned merchandise:

- Items must be returned or exchanged within 10 business days of the purchase date on the original receipt.
- Items must be intact, undamaged, in their undamaged original packaging, and returned with the original receipts to one of our branch locations (no photocopies of receipts accepted).
- Returned items are either exchanged or reimbursed via a credit voucher valid for 6 months depending on product availability.
- A restocking fee of 20% to 50% may be applied depending on the item being returned.
- Before returning items, institutional customers must obtain authorization numbers from the branch locations where the items were purchased.

WARRANTY - RESALE ITEMS

All items distributed by a Groupe Médicus branch or laboratory are covered by the manufacturer's warranty. Defective products will be returned to the manufacturer. Items must be returned to one of our branch locations intact and in their original packaging, accompanied by the original receipts (no photocopies of receipts accepted), within 10 business days.

PRODUCTS ADJUSTED BY OUR PERSONNEL AND PRODUCTS MADE IN OUR LABORATORY

Orthoses, prostheses, supports, splints, and all other adjustable products are guaranteed by the manufacturer. Groupe Médicus warrants any faulty adjustment made by its personnel or any defect caused by such adjustment. In such a situation, the product will be readjusted or replaced, depending on the case. All products made and distributed by Groupe Médicus branches and laboratories are covered by a warranty. Should any product be defective or become defective, it will be assessed, repaired, adjusted, or replaced upon presentation of the original receipt (no photocopies of receipts accepted).

FOOT ORTHOTICS

Foot orthotics manufactured by Groupe Médicus branches or laboratories are guaranteed for 24 weeks (6 months). Any adjustment within this period will be done free of charge following assessment.

RENTAL AGREEMENT AND CONDITIONS

Items rented from a Groupe Médicus branch or laboratory remain the property of Groupe Médicus. Items must be returned in the same condition as when the rental agreement was signed. Any repairs resulting from negligence or misuse will be charged to the customer. Groupe Médicus declines all responsibility for how rented items are used. Rental fees must be paid in advance at the start of each term. Once a rental period has begun, it is payable in full. No credit or discount will be given should items be returned before the end of this period.

I, the undersigned, have read, understood, and accepted the rental conditions.

_____ _____

Client's signature Date

For any comments or suggestions, please contact our Customer Service Department at 1-866-525-3757 or write to us at info@medicus.ca.