

POLITIQUE DE RETOUR, ÉCHANGE ET RABAIS

MISE À JOUR DE LA POLITIQUE – MARS 2020 POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ

Compte tenu de la situation actuelle, aucun retour ni échange ne sera accepté – à l'exception des items en location. Une fois cette situation derrière nous, la politique de retour décrite ici-bas sera de nouveau en vigueur. Merci de votre collaboration.

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

ARTICLES NON RETOURNABLES

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.

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 ou une note de crédit valide pour 6 mois, selon la disponibilité du produit.
- Des frais de remise en inventaire de 20 % à 50 %, selon la marchandise, seront appliqués.
- La clientèle institutionnelle doit, au préalable, obtenir un numéro d'autorisation de retour auprès de la succursale où la transaction a eu lieu.

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, coupons 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. Sauf si mentionné clairement, aucun rabais ne peut être appliqué sur les produits suivants: fauteuils autosouleveurs; fauteuils autoblocants; quadriporteurs/triporteurs; lits; lève-patients; 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 - MARCH 2020 FOR SAFETY REASONS

Given the current situation, no returns or exchanges will be accepted - with the exception of rental items. Once this situation is behind us, the return policy described below will be in effect again. Thank you for your collaboration.

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

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.

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 or a credit voucher, valid for a 6 month period, depending on product availability.
- A restocking fee of 20% to 50% will be applied, depending on the item being returned.
- Before returning an item, institutional clients must obtain an authorization number from the branch location where the item was purchased.

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. Except if otherwise specified, rebates are not applicable to the following products: lift recliners; autolock rocking chairs; four-wheel/three-wheel drive scooters; beds; patient lifts; products on order; custom-made products; products/services rendered outside our stores. Discounts will not be applicable to previously issued invoices.