

COVID-19

La préparation de votre commande est notre priorité. Tout en veillant à maintenir des conditions de travail sécuritaires, nous optimisons régulièrement nos processus en vue de minimiser les impacts de la pandémie (et par conséquent du volume inhabituellement élevé de commandes) sur votre relation avec votre compagnon. Il est tout de même possible qu'un délai supplémentaire de livraison soit rencontré. Nous vous remercions de votre collaboration et espérons que vous et votre famille vous portez bien malgré tout !

CONDITIONS D'UTILISATION ET POLITIQUE SUR LA VENTE ET LA LIVRAISON

(Les « Conditions »)

Dernière mise à jour le : 24 mars 2020

CONDITIONS D'UTILISATION DE LA EBOUTIQUE VÉTÉRINAIRE

Conditions d'accès

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS AVANT D'UTILISER CETTE EBOUTIQUE VÉTÉRINAIRE.

Bienvenue à la Boutique vétérinaire en ligne (ci-après, la « **Eboutique** »). La Eboutique et son contenu sont la propriété exclusive de C.D.M.V. inc. (l'« **Exploitant** »), dont le siège social est situé au 2999, boul. Choquette, Saint-Hyacinthe (Québec), J2S 6H5.

Malgré le fait que l'Exploitant soit le propriétaire et l'exploitant de la Eboutique, et qu'il agisse à titre de mandataire de votre pratique vétérinaire de référence et en son nom, c'est-à-dire la pratique vétérinaire qui vous a invité à vous inscrire à la Eboutique (la « **Pratique vétérinaire de référence** »), le contrat juridique final des produits que vous aurez achetés sur la Eboutique sera entre vous et votre Pratique vétérinaire de référence. Ceci permet de faciliter le traitement de la transaction (notamment pour le traitement du paiement et la livraison des produits).

L'Exploitant ainsi que ses filiales, administrateurs, dirigeants, actionnaires, employés, agents, successeurs et ayants cause ne peuvent en aucun cas être tenus responsables à l'égard des pertes, dommages, frais et coûts, directs ou indirects, découlant d'une faute, d'un défaut, d'une erreur, d'une omission ou de la négligence de la part de la Pratique vétérinaire de référence dans le cadre de l'exécution de ses obligations liées à la vente des produits de la Pratique vétérinaire de référence par l'entremise de la Eboutique.

Votre accès et utilisation de la Eboutique confirment que vous acceptez les présentes Conditions et que vous convenez de les respecter et de n'utiliser la Eboutique que conformément à celles-ci.

Si vous refusez de respecter les présentes Conditions, nous vous demandons de bien vouloir cesser d'utiliser la Eboutique. Il vous est interdit d'utiliser la Eboutique à toute fin illégale ou non autorisée ainsi que d'utiliser la Eboutique d'une manière qui enfreint une loi de votre territoire (notamment les lois en matière de propriété intellectuelle), les lois du territoire de votre client qui s'appliquent à vous ou les lois canadiennes. Ainsi, votre utilisation de la Eboutique doit respecter l'ensemble des lois et règlements applicables.

L'Exploitant se réserve le droit de modifier les services offerts par la Eboutique, ou de mettre fin à ces services pour quelque motif que ce soit, et ce, à tout moment et sans préavis. Il peut également refuser de donner accès ou de fournir des services à quiconque pour quelque motif que ce soit, et ce, à tout moment.

Modifications aux conditions

Vous consentez à ce que l'Exploitant puisse modifier les Conditions de la Eboutique à son entière discrétion et sans préavis. Vous vous engagez à consulter régulièrement les présentes Conditions lorsque vous visiterez la Eboutique afin de vous tenir informés de toute modification à leur contenu. Votre utilisation continue de la Eboutique à la suite des modifications apportées aux Conditions confirme que vous acceptez de respecter les Conditions ainsi modifiées.

Conditions, activation et annulation du compte

Pour utiliser la Eboutique, vous devez vous créer un compte. Les comptes sont gratuits et peuvent être créés par tous les clients de la Pratique vétérinaire de référence qui fournissent les renseignements requis, sous réserve des présentes Conditions. Pour vous créer un compte, vous devez fournir les renseignements requis suivants : votre nom, adresse courriel et numéro de téléphone et, si vous le souhaitez, votre adresse postale et les renseignements de votre carte de crédit (s'il y a lieu) (« **Renseignements du compte** »).

Vous comprenez que vous êtes responsable de toute activité exercée par l'entremise de votre compte et vous convenez de ne pas vendre, transférer ou céder votre compte, votre nom d'utilisateur ou les droits de votre compte ni de concéder de licence sur ceux-ci. À l'exception des personnes physiques et des entreprises qui sont expressément autorisées à créer des comptes au nom de leurs employeurs ou leurs clients, il est strictement interdit de créer un compte pour autrui. Vous déclarez et garantisiez que tous les renseignements que vous fournissez à l'inscription et à tout autre moment seront véridiques, exacts et complets, et vous vous engagez à les mettre à jour afin d'assurer leur véracité et leur exactitude.

Lors de la création de votre compte, vous devrez choisir un mot de passe. Il est de votre responsabilité de créer un mot de passe suffisamment fort afin d'assurer la protection de vos informations et pour empêcher les tiers de le deviner facilement. Le mot de passe doit également respecter les exigences affichées sur le formulaire d'inscription. Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez demander à ce qu'il soit réinitialisé au moyen de votre compte en fournissant l'adresse courriel utilisée lors de votre inscription. Afin de vérifier votre identité, nous pourrions également vous demander de fournir d'autres renseignements.

Nous vous conseillons fortement de vous déconnecter après chaque session et de ne pas laisser votre compte ouvert sans surveillance pendant une période prolongée. L'Exploitant et la Pratique vétérinaire de référence ne sauraient être tenus responsables de toute perte ou de tout dommage, direct ou indirect, pécuniaire ou non, découlant de votre omission de vous déconnecter, d'une session ouverte laissée sans surveillance, ou de l'utilisation par un tiers de la Eboutique avec les renseignements de votre compte de quelque façon que ce soit, et déclinent toute responsabilité à cet égard.

Nous pouvons fermer votre compte à tout moment, sans délai et sans préavis, pour quelque motif que ce soit, notamment si vous avez violé les présentes Conditions.

Les services de la Eboutique, en tout ou en partie, peuvent être résiliés avec ou sans préavis. Vous acceptez que l'Exploitant et la Pratique vétérinaire de référence ne puissent être tenus responsables envers vous ou un tiers à l'égard de toute perte ou de tout dommage, direct ou indirect, pécuniaire ou non, découlant de l'annulation de votre accès à la Eboutique ou de la résiliation des services de la Eboutique, en tout ou en partie.

Vous pouvez également décider de résilier votre accès aux services de la Eboutique en annulant votre compte. Si vous souhaitez annuler votre compte, veuillez communiquer avec votre Pratique vétérinaire de référence à l'aide des coordonnées indiquées à la page d'accueil de la Eboutique.

L'annulation des services de la Eboutique ou de votre accès à celle-ci résilie les présentes Conditions entre vous et l'Exploitant. De par leur nature, les dispositions des présentes Conditions devraient demeurer et demeureront en vigueur après la résiliation des présentes Conditions, notamment les dispositions en matière de propriété intellectuelle, de déni de responsabilité, d'indemnisation et de limites de responsabilité.

Vous devriez en tout temps posséder, maintenir ou mettre à jour les logiciels et mesures de protection requis et appropriés contre les codes malveillants pour l'ensemble de vos systèmes et données, y compris, au minimum, des coupe-feux, des mots de passe, des mesures de sécurité physique et des politiques de contrôle d'accès appropriées. En outre, vous devriez effectuer toutes les sauvegardes requises, aussi souvent que nécessaire. L'Exploitant et la Pratique vétérinaire de référence n'assument aucune responsabilité si vous omettez d'effectuer les sauvegardes requises. Vous ne devez pas utiliser la Eboutique de quelque manière que ce soit en vue de propager des virus informatiques, des chevaux de Troie, des vers, d'autres codes internes malicieux ou non, des fichiers, ou des programmes qui ont été conçus pour corrompre, endommager, limiter ou compromettre le bon fonctionnement de tout logiciel, matériel ou équipement de télécommunication de quelque forme que ce soit, qu'il appartienne à la Eboutique ou à un tiers. Vous ne devez pas non plus endommager ou obtenir un accès non autorisé à des systèmes, des données ou d'autres renseignements (qu'ils s'agissent de renseignements personnels ou non) de la Eboutique ou de tout autre tiers.

Politique en matière de protection des renseignements confidentiels

À l'exception des renseignements personnellement identifiables, notamment ceux relatifs au compte qui sont assujettis à la Politique de protection des renseignements personnels de la Eboutique, l'ensemble des matériaux, informations, suggestions, idées, concepts, savoir-faire, techniques, questions, commentaires ou autres communications que vous transmettez ou publiez sur le site de la Eboutique de quelque manière que ce soit (ci-après, les « **Communications** ») ne sont et ne seront pas considérés comme confidentiels ou protégés.

L'Exploitant et ses sociétés affiliées ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, employés, agents, mandataires ou autres représentants respectifs peuvent utiliser tout ou partie des Communications à n'importe quelle fin, y compris, notamment, la transmission, la divulgation, la reproduction, la publication, la diffusion ou la commercialisation de quelque façon que ce soit de ces Communications, à des fins commerciales ou non.

L'Exploitant et ses sociétés affiliées ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, employés, agents, mandataires ou représentants respectifs ne seront en aucun cas (ou ne saurons être en aucun cas tenus...) tenus responsables du contenu des Communications et se réservent le droit de supprimer toute Communication dont le contenu est, selon l'Exploitant, inapproprié, inacceptable, illégal, diffamatoire ou obscène.

Erreurs

L'Exploitant déploie tous les efforts nécessaires pour s'assurer que les informations figurant sur les différentes pages de la Eboutique soient à jour, complètes et exemptes d'erreurs ou d'inexactitudes. Malgré tous ces efforts, des erreurs peuvent survenir, auquel cas l'Exploitant fera ce qu'il peut pour vous en informer et pour les corriger dès que possible.

Propriété intellectuelle

Les éléments affichés sur le site de la Eboutique ou qui y sont contenus, y compris, notamment, les logiciels, dessins, textes, photographies, illustrations, fichiers audio et vidéo, outils, éléments artistiques ou graphiques, noms, logos et marques de commerce (collectivement, la « **Propriété intellectuelle** ») appartiennent à l'Exploitant, à l'une de ses sociétés affiliées ou à tout tiers ayant accordé une licence à l'Exploitant, y compris ses partenaires commerciaux tels que ses fournisseurs et les fabricants des produits ou services offerts par l'Exploitant. Ces éléments sont protégés par des droits d'auteur, marques de commerce et divers autres droits et règlements encadrant la propriété intellectuelle au Canada et dans d'autres pays. Tous les droits de Propriété intellectuelle sont réservés.

L'Exploitant utilise et détient les marques de commerce « CDMV™ » et « Boutique vétérinaire en ligne » ainsi que tous les logos ou slogans qui y sont associés.

Vous pouvez imprimer les pages de la Eboutique pour votre usage personnel, privé et non commercial, à condition que les mentions relatives aux droits d'auteur et aux éléments protégés par les droits de Propriété intellectuelle restent inchangées et à condition de respecter les présentes Conditions (y compris les lois régissant la Propriété intellectuelle). Vous ne pouvez pas reproduire, imprimer, archiver, rééditer, modifier, télécharger, vendre ou copier de toute autre manière le contenu de la Eboutique ou l'un de ses éléments, en tout ou en partie, en vue de sa publication, de sa transmission ou à toute autre fin, sur tout support et dans quelque format que ce soit, inventé ou non, sans l'autorisation écrite préalable de l'Exploitant. Aucun élément, extrait, citation, passage ou texte de la Eboutique ne saurait être interprété comme étant de nature à constituer ou à créer une licence ou un droit d'utilisation ou de reproduction de quelque élément que ce soit de la Eboutique. Sachez que l'Exploitant a l'intention de faire respecter ses droits de Propriété intellectuelle.

La Propriété intellectuelle qui apparaît sur le site de la Eboutique ne peut à aucun moment être modifiée de quelque manière que ce soit.

Hyperliens

Nous vous invitons à utiliser les hyperliens de la Eboutique qui vous permettront de naviguer entre les différentes pages de la Eboutique. Leur objectif est de vous orienter vers des renseignements pertinents sur les produits offerts à la vente sur le site de la Eboutique et sur certaines de leurs fonctionnalités et caractéristiques.

Certains hyperliens qui apparaissent dans le site de la Eboutique permettent également d'accéder à un ou plusieurs sites Web externes appartenant à des tiers. Ces hyperliens vous sont fournis à titre d'information seulement. L'utilisation de ces boutiques en ligne externes est régie par les conditions d'utilisation et les politiques de protection des renseignements personnels qui y sont affichées. L'Exploitant n'a aucun contrôle sur ces sites Web externes. Il n'est pas responsable de leur contenu et n'approuve en aucune manière les renseignements qui y sont fournis ou les déclarations qui y sont faites. La présence, dans la Eboutique, d'hyperliens menant vers des sites de boutiques en ligne externes ne doit en aucun cas être interprétée comme une approbation par l'Exploitant du contenu de ces sites ou comme suggérant l'existence d'un partenariat ou d'une coentreprise avec l'entreprise qui possède ou exploite un tel site Web externe.

Aucune déclaration de quelque nature que ce soit n'est faite au sujet de la sécurité de sites Web externes ou de l'absence de virus dans ces sites, et l'Exploitant et votre Pratique vétérinaire de référence ne se tiennent pas responsables à cet égard. L'Exploitant et votre Pratique vétérinaire de référence n'acceptent aucune responsabilité par rapport à tout dommage direct, indirect ou consécutif, y compris toute interruption des activités ou perte de bénéfices, logiciels, données ou programmes, y compris les honoraires juridiques et dépens connexes, pouvant survenir à cause de votre accès à un site Web externe par l'entremise d'un hyperlien contenu dans la Eboutique.

En tant qu'utilisateur de la Eboutique, vous reconnaissez que l'accès à celle-ci ou son utilisation peut entraîner le risque qu'un virus contamine votre ordinateur et/ou vos périphériques. L'Exploitant et votre Pratique vétérinaire de référence ne sauraient en aucun cas être tenus responsables, de quelque manière que ce soit, en cas de dommage ou de perte résultant de l'existence ou de la transmission d'un virus informatique.

Il est interdit de créer un hyperlien menant vers la Eboutique sans l'autorisation écrite préalable de l'Exploitant.

Concours

Tout concours auquel vous participez par l'entremise de la Eboutique ou sur une plateforme de réseaux sociaux administrée par l'Exploitant est régi par les présentes Conditions, par le règlement du concours, par les lois applicables. Par votre participation, vous vous engagez à les respecter.

Limitation de responsabilité

L'Exploitant et la Pratique vétérinaire de référence ne sauraient être tenus responsables de quelque dommage que ce soit pouvant être causé par une défaillance de la Eboutique, du réseau, des serveurs, de l'Internet ou par tout autre événement qui échappe au contrôle raisonnable de l'Exploitant et de la Pratique vétérinaire de référence et qui empêche ou entrave l'accès à la Eboutique.

Nous n'accordons aucune garantie sur les services fournis par des tiers relativement à la Eboutique. Vous reconnaissez que l'Exploitant et la Pratique vétérinaire de référence n'exercent aucun contrôle sur les services des tiers et ne sauraient être tenus responsables envers quiconque pour ces services.

Les services et produits offerts sur la Eboutique sont vendus dans l'état où ils se trouvent, dans la limite de l'inventaire disponible et sans aucune obligation de résultat. Il en est de même pour tous les droits de Propriété intellectuelle, l'ensemble des renseignements contenus, documents, logiciels, plateformes et autres services affichés sur la Eboutique.

Nous ne faisons aucune déclaration et n'offrons aucune garantie explicite, implicite ou légale d'aptitude à la vente, de qualité, de rendement, d'adéquation à un usage particulier ou d'exactitude des services de la Eboutique et des services fournis par des tiers, et nous ne garantissons pas non plus que les services de la Eboutique, sa Propriété intellectuelle, ses serveurs, sa plateforme, ses logiciels ou ses communications électroniques sont exempts d'erreurs, de virus ou d'autres éléments préjudiciables.

Vous utilisez la Eboutique à vos risques et convenez que l'Exploitant et la Pratique vétérinaire de référence, leurs sociétés affiliées, leurs administrateurs, dirigeants, employés, agents, mandataires ou autres représentants respectifs ne sont en aucun cas tenus responsables envers vous pour les dommages directs ou indirects, les pertes, coûts et dépenses, notamment les honoraires juridiques et débours raisonnables attribuables ou découlant de toute interruption, suspension ou défaillance de la Eboutique. De plus, ils ne sont en aucun cas tenus responsables envers vous pour des dommages à votre matériel ou votre système dus au défaut de posséder, de maintenir ou de mettre à jour les logiciels et mesures de protection requis et appropriés contre les codes malveillants, y compris une protection antivirus suite à une utilisation de la Eboutique.

Vous utilisez le site de la Eboutique à vos risques, et les renseignements, matériaux et services fournis par la Eboutique ou par son entremise le sont sans aucune garantie de quelque nature que ce soit.

La Eboutique est contrôlée et exploitée dans la province de Québec (Canada). L'Exploitant et la Pratique vétérinaire de référence n'acceptent aucune responsabilité et ne sauraient en aucun cas être tenus responsables si les activités de la Eboutique sont interdites à l'extérieur de la province de Québec (Canada).

Dans l'éventualité où le site Web ne répond pas à vos attentes, votre seul recours est de cesser d'utiliser la Eboutique.

Indemnisation

Vous acceptez d'indemniser l'Exploitant et votre Pratique vétérinaire de référence ainsi que leurs sociétés affiliées, administrateurs, dirigeants, agents, mandataires ou autres représentants à l'égard de tout dommage direct ou indirect, perte ou réclamation (y compris l'interruption des activités ou la perte de bénéfices, de logiciels, de données ou de programmes), y compris les frais de justice et tous les coûts connexes, causés ou résultant de a) l'utilisation frauduleuse ou de mauvaise foi de la Eboutique; b) l'utilisation de la Eboutique avec l'intention de causer un préjudice; ou c) toute violation par vous des présentes Conditions.

Mise à jour et maintenance

L'Exploitant se réserve le droit d'interrompre, de suspendre ou de modifier temporairement l'accès à tout ou partie de la Eboutique, sans préavis, à des fins de maintenance ou d'intervention d'urgence (notamment si l'Exploitant détecte une fraude, une atteinte à la sécurité ou tout péril du même ordre pouvant causer des dommages aux services), pour toute raison échappant à son contrôle et pour toute autre raison, y compris des raisons liées aux caractéristiques et aux limites de l'Internet et aux limites des services, plateformes ou logiciels fournis et maintenus par des fournisseurs tiers. Il est entendu que des réglages et interventions de maintenance seront effectués à intervalles réguliers sur le site de la Eboutique, et que ceux-ci peuvent nécessiter ces interruptions, suspensions ou modifications du service. L'Exploitant s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables à sa disposition pour veiller à assurer un accès de qualité à la Eboutique, mais conformément aux présentes Conditions, sans aucune obligation de résultat.

Soutien technique

Si des questions ou des problèmes surviennent concernant l'accès, la disponibilité, les spécifications fonctionnelles et le temps de réponse de la Eboutique, vous pouvez **communiquer avec votre Pratique vétérinaire de référence pour obtenir un premier soutien**. Veuillez consulter les coordonnées affichées sur la page d'accueil du site de la Eboutique.

En pareil cas, vous reconnaissez que votre Pratique vétérinaire de référence fera tous les efforts raisonnables pour fournir un soutien, apporter des correctifs et résoudre le problème. Vous consentez également à ce que ces services de soutien puissent être fournis par un tiers. En conséquence, il est possible que la Pratique vétérinaire de référence n'ait donc aucun contrôle sur le temps de réponse et l'efficacité de la solution temporaire ou permanente offerte par un tel fournisseur tiers pour corriger et résoudre le problème.

CONDITIONS DE VENTE ET DE LIVRAISON

Disponibilité des produits

L'Exploitant s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables pour vous fournir les meilleures informations possible quant à la disponibilité des produits offerts à la vente sur le site de la Eboutique. Les quantités peuvent être limitées pour certains produits ou dans le cadre de certaines promotions. Vous convenez que l'Exploitant et la Pratique vétérinaire de référence n'assument aucune obligation quant à la disponibilité continue des produits proposés sur le site de la Eboutique. Par conséquent, certains produits ne sont pas toujours disponibles, et l'Exploitant et la Pratique vétérinaire de référence n'assument aucune responsabilité à cet égard. Les clients sont encouragés à visiter régulièrement le site de la Eboutique et à commander le produit dès qu'il est à nouveau mis en vente.

Sous réserve de ce qui précède et de l'autorisation préalable de la Pratique vétérinaire de référence relativement à certains produits restreints qui relèvent de son contrôle, tous les produits présentés sur la Eboutique peuvent être commandés.

Garanties

Hormis les garanties accordées par les fabricants des produits offerts sur le site de la Eboutique, lesquelles sont assujetties aux conditions qui y sont énoncées, aucune déclaration ni garantie de quelque nature que ce soit n'est offerte relativement aux produits vendus sur le site de la Eboutique, qu'elle soit de nature explicite ou implicite, de qualité marchande, de qualité, d'adéquation à un usage particulier ou quant à l'exactitude des renseignements fournis sur un produit.

Mode de paiement accepté pour les commandes en ligne

Les commandes en ligne sont traitées par l'Exploitant ou par un fournisseur tiers, pour et au nom de votre Pratique vétérinaire de référence, et le paiement se fait exclusivement par carte de crédit. Vous pouvez utiliser les cartes Visa® ou MasterCard®. Au moment de la commande par le client, un montant de préautorisation est bloqué sur la carte de crédit sélectionnée pour le paiement. Le paiement est ensuite prélevé sur la carte de crédit au moment de l'expédition et de la facturation des produits commandés.

Pour acheter l'un des produits offerts sur le site de la Eboutique, vous devrez saisir à certains moments des données, y compris, notamment, celles de la carte de crédit utilisée pour payer la commande et régler la facture correspondante. En fournissant ces renseignements, vous garantissez qu'ils sont exacts et à jour. Lorsque vous faites un achat, vous confirmez que vous acceptez de payer tous les frais encourus par vous ou par les utilisateurs de votre carte de crédit relativement à cette commande. La Eboutique se réserve le droit de refuser une commande pour tout motif.

Les commandes passées à la Eboutique sont assujetties à un processus qui permet de comparer les renseignements fournis par le client de la Eboutique à ceux que fournit son institution financière. En cas de divergence, la commande peut être retardée jusqu'au moment où les renseignements corrects sont fournis.

Prix et frais connexes

La page Web de chaque produit vendu sur le site de la Eboutique contient une description de celui-ci avec ses caractéristiques, ses spécifications, son prix et les frais connexes.

Les prix affichés par la Eboutique peuvent changer sans préavis à la seule discrétion de la Pratique vétérinaire de référence. L'Exploitant se réserve le droit de corriger toute erreur dans les prix

indiqués sur le site de la Eboutique et prendre les efforts raisonnables de nature commerciale pour que les prix erronés soient corrigés sur le site de la Eboutique et portés à votre connaissance dès que possible. Le prix corrigé s'appliquera à votre commande. Toutefois, l'Exploitant et la Pratique vétérinaire de référence se réservent le droit d'annuler toute offre indiquée et de corriger les erreurs, inexactitudes ou omissions (même si la commande a été soumise et acceptée).

Veillez noter que des frais supplémentaires, ne pouvant raisonnablement être calculés avant qu'une transaction soit conclue entre vous et la Pratique vétérinaire de référence, soient payables à un tiers dans le cadre d'un contrat électronique concernant l'achat d'un produit de la Eboutique et vous soient chargés. Ces frais peuvent être a) des frais d'expédition; b) des droits de douane; ou c) les taxes applicables.

Les prix des produits achetés à la Eboutique sont exprimés en dollars canadiens.

Montant minimal de commande

Aucune commande en dessous de 10,00\$ avant taxes ne pourra être effectuée sur le site de la Eboutique.

Promotion sur la première commande en ligne*

L'Exploitant, au nom de votre Pratique vétérinaire de référence, vous fera parvenir le code de promotion par courriel dès que vous aurez créé votre compte sur le site de la Eboutique.

Pour profiter du rabais offert, ouvrez votre panier d'achat et insérez le code reçu dans le champ « Code de promotion ».

Cette offre :

- est valable uniquement lors de votre premier achat et ne vise que la marchandise identifiée et offerte à prix régulier, avant taxes.
- peut être modifiée à tout moment sans préavis.
- n'est valable que pour une commande de 200,00\$ ou moins avant taxes. Aucun achat minimum requis.
- n'est valable que pour les achats effectués en ligne.
- ne peut être combinée à aucune autre offre et à aucun autre rabais.
- ne s'applique pas sur les frais d'expédition et de manutention.
- ne peut être échangée contre de l'argent ou contre son équivalent en argent.

Les prix affichés sur l'offre peuvent différer de ceux affichés, sur place, chez votre Pratique vétérinaire de référence.

Tout retour de produit doit être effectué directement auprès de votre Pratique vétérinaire de référence où il sera traité conformément à la Politique en matière de retour d'un produit.

Le montant payé sera remboursé sur la carte de crédit utilisée pour l'achat, conformément à cette même politique.

* La Pratique vétérinaire de référence n'est pas tenue de participer à la promotion sur la première commande en ligne.

Secteurs géographiques couverts par la Eboutique

La Eboutique effectue des livraisons partout au Canada. Toutefois, la capacité de la Eboutique à livrer dans certains secteurs géographiques peut être limitée par la capacité de ses partenaires

transporteurs. Aucune commande ne sera expédiée à une case postale. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer à une commande livrée dans une région éloignée.

Annulation d'une commande

Il est impossible d'annuler une commande de produit à la Eboutique. Si vous souhaitez retourner un produit et obtenir un crédit à la Eboutique, veuillez consulter la **Politique en matière de retour d'un produit** pour savoir si votre commande est admissible à un retour. Le cas échéant, utilisez le processus décrit dans la Politique.

Délais de livraison

AUCUNE GARANTIE OU DÉCLARATION NE SERA FAITE EN CE QUI CONCERNE LES DÉLAIS DE LIVRAISON.

Le délai de livraison pour recevoir une commande dépend du mode de livraison choisi. Une fois la commande passée, le délai de livraison est généralement de 1 à 3 jours ouvrables. Une fois la commande expédiée, la livraison peut prendre entre 1 et 5 jours ouvrables, selon le mode de livraison choisi. Des frais de transport peuvent être ajoutés au moment de la commande. Notez que ces frais de transport sont clairement indiqués sur la page du paiement en ligne. Il faut également noter que les commandes passées avant 11 h 30, heure de l'Est, pour les provinces de l'Ontario et du Québec ont plus de chances d'être traitées et expédiées le jour même, mais nous n'offrons aucune garantie à cet égard. Pour les provinces de l'Atlantique, les commandes passées avant 11 h 30, heure de l'Atlantique, ont plus de chances d'être expédiées le jour même.

Pour les provinces de l'Ouest, l'heure limite est 11 h 30, heure des Rocheuses. Voici les différents modes de livraison offerts par la Eboutique:

Mode de livraison	Délai de livraison estimé	Frais de transport estimés
Cueillette à votre Pratique vétérinaire de référence pendant ses heures d'ouverture normales.	1 à 3 jours ouvrables après avoir passé la commande	Sans frais*
Livraison à l'adresse que vous avez indiquée <u>si vous ne demandez pas de signature</u> (le colis sera laissé à la porte en cas d'absence) *. *Pour cette option, vous devez autoriser l'expéditeur et/ou son agent à livrer la marchandise sans votre signature.	2 à 5 jours ouvrables après avoir passé la commande	À partir de 5,99 \$ pour 22 kg (50 lb)
Livraison à l'adresse que vous avez indiquée <u>si vous demandez une signature</u> . Quelqu'un doit être présent	2 à 5 jours ouvrables après avoir passé la commande	À partir de 11,98 \$ pour 22 kg (50 lb) *Un maximum de 2 tentatives de livraison sera fait. Après

Mode de livraison	Délai de livraison estimé	Frais de transport estimés
pour signer et accuser réception des colis.		2 tentatives de livraison, vous devrez communiquer avec le transporteur pour prendre un rendez-vous. Ses coordonnées seront indiquées sur l'avis laissé par le livreur à votre porte et dans votre confirmation d'achat. Dans ce cas, des frais supplémentaires seront facturés par le transporteur.
Remarque importante : Les présentes conditions sont des directives générales qui peuvent varier en fonction de la région de livraison, des conditions routières et de la période de l'année. Nos transporteurs pour les livraisons au Québec et en Ontario sont Nationex et Dicom. Notre transporteur pour les provinces de l'Ouest est Loomis. Notre transporteur pour les provinces de l'Atlantique est Armour Courier Services (ACS).		

Suivi de votre commande

Vous pouvez suivre en tout temps l'état de votre commande au moyen de la fonction de gestion de votre compte de la Eboutique. Vous serez dirigé vers le site Web du transporteur afin de suivre l'expédition. Cela vous permettra de connaître la date de livraison prévue. Veuillez noter que l'Exploitant peut communiquer avec vous, au nom de votre Pratique vétérinaire de référence ou au nom du transporteur, en cas de problème de livraison de votre commande.

*Livraisons à ramasser à votre Pratique vétérinaire de référence

Veuillez prendre note que les commandes devant être livrées à votre Pratique vétérinaire de référence ne peuvent faire l'objet d'un suivi en ligne après leur expédition. Toutefois, votre Pratique vétérinaire de référence communiquera avec vous lorsqu'elle aura reçu votre commande afin que vous puissiez la ramasser au moment qui vous convient. Vous disposez de 15 jours maximum pour ramasser votre commande à votre Pratique vétérinaire de référence; vous recevrez un rappel de courtoisie par courriel si vous n'avez pas ramassé votre commande au bout de cinq (5) jours. Si vous ne ramassez pas votre commande dans les 15 jours, comme exigé, elle sera retournée et annulée en contrepartie d'un remboursement complet, déduction faite des frais de transport pour la livraison et le retour. Les frais de transport appliqués pour la livraison et le retour sont ceux déterminés à l'option « Livraison à l'adresse indiquée sans signature requise » du tableau ci-dessus.

Suivi des livraisons

Toutes les commandes sont expédiées et les frais de transport sont payés d'avance. Dans les rares cas où un produit reçu est endommagé, la Eboutique aura besoin de votre collaboration afin de soumettre une réclamation au transporteur en votre nom. Au moment de la réception de votre commande, avant d'accepter la livraison, veuillez vérifier attentivement le connaissement (l'écrit qui constate le contrat de transport) afin de vous assurer qu'il correspond à votre commande. Vous devez indiquer sur le connaissement le nombre de paquets reçus et, le cas échéant, les boîtes endommagées ou perdues. Si cette étape n'est pas effectuée correctement, le transporteur ne sera pas tenu responsable des pertes ou des dommages.

Les produits manquants ou endommagés et les erreurs d'expédition doivent être signalés à votre Pratique vétérinaire de référence dans les 48 heures suivant la réception de votre commande, comme l'indique la **Politique en matière de retour d'un produit**.

Lois applicables

Les présentes Conditions, l'accès à cette Eboutique ou son utilisation ainsi que toute matière s'y rapportant sont régis exclusivement par les lois de la province du Québec et par les lois canadiennes applicables aux présentes, à l'exclusion des règles de conflit de lois qui conduiraient à l'application d'une autre législation. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas aux présentes Conditions et est, à ce titre, expressément exclue.

Tout différend résultant des présentes Conditions, de l'accès à la Eboutique ou de son utilisation, ou de quelque matériel s'y rapportant, ou tout différend qui y est lié relèvera exclusivement des tribunaux du district de Montréal dans la province de Québec au Canada.

Aide supplémentaire

Vous pouvez faire part de vos questions et/ou de vos commentaires en communiquant avec votre Pratique vétérinaire de référence à l'aide des coordonnées indiquées à la page d'accueil de la Eboutique.