

POLITIQUE DE RETOUR

Dernière mise à jour le : 12 juillet 2019

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

Vous pouvez retourner des produits achetés à la Eboutique dans les 30 jours suivant leur livraison à l'adresse de votre choix ou à votre Pratique vétérinaire de référence (« **Produits retournés** » ou individuellement, « **Produit retourné** ») et uniquement pour les raisons suivantes :

- les produits ont été endommagés pendant leur transport;
- ils ne correspondent pas à la description faite sur la Eboutique;
- ils sont défectueux, ou leur qualité n'est pas celle à laquelle peut s'attendre un client raisonnable pour ces types de produits; et
- les produits ne sont pas ceux commandés sur la Eboutique.

Toutes les demandes de retour doivent être faites à votre Pratique vétérinaire de référence. **LA EBOUTIQUE N'OFFRE AUCUN ÉCHANGE NI CRÉDIT. SEUL UN REMBOURSEMENT EST POSSIBLE POURVU QUE LES PRODUITS SOIENT RETOURNÉS POUR LES RAISONS INDIQUÉES CI-DESSUS ET CONFORMÉMENT AUX CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ ÉNONCÉS CI-DESSOUS.** La Eboutique n'assume pas les frais de transport ni les autres frais occasionnés pour retourner les produits à votre Pratique vétérinaire de référence.

Directives générales sur la manière de procéder pour un retour :

1. Toutes les demandes de retour doivent être faites directement à votre Pratique vétérinaire de référence. La Eboutique n'assume pas les frais de transport ni les autres frais occasionnés pour retourner les produits à votre Pratique vétérinaire de référence.
2. Pour pouvoir retourner des produits, vous devez vous conformer à ce qui suit (« **Critères d'admissibilité** ») :
 - Les produits doivent être retournés dans les 30 jours suivant leur réception avec une preuve d'achat;
 - Les produits qui sont endommagés pendant le transport ou qui vous sont expédiés par erreur par la Eboutique doivent être signalés à votre Pratique vétérinaire de référence dans les 48 heures suivant leur réception;
 - À l'exception de produits reçus endommagés, les Produits retournés doivent être intacts afin d'assurer leur revente. Pour pouvoir retourner des produits, vous devez les avoir achetés à la Eboutique et les produits doivent être dans leur emballage d'origine (non ouvert) et ne présenter aucun signe de dommage ou d'utilisation. Toutes les étiquettes et les composantes d'origine doivent toujours être présentes et intactes. L'emballage d'origine ne doit pas avoir été modifié de quelque manière que ce soit. Les produits retournés ne doivent présenter aucun signe d'utilisation.

- Pour votre protection et par souci d'hygiène, les types de produits suivants ne peuvent pas être retournés¹ :
 - Bacs à litière et accessoires connexes
 - Produits de dressage et d'hygiène
 - Bols, distributeurs de nourriture et fontaines
 - Cages et transporteurs
 - Colliers, laisses, muselières et harnais
 - Coupe-ongles
 - Lits, coussins et housses
 - Jouets
 - Vêtements et bottillons
 - Les produits portant la mention « Fin de série », « Liquidation » ou « Vente finale » ne peuvent pas être retournés contre un remboursement ni échangés.
 - Aucun retour ne sera accepté après 30 jours.

- 3. Au moment de la remise à votre Pratique vétérinaire de référence, celle-ci examinera le Produit retourné et déterminera si celui-ci est admissible ou non à un retour à la Eboutique conformément aux Critères d'admissibilité. Si la Pratique vétérinaire de référence détermine que le Produit retourné est admissible à un retour, vous devrez remplir et signer un formulaire de retour que vous pouvez retrouver sur la Eboutique au lien suivant: https://www.vetboutique.ca/media/66c91b78-98d3-4b34-a728-a11b9c8ce7bc/QWXm6Q/Footer/B2C_Formulaire_retour-Return_Form.pdf. Nous vous recommandons de conserver ce document dans vos dossiers. Les renseignements suivants devront être fournis dans le formulaire :
 - votre nom, adresse et numéro de téléphone;
 - votre numéro de compte de la Eboutique;
 - le code, la quantité et la description de chaque Produit retourné;
 - le numéro de facture de la Eboutique pour chaque Produit retourné;
 - le motif du retour pour chaque Produit retourné;
 - votre signature confirmant que, pendant qu'ils étaient en votre possession, les Produits retournés ont en tout temps été entreposés conformément aux instructions énoncées sur l'étiquette.

- 4. Votre Pratique vétérinaire de référence prendra ensuite les dispositions nécessaires pour retourner le produit à la Eboutique et obtiendra pour votre compte un numéro d'autorisation de retour afin qu'un remboursement puisse être effectué sur la carte de crédit utilisée pour faire le paiement initial. Veuillez noter que le remboursement ne sera pas fait directement par votre Pratique vétérinaire de référence. Le remboursement sera émis par l'Exploitant de la Eboutique.

- 5. Aucun retour ne sera accepté sans le formulaire dûment rempli. Veuillez noter que la décision de la Pratique vétérinaire de référence relative à l'admissibilité du Produit retourné à un retour, le fait de remplir un formulaire de retour et de remettre physiquement le Produit retourné à votre Pratique vétérinaire de référence ne garantissent pas automatiquement l'acceptation du retour par la Eboutique ni un remboursement. La Eboutique se réserve le

¹ ***Des exceptions peuvent être appliquées aux produits dans des emballages protégés contre la manipulation qui permettent aux produits de rester intacts et aptes à la revente conformément aux critères susmentionnés.***

droit de prendre la décision définitive quant à l'admissibilité ou non du Produit retourné à un retour à la Eboutique. Si la Eboutique, à son entière appréciation, établit que la Pratique vétérinaire de référence n'a pas pris une décision appropriée dans son application des Critères d'admissibilité, elle devra alors aviser la Pratique vétérinaire de référence qui vous en informera par la suite.

6. Les Produits retournés seront traités dans les meilleurs délais. Vous serez informé de l'acceptation du remboursement par une note de crédit qui s'affichera dans votre gestion de compte sur la Eboutique dès que le remboursement sera accepté. Le remboursement apparaîtra sur le prochain relevé de votre carte de crédit utilisée pour faire le paiement initial (ou le relevé suivant selon les dates de facturation).
7. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le statut de votre demande de retour, veuillez communiquer avec votre Pratique vétérinaire de référence. Dans le cas du refus d'un retour, votre Pratique vétérinaire de référence communiquera avec vous pour vous fournir de plus amples renseignements. Veuillez observer strictement les étapes décrites ci-dessus afin d'assurer un processus de retour harmonieux.

Lois applicables

La présente Politique en matière de retour d'un produit, 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 au Canada 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.