



# MAISON JACYNTHE

**Maison Jacynthe acceptera des retours seulement dans les cas suivants :**

## **A - Retours consommateurs :**

Tous les produits retournés par un consommateur à MAISON JACYNTHE pour quelque raison que ce soit doivent être signalés et approuvés par MAISON JACYNTHE à l'adresse suivante : [direction@maisonjacynthe.ca](mailto:direction@maisonjacynthe.ca) en inscrivant vos coordonnées. Le consommateur peut également se présenter dans l'une de nos trois boutiques. Ils doivent ensuite être acheminés au département des retours de MAISON JACYNTHE. Le consommateur doit fournir une preuve d'achat (facture et/ou courriel de confirmation).

## **Retours Allergies**

Le consommateur à un délai de 30 jours si le produit provoque une allergie.

## **Retours produits défectueux**

Produits défectueux lors de l'achat en ligne : Le consommateur doit contacter le bureau chef (450-444-7644 ou 450-444-8684) afin de mentionner les produits défectueux et ainsi recevoir à nouveau les produits qui lui seront crédités. Le consommateur peut également se présenter dans l'une de nos trois boutiques. Le consommateur devra fournir une preuve d'achat. Aucun remboursement possible, échange seulement.

## **B - Erreurs d'expédition :**

En cas d'erreur présumée d'expédition, de livraison incomplète et de produits endommagés pendant le transport, les réclamations doivent être effectuées dans les dix (10) jours d'affaires suivant la réception de la marchandise et les produits doivent être retournés à MAISON JACYNTHE. L'obtention d'un numéro d'autorisation se fait en contactant un représentant du Service Client (450-444-7644 ou 450-444-8684) qui vous transmettra les instructions pour nous retourner cette marchandise. Le défaut d'obtenir ce numéro d'autorisation nous dégage de la responsabilité d'émettre le crédit.

## **C- Produits endommagés lors du transport**

Produits endommagés lors du transport entre notre entreprise et le client : sur réception, le client doit appeler le service à la clientèle dans les 48 heures pour signaler le produit endommagé. Le service client lui donnera des directives afin de corriger la situation (le client doit conserver une copie du bon de livraison comme preuve). Tout dommage subi aux produits après leur réception est l'entière responsabilité du client.



# MAISON JACYNTHÉ

## **D - Autres cas :**

Aucun retour ne sera accepté par MAISON JACYNTHÉ pour :

- Produits qui ne correspondent à aucun numéro d'autorisation valide
- Produits expirés de plus d'un an

Advenant le cas d'un remboursement, nous procéderons au moment du retour de la marchandise.

## **E – Échange :**

Le consommateur doit se présenter chez le détaillant ayant effectué la vente dans un délai de 30 jours ayant en main une preuve d'achat afin d'effectuer l'échange. La marchandise doit être impeccable.