

POLITIQUE D'EXPÉDITION

Chez Derma Beauty Inc., nous visons à offrir à nos clients une expérience d'achat fluide et fiable. Notre politique d'expédition décrit la manière dont nous traitons et livrons vos commandes. Veuillez lire attentivement les informations suivantes :

Délai de traitement des commandes

Chez Derma Beauty Inc., notre équipe dévouée travaille avec diligence pour traiter vos commandes dans un délai de 1 à 2 jours ouvrables à partir du moment où elles sont passées et facturées, à l'exclusion des week-ends et des jours fériés. Pour ceux qui finalisent leurs achats avant 16h30 [EST] les jours ouvrables (du lundi au vendredi), la commande sera intégrée dans le cycle de traitement du jour ouvrable suivant.

Logistique d'expédition

Transporteurs préférés

Les commandes au Canada seront expédiées avec Purolator. Les clients des États-Unis continentaux et du reste de l'Amérique du Nord recevront leurs produits via DHL.

Nos tarifs d'expédition sont structurés pour être simples, basés uniquement sur la localisation géographique et le code postal, garantissant clarté et équité dans chaque transaction. La livraison gratuite sera offerte pour toutes les commandes supérieures à 750,00 \$.

Cout De Livraison Par Territoire :

- Commandes inférieures à 750 \$
 - Canada - Ontario : 23 \$
 - Canada - Autres provinces : 33 \$
 - États-Unis d'Amérique : 52 \$
 - Autres territoires nord-américains : 50 \$ + frais de douane applicables

Après le paiement, le client recevra une confirmation par courriel contenant son numéro de suivi une fois le colis traité pour l'expédition. En l'absence de notification dans un délai d'un jour ouvrable après le paiement, les clients sont invités à envoyer un courriel à customercare@dermabeautyinc.com pour obtenir de l'aide.

Calendrier d'expédition

En tenant compte du contrôle de la température et du stockage approprié des produits pendant le transport, il est de la politique de Derma Beauty Inc. de ne pas expédier les commandes les vendredis ou

les jours fériés. Après confirmation du paiement, les commandes confirmées le vendredi ou pendant le week-end seront traitées le jour ouvrable suivant.

Délai de livraison

Notre délai de livraison varie en fonction de la localisation et du transporteur. Les commandes canadiennes sont généralement expédiées dans un délai de 2 à 3* jours ouvrables après la confirmation par courriel de l'expédition. Les commandes américaines sont généralement expédiées dans un délai de 2 à 5* jours ouvrables après la confirmation par courriel.

*Des circonstances imprévues telles que les conditions météorologiques ou le dédouanement peuvent affecter le délai de livraison. Les clients sont encouragés à passer leurs commandes 4 à 5 jours ouvrables avant la date de livraison souhaitée pour tenir compte de ces circonstances.

Retrait de commande :

Pour les clients de la région d'Ontario Est, les commandes peuvent être récupérés au siège de Derma Beauty Inc. au 505 Consumers Rd., suite 809. Les horaires de retrait sont du lundi au jeudi de 9h30 à 16h30. Pour organiser un retrait en personne, veuillez sélectionner l'option "Pick Up" sur l'application Derma Beauty Inc. ou informer votre représentant commercial de votre souhait. Une fois que le retrait soit sélectionné, un courriel sera envoyé indiquant que la commande est prête à être récupérée. Ne venez pas au bureau pour le retrait **avant d'avoir reçu la confirmation.**

Pour les clients souhaitant un paiement direct par carte de crédit, cela peut être indiqué dans les notes de commande et le paiement peut être effectué en personne au moment du retrait. Pour toute demande spécifique ou pour obtenir de l'aide pour planifier un retrait, n'hésitez pas à contacter customercare@dermabeautyinc.com.

Colis perdus ou volés

Bien que nous prenions toutes les précautions nécessaires pour assurer la livraison sécurisée et rapide de votre commande, des circonstances imprévues peuvent survenir. Si vous soupçonnez que votre colis est perdu ou volé, veuillez suivre ces étapes : 1) vérifier les informations de suivi 2) notifier immédiatement Derma Beauty Inc. à customerservice@dermabeautyinc.com ou via le formulaire de service client sur www.dermabeautyinc.com/service-clientele pour obtenir de l'aide immédiate.

Veuillez noter que Derma Beauty Inc. n'accepte aucune responsabilité légale pour les colis perdus ou volés une fois livrés par le transporteur. Il est recommandé de fournir un lieu de livraison sécurisé ou d'organiser la présence de quelqu'un pour recevoir le colis.

Informations de suivi

Les informations de suivi seront fournies par courriel. Ce numéro de suivi peut être utilisé sur www.purolator.com ou www.dhl.com pour suivre avec précision le statut. Parfois, des retards peuvent survenir et les colis peuvent encore être en transit.

Signature à la livraison

Pour plus de sécurité, toutes les expéditions de Derma Beauty Inc. nécessitent une signature à la livraison. Pour renoncer à cette exigence de signature, veuillez envoyer un courriel à customercare@dermabeautyinc.com en donnant votre consentement explicite.

Adresse incorrecte / Changements d'adresse

En cas de retour d'une commande à Derma Beauty Inc. en raison d'une adresse incorrecte fournie par le client, le client assume la responsabilité des frais de réexpédition. Le transporteur tentera la livraison 3 fois avant de retourner le colis à l'expéditeur. Dans ce cas, le client assume la responsabilité des frais de réexpédition.

En cas de changement d'adresse, de modifications de commande ou de demandes spéciales, si vous ne parvenez pas à résoudre un problème avec le transporteur ou avez besoin d'une assistance supplémentaire, veuillez remplir le formulaire de service client sur www.dermabeautyinc.com/service-clientele ou envoyer un courriel à customerservice@dermabeautyinc.com. Veuillez inclure le numéro de commande et tous les détails pertinents.

Domages subis pendant l'expédition

La politique pour les produits endommagés pendant le transport ou dans des boîtes endommagées est décrite dans la politique de retour de Derma Beauty Inc., mais veuillez noter que tous les colis reçus avec des dommages nécessitent une preuve pour le remboursement, y compris des images de l'emballage extérieur, du bon de livraison et de tous les produits endommagés.

Révisions de la politique d'expédition

Veuillez noter que notre politique d'expédition fait l'objet de révisions périodiques et d'amendements sans préavis. Nous encourageons les clients à consulter régulièrement la politique pour toute mise à jour.

Si vous avez des questions concernant les retours, veuillez consulter notre politique de retour détaillée pour plus d'informations. Pour toute demande, assistance ou aide supplémentaire, veuillez contacter le service client de Derma Beauty Inc. à customercare@dermabeautyinc.com. Merci de choisir Derma Beauty Inc.

POLITIQUE DE RETOUR ET D'ÉCHANGE

Pour les clients souhaitant retourner un produit acheté sur le site Derma Beauty Partners (dermabeautypartners.com), Derma Beauty Inc. est heureuse de proposer un échange direct ou d'émettre un crédit pour des achats futurs équivalent au prix d'achat si la réclamation est conforme à la politique de retour de Derma Beauty Inc. (ci-dessous).

RETOURS

Avant d'initier un retour

Veuillez vous assurer que, avant d'initier un retour de produit Derma Beauty Inc., l'emballage du produit n'a pas été ouvert et que tous les produits n'ont pas été ouverts. Les produits ouverts ne sont pas éligibles pour un retour et doivent être réclamés comme produits défectueux si applicable. Veuillez également vous assurer que la réclamation de retour est soumise dans les trente (30) jours suivant l'achat initial, car aucun autre retour ne sera accepté. **Veuillez noter que pour TOUT produit retourné sans raison, les clients sont responsables des frais d'expédition pour retourner le produit.**

Initiation d'un retour

Pour demander un échange ou un retour, veuillez visiter www.dermabeautyinc.com/service-clientele pour soumettre votre réclamation en tant que produit défectueux ou simple retour de produit.

Retour de votre produit

Après avoir rempli le formulaire, si accepté, Derma Beauty Inc. fournira une étiquette de retour par courriel pour le retour sécurisé des produits en question et décrira le résultat du retour (remplacement du produit ou crédit de l'entreprise).

Tous les produits retournés à Derma Beauty Inc. sont inspectés à leur retour. Les produits achetés chez Derma Beauty Inc. doivent être retournés dans leur état d'origine et dans les 30* jours suivant la date d'achat avec une preuve d'achat dans le colis de retour. Les produits doivent être reçus au siège social, Derma Beauty Inc. enverra l'étiquette de retour appropriée si applicable, sans frais supplémentaires. Il est de la responsabilité du client de reconditionner les articles pour le retour.

À la réception du produit retourné

À la réception du ou des produits retournés, vous recevrez une confirmation de Derma Beauty Inc. de la réception du produit et, après approbation de l'entreprise, l'échange ou le crédit de compte sera immédiatement traité ou la réclamation sera refusée à la discrétion de l'entreprise. Cela sera considéré comme la fin du retour et aucune autre réclamation ou appel ne pourra être traité.

PRODUITS ENDOMMAGÉS PENDANT L'EXPÉDITION OU PRODUITS INCORRECTS REÇUS

Avant d'initier une réclamation :

À l'arrivée d'une commande, veuillez inspecter le colis pour tout dommage pouvant être survenu pendant le processus d'expédition. En cas de dommage important au produit, veuillez conserver la boîte et les matériaux d'emballage, prendre une photo de l'article endommagé, y compris l'étiquette d'expédition et les boîtes intérieure/extérieure, et remplir le formulaire indiqué dans la section appropriée. Veuillez également vous assurer que la réclamation de retour est soumise dans les sept (7) jours suivant la réception de votre commande pour garantir un traitement approprié, les réclamations de dommages d'expédition au-delà de cette période ne seront pas prises en compte.

Initiation d'une réclamation :

Pour demander un échange ou un retour, veuillez visiter www.dermabeautyinc.com/service-clientele pour soumettre votre réclamation en tant que RAPPORT DE PRODUIT.

Retour de votre produit

En fonction des preuves fournies, Derma Beauty Inc. peut autoriser un remplacement complet du produit ou un crédit sur le compte respectif ou refuser la réclamation conformément à cette politique. Derma Beauty Inc. ne fournit pas de crédit en espèces ni de remboursements directs.

Derma Beauty Inc. peut demander ou non le retour de votre produit à des fins d'assurance qualité, mais fournira l'étiquette de retour complète pour ce retour. Il peut arriver que Derma Beauty Inc. exige le retour de votre produit avant de traiter le crédit ou l'échange à sa propre discrétion.

À la réception du produit endommagé

En cas de produit endommagé retournable, à la réception, Derma Beauty Inc. approuvera ou refusera la réclamation et, en cas d'approbation, attribuera soit un crédit sur le compte client, soit fournira un échange à la discrétion de l'entreprise. Cela sera considéré comme la fin du retour et aucune autre réclamation ou appel ne pourra être traité.

PRODUITS DÉFECTUEUX

Avant d'initier une réclamation

Veuillez noter que Derma Beauty Inc. garantit la qualité et l'efficacité de ses produits jusqu'à la date d'expiration et, à ce titre, honorera toute réclamation de produits défectueux avant la date d'expiration respective. Les raisons des produits défectueux peuvent inclure des pièces non fonctionnelles, des pompes défectueuses et, dans de rares cas, des événements indésirables chez les patients. Dans tous ces cas, il est

obligatoire de conserver des notes détaillées concernant le produit spécifique affecté, le lot et la date d'expiration du produit et, en cas de réactions indésirables, les détails complets du patient et l'application du produit.

Initiation d'une réclamation

Pour demander un échange ou un retour, veuillez visiter www.dermabeautyinc.com/service-clientele pour soumettre votre réclamation en tant que RAPPORT DE PRODUIT.

Retour de votre produit

En cas de produit défectueux, tous les produits doivent être retournés directement à Derma Beauty Inc. sauf s'ils sont endommagés au point de ne pas pouvoir être expédiés en toute sécurité. Cela est fait pour une assurance qualité et une analyse appropriée du produit afin de protéger les consommateurs. Ces produits, une fois expédiés, seront analysés et testés par l'équipe d'assurance qualité de Derma Beauty Inc.

À la réception du produit retourné

En cas de produit défectueux, le produit sera examiné et testé par l'équipe d'assurance qualité interne et jugé immédiatement. Sur la base de ces tests, un retour sera soit approuvé soit refusé et, en cas d'approbation, un produit de remplacement ou un crédit d'entreprise proportionnel à la valeur du produit sera attribué au compte.

Pour toute autre demande, veuillez envoyer un courriel à customercare@dermabeautyinc.com ou appeler le 416-502-8080. 505 Consumers Rd., suite 809 North York, ON, Canada M2J 4Z2

ADDENDUM

Exceptions de produits : Les produits gratuits ou non retournables, tels que les roulables, ne sont pas éligibles pour un échange ou un retour. Derma Beauty Inc. surveille les retours et se réserve le droit de refuser les retours qui, à sa seule discrétion, sont abusifs ou pour des articles qui ont été renvoyés sans frais en geste de bonne foi ou en tant que démonstration. Pour tout achat effectué auprès d'un vendeur tiers, les clients devront contacter directement le vendeur tiers pour leurs besoins de service client.