



Politiques et procédures

Informations

- Les délais de fabrication sont de 3 à 4 jours ouvrables, excluant le transport.
- Les bons de commande sont disponibles en ligne.
- Le client peut fournir son propre bon de commande.
- Les empreintes ne sont pas retournées au client sauf lorsque spécifié sur la commande.
- Les empreintes physiques ne sont pas conservées, seule la forme numérique.
- Les embouts de type "Flex-canal" ne sont pas disponibles.
- Les matériaux de type PVC, dentaire, Hydroclear et Formaseal ne sont pas disponibles.
- Embouts Québec peut refuser d'honorer la période de garantie de 90 jours si l'empreinte fournie par le client est jugée non recevable. Une confirmation par le client sera requise avant la fabrication.
- L'utilisation des empreintes numériques permet de corriger un manque de serrage, une nouvelle prise d'empreinte n'est pas nécessaire dans ce cas.
- Il n'est pas nécessaire de prendre plus d'une empreinte lors d'une commande multiple.
- Pour les bouchons de sommeil et de musicien, lorsqu'aucune forme n'est spécifiée : la forme fabriquée par défaut est la demie-conque.
- Pour tous les embouts sur mesure n'ayant aucune spécification de couleur : la couleur par défaut utilisée est le transparent.

Garanties et politiques de remodelage

La date de référence pour la période de garantie est celle indiquée sur la facture.

90 jours Inconfort, mauvais ajustement, feedback
 Erreur d'Embouts Québec (non-respect du bon de commande)
 Perte par le transporteur

1 an Bris suite à une utilisation normale

Les remodelages sans frais ne sont pas admissibles pour :

- Un changement de couleur, la perte, un bris hors de l'utilisation normale du produit, allergie au matériel.

Les anciens embouts doivent être retournés après la livraison du remodelage, joindre ce retour avec vos commandes régulières, sinon des frais de transport s'appliqueront.

Pour les remodelages nécessitant une modification de l'embout (moins long, moins gros, etc.) : L'embout doit être retourné à Embouts Québec pour modification en laboratoire. Dans ce cas les frais de transport sont à la charge du client.

Termes et conditions

Les paiements sont recevables par chèque, virement Interac ou virement bancaire.

Toutes les factures doivent être payées dans les 30 jours suivants l'émission de l'état de compte mensuel.

Des frais d'intérêt de 2 % par mois sont applicables aux retards de paiement.

Aucune gratuité ou prix employé n'est accordée.

Les embouts ne sont pas retournables pour crédit.