

Modèle de politique de remboursement

Clover vous propose, à titre de référence, ce modèle de politique de remboursement (**modèle de politique de remboursement**) afin de vous aider ou d'aider votre conseiller juridique à préparer votre propre politique de remboursement. En fin de compte, c'est à vous de choisir comment votre entreprise va accepter les retours et traiter les remboursements et de l'expliquer avec précision à vos clients.

Le modèle de politique de remboursement peut ne pas répondre à vos besoins – et vous ne devez pas vous y fier aveuglément ou supposer qu'il répond à vos besoins. Vous devez passer en revue les conditions du modèle de politique de remboursement et y apporter les modifications nécessaires afin que celui-ci reflète les politiques de votre entreprise. Ce modèle de politique de remboursement ne constitue en aucun cas un avis juridique et il revient à vous seul de demander un avis juridique indépendant pour déterminer les ententes qui vous conviennent.

Le **contenu surligné en vert** ci-après désigne les renseignements à communiquer que votre conseiller juridique ou vous devrez adapter aux besoins particuliers de votre entreprise. Le **contenu surligné en jaune** ci-après désigne les renseignements que vous devrez remplir.

Si vous utilisez un modèle de politique de remboursement pour élaborer votre propre politique de remboursement, **avant de finaliser le document, veuillez vous assurer:**

- Que votre politique décrit de manière complète et précise **vos** pratiques de remboursement et qu'aucun renseignement important n'est omis; et
 - De supprimer (ou de mettre à jour) tous les passages surlignés dans le document et de ne pas inclure cette introduction dans votre politique de remboursement.
 - Lorsque vous entamez une procédure de remboursement, une période maximale de **15 jours ouvrables** peut s'écouler avant que votre client reçoive le remboursement.
-

Politique de remboursement de [MERCHANT NAME]

Les retours acceptés par le marchand visent uniquement les articles défectueux

Nous n'acceptons pas les retours ou les échanges à moins que l'article que vous avez acheté soit défectueux. Si vous recevez un article défectueux, veuillez communiquer avec nous au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel ci-après et fournir les détails du produit et du défaut. Nous vous indiquerons alors comment retourner le produit.

Vous devrez assumer les frais d'expédition liés au retour de votre article. Nous ne sommes pas responsables des pertes ou des dommages survenus pendant le transport. Vous devez également, pour tous les retours, prépayer les frais d'expédition et d'assurance (le cas échéant). Si votre retour est admissible à un remboursement, ce dernier ne comprendra pas les frais d'expédition et de manutention pouvant figurer sur le bordereau d'emballage ou la facture.

Lorsque nous recevrons le produit retourné, nous l'examinerons et nous vous aviserons par courriel, dans un délai raisonnable, si vous avez droit à un remboursement ou à un échange en raison du défaut. Si vous avez droit à un échange ou à un remboursement, nous remplacerons le produit ou nous vous rembourserons le prix d'achat (selon le mode de paiement initial). Les frais d'expédition et de manutention que vous avez déjà payés ne sont pas remboursables et les montants remboursés n'incluront pas le coût de l'expédition. Une période maximale de 15 jours ouvrables après la réception de notre courriel peut s'écouler avant que vous ne voyiez le remboursement sur votre relevé.

Coordonnées :

[Business name]

[Phone number for returns or refunds]

[email address for returns or refunds]

[address for returns, if applicable]

Les clients peuvent retourner des articles non ouverts

1. Retour d'articles non ouverts :

Nous acceptons les retours d'articles neufs et non ouverts. Vous pouvez retourner les articles non ouverts dans leur emballage d'origine dans les 30 jours suivant votre achat, avec un reçu ou une preuve d'achat. Si 30 jours se sont écoulés depuis votre achat, nous ne pouvons pas vous offrir de remboursement ou d'échange.

Seuls les articles à prix courant peuvent être remboursés. Les articles en solde ne sont pas remboursables.

Pour suivre le statut de votre retour, veuillez communiquer avec nous au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel ci-après.

2. Échanges

Nous échangeons uniquement les marchandises qui sont défectueuses ou endommagées. Lorsque vous considérez qu'un produit est défectueux, veuillez communiquer avec nous, dans les **30 jours** suivant votre achat, au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel ci-après et fournir les détails du produit et du défaut. Nous vous indiquerons alors comment retourner le produit.

3. Exceptions

Certains articles ne sont ni remboursables ni échangeables. Ces articles sont désignés sur notre site Web comme étant non remboursables, en solde ou faisant partie d'une vente définitive.

4. Expédition

Vous devrez assumer les frais d'expédition liés au retour de votre article. Nous ne sommes pas responsables des pertes ou des dommages survenus pendant le transport. Vous devez également, pour tous les retours, prépayer les frais d'expédition et d'assurance (le cas échéant). Si votre retour est admissible à un remboursement, ce dernier ne comprendra pas les frais d'expédition et de manutention pouvant figurer sur le bordereau d'emballage ou la facture.

Pour retourner ou échanger l'article que vous avez acheté, veuillez l'envoyer par la poste, avec une copie de votre reçu et tout autre renseignement concernant votre achat, à l'adresse figurant aux coordonnées ci-après :

[Business name]
[address for returns]

5. Processus

Lorsque nous recevrons votre article, nous l'examinerons et nous vous aviserons par courriel, dans un délai raisonnable, si vous avez droit à un remboursement ou à un échange.

Si vous avez droit à un remboursement, nous vous rembourserons le prix d'achat et un crédit sera appliqué au mode de paiement initial. Les frais d'expédition et de manutention que vous avez déjà payés ne sont pas remboursables et les montants remboursés n'incluront pas le coût de l'expédition. Une période maximale de **15 jours ouvrables** après la réception de notre courriel peut s'écouler avant que vous ne voyiez le remboursement sur votre relevé.

Si vous avez droit à un échange, nous vous enverrons un nouvel article à l'adresse d'expédition initiale.

6. Coordonnées :

[Business name]
[Phone number for returns or refunds]

[email address for returns or refunds]

[address for returns, if applicable]