



# POLITIQUE DE RETOUR, ÉCHANGE ET ANNULATION

---

## 1. RETOURS, ÉCHANGES ET ANNULATIONS

Considérant la nature de nos produits, et comme ils peuvent être sensibles aux variations de température extrêmes, nous n'acceptons généralement pas les retours ou les échanges. En effet, nos produits ne pourront être retournés ou échangés que s'ils ont été reçus endommagés ou défectueux.

## 2. CONDITIONS DE REMBOURSEMENT OU D'ÉCHANGE

Vous avez trente (30) jours suivant la réception de votre commande pour réclamer un remboursement ou un échange dans le seul cas d'un produit reçu endommagé ou défectueux. Si plus de 30 jours se sont écoulés, nous ne pouvons malheureusement pas vous offrir de remboursement ou d'échange.

## 3. PROCÉDURES DE RÉCLAMATION

Pour tout retour ou réclamation, par exemple si à la réception de la marchandise vous constatez un bris ou un quelconque problème avec celle-ci, veuillez d'abord nous en aviser dans les plus brefs délais en envoyant un courriel à [contact@tockay.com](mailto:contact@tockay.com). En cas de réception de produit endommagé ou défectueux, nous vous conseillons de prendre et de nous faire parvenir des photos de la boîte et de son contenu (incluant les éléments de rembourrage utilisés pour la sécurisation des produits) pour faciliter le traitement de votre réclamation.

Nous vous aviserons sur la procédure à suivre pour le retour de la marchandise. Assurez-vous de bien nous laisser vos coordonnées complètes afin que nous puissions communiquer avec vous pour la suite des choses.

Veuillez noter que le délai d'acheminement de votre produit retourné peut varier en fonction de votre lieu de résidence. Si vous expédiez un article de plus de 75 dollars, nous vous conseillons d'envisager d'utiliser un service d'expédition avec suivi, ou de souscrire une assurance expédition. Nous ne garantissons pas que nous recevrons votre article retourné.

De plus, veuillez noter que :

1. Les frais de livraison et de manutention ne sont pas remboursables. Seul le prix de l'article, incluant les taxes, est remboursable.
2. Dans le cas d'un échange, les différences de prix entre l'article échangé et le produit de remplacement sont aux frais du client.
3. Nous n'assumons aucune responsabilité en raison de la perte, du vol ou des dommages subis lors d'un retour de marchandise.

## 4. REMBOURSEMENT OU ÉCHANGE

Une fois que nous aurons reçu et inspecté l'article retourné, nous vous enverrons un courriel pour vous informer de notre décision quant à l'approbation ou au rejet de votre demande.



## POLITIQUE DE RETOUR, ÉCHANGE ET ANNULATION

---

Si votre demande de remboursement est approuvée, elle sera traitée dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, et un crédit sera appliqué à votre compte, ou un remboursement sera effectué selon le mode de paiement initial.

S'il s'agit d'un échange, l'article de remplacement sera disponible dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables.

### 5. REMBOURSEMENT EN RETARD OU MANQUANT

- Si vous n'avez pas encore reçu votre remboursement, veuillez d'abord consulter votre compte bancaire à nouveau.
- Ensuite, contactez votre banque. Il y a souvent un délai de traitement nécessaire avant qu'un remboursement ne soit affiché.
- Si, après avoir effectué ces étapes, vous n'avez toujours pas reçu votre remboursement, veuillez communiquer avec nous à [contact@tockay.com](mailto:contact@tockay.com)

### 6. EXPÉDITION

Pour retourner un produit, vous devez l'envoyer à l'adresse suivante :

**Distribution Tockay inc.**  
**6001, rue St-Hubert**  
**Montréal (Québec) H2S 2L8**

Il vous incombera de payer vos propres frais d'expédition pour retourner votre article. Les coûts d'expédition ne sont pas remboursables. Si vous recevez un remboursement, les frais de retour seront déduits de celui-ci.

En fonction de l'endroit où vous vivez, le délai nécessaire pour recevoir votre produit échangé peut varier.

Si vous expédiez un article d'une valeur supérieure à 75 \$, vous devriez envisager d'utiliser un service de livraison qui vous permet de suivre l'envoi, ou de souscrire à une assurance de livraison. Nous ne garantissons pas que nous recevrons l'article que vous nous retournez.

### 7. ANNULATION

Il n'est pas possible d'annuler votre commande une fois la transaction complétée.