# BOUTIQUE EN LIGNE

## 1. CONDITIONS GÉNÉRALES

Notre boutique en ligne propose un grand nombre d'items et d'équipements acéricoles.

De manière générale les items :

- **Moins volumineux ou moins lourds** sont expédiés par Dicom ou par Postes Canada à votre domicile ou à l'adresse postale de votre choix
- **Trop volumineux ou trop lourds**, ne pouvant être livrés par Dicom ou par Postes Canada sont envoyés chez le distributeur Lapierre autorisé de votre choix.

Noter qu'il est possible de ramasser toutes vos commandes directement chez le distributeur Lapierre autorisé de votre choix.

## 2. FRAIS DE LIVRAISON OU DE TRANSPORT

### ITEMS MOINS VOLUMINEUX OU MOINS LOURDS

**LIEUX DE LIVRAISON**

QUÉBEC et ONTARIO

- La livraison est effectuée par Dicom ou par Postes Canada.

AUTRES PROVINCES CANADIENNES

- Pour les autres provinces canadiennes, la livraison est assurée par Postes Canada.

**FRAIS DE LIVRAISON**

- Commandes de MOINS de 250$ avant taxes, expédiées à votre domicile ou à l'adresse postale de votre choix.
  - Frais de livraison : 19.95$ plus taxes.
- Commandes de PLUS de 250$ avant taxes, expédiées à votre domicile ou à l'adresse postale de votre choix.
  - Frais de livraison : aucun.
- Commandes chez le distributeur Lapierre autorisé de votre choix.
  - Frais de livraison : aucun, peu importe la valeur de la commande.
  - Vous devez alors ramasser votre commande chez le distributeur que vous avez sélectionné.

**SUIVI DE L'EXPÉDITION**

Si le transporteur émet un numéro de suivi (*tracking* #), il vous est alors fourni.

## 3. RUPTURE DE STOCK

Lorsqu'un item est en rupture de stock, nous vous expédions la quantité que nous avons en inventaire.

Dès la réception de la nouvelle marchandise à nos entrepôts, nous vous expédions sans frais de transport la quantité restante de votre commande.

## 4. POLITIQUE DE RETOUR ET DE REMBOURSEMENT

Nous avons mis en place un système qui assure votre entière satisfaction. Dans le cas contraire, merci de nous revenir dès la réception de votre marchandise afin que nous puissions évaluer comment nous pouvons répondre à votre demande.

**VÉRIFICATION DE VOTRE COMMANDE**

Dès la réception de votre commande, assurez-vous que le produit reçu est bien celui que vous avez commandé. Déballez votre produit avec soin tout en conservant minutieusement son emballage. Assurez-vous de l'intégralité physique du produit et de toutes défectuosités de fonctionnement. En cas d'anomalies, nous vous invitons à communiquer avec notre service à la clientèle sans tarder.

- Du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 16 h 30
- Composez le 1 833 548.5454
- Écrivez-nous à info@elapierre.com
- Ou clavardez en ligne avec un agent à elapierre.com

**RETOUR ET REMBOURSEMENT**

Vous avez jusqu'à 30 jours après la réception de votre commande pour nous la retourner.

- Le produit doit nous être retourné dans son emballage d'origine.
- L'emballage doit être intact.
- Noter que les frais de livraison ou de transport pour les retours de marchandise ne sont pas remboursables.

**PROCÉDURES DE RETOUR ET DE REMBOURSEMENT**

- Retour de marchandise
  - Contacter notre service à la clientèle pour obtenir les directives ainsi que le numéro de retour de votre marchandise.
  - Noter que les directives de retour varient d'une région à l'autre.
  - Il est possible d'utiliser le distributeur Lapierre autorisé de votre choix pour le retour de marchandise, peu importe que vous ayez ou non reçu votre commande chez un distributeur Lapierre autorisé.
- Remboursement
  - Lorsque nous aurons reçu et vérifié votre marchandise, nous vous remboursons le prix payé pour le ou les produits retournés.

**FRAIS DE REPRISE**

- Des frais de reprise de 10% sont applicables à tous les items retournés.
- Si un retour de marchandise est nécessaire à la suite d'un défaut de fabrication ou d'une erreur d'expédition, aucuns frais de reprise ne sont facturés et les frais de transport sont assumés par LES ÉQUIPEMENTS LAPIERRE.

**ÉCHANGE**

Il est possible de procéder à l'échange de votre produit.

- La différence de prix sera alors débitée ou créditée, selon le cas.
- Se reporter à la Section 2 : FRAIS DE LIVRAISON OU DE TRANSPORT pour les frais de transport.

## 5. EXCLUSIONS

Aucun retour de marchandise n'est accepté pour :

- Les contenants alimentaires tels que les bouteilles ou les cruchons, et ce pour des raisons d'hygiène,
- Les pièces électriques ou électroniques,
- Les marchandises ayant été manipulées avec négligence, utilisées, démontées, modifiées ou altérées de telle manière que la revente de la marchandise comme étant à l'état neuf est compromise.