



## Politiques et procédures (english page 2)

### Informations

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, seulement 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 pour les raisons suivantes sont facturables:

Changement de couleur, perte, bris hors de l'utilisation normale du produit, allergie au matériel.

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 ne sont accordés.

Les embouts ne sont pas retournables pour crédit.



## Policies and procedures

### Informations

Order form is available online  
 Customer can use its own order form  
 Ear impression is not returned unless indicated on order form  
 Physical ear impressions are not preserved, only 3D scan  
 Flex-canal earmold is not available  
 PVC, Dental, Hydroclear, Formaseal are not available  
 Quebec earmolds may refuse to honor the warranty period of 90 days if supplied ear impression is judged not receivable. A written confirmation is required before manufacturing  
 Numerical ear impression lets us the opportunity to remake a tighter earmold without the need of re-sending a new ear impression  
 There is no need to take more than one ear impression when ordering multiples  
 For sleep and musician ear plug, without any specifications: The default shape manufactured is half-shell  
 For all earmold having no color specification: the default color used is clear

### Warranties and remakes policies

The reference date for the warranty period is the one indicated on the invoice.

**90 days** Discomfort, bad fit, feedback  
 error from Quebec earmolds (non-compliance with the order form)  
 Loss by carrier

**1 year** Breakage following normal use

Remakes for the following reasons are billable:  
 Color changing, loss, breakage without following normal use,  
 allergy to the material

For remakes requiring a modification of the earmold (shorter length, less tight, etc.): Earmold must be returned at Quebec earmolds for modification  
 In that case, transport costs are the responsibility of the customer.

### Terms and conditions

Payments are accepted by check, Interac or bank transfer.  
 All invoices must be paid within 30 days of issuance of the monthly statement  
 Interest charges of 2% per month apply to late payments.  
 No gratuities or employee prizes are granted.  
 Earmolds are not returnable for credit.