

POLITIQUE D'ÉCHANGE & DE REMBOURSEMENT DE PRODUITS

Pour procéder à la commande des orthèses plantaires, autres produits sur mesure ou non tenus en inventaire, un dépôt non remboursable est nécessaire.

Les produits fabriqués sur mesure et préfabriqués, en vente finale ou en contact direct avec la peau ne sont ni échangeables ni remboursables.

Orthèses plantaires

Étant fabriquées sur mesure, les orthèses plantaires ne sont pas remboursables. Une garantie sur les modifications et ajustements est applicable jusqu'à 6 mois après la date de livraison. Passé ce délai, les modifications et ajustements effectués sont garantis 30 jours. Une ordonnance médicale est obligatoire pour la livraison des orthèses plantaires.

Chaussures

Remboursement effectué dans les 10 jours suivant la date de l'achat. Les chaussures doivent nous être retournées dans leur boîte ainsi que dans leur état original sans avoir été portées.

Vêtements compressifs

Aucun remboursement. Échange dans les 15 jours suivants la date de l'achat, dans les cas de défauts manufacturiers uniquement.

Orthèses de genou OdrA^{MD}

EFFICACITÉ GARANTIE OU ARGENT REMIS. Remboursement complet au retour de l'orthèse OdrA^{MD} si le patient répond aux conditions de remboursement disponibles en ligne sur le site odra.ca et qu'aucune efficacité de l'orthèse n'a été constatée durant le 1^{er} mois suivant la livraison de l'OdrA^{MD}.

GARANTIE SUR LES COMPOSANTES. Les courroies, capots d'articulations et autres pièces remplaçables sont garantis pour une période de 6 mois suivant la date de livraison. Une garantie de 12 mois s'applique aux défauts majeurs causés par des matériaux défectueux ou un défaut de fabrication.

Orthèses de genou Tandem^{MC}

GARANTIE SUR LES COMPOSANTES. Les courroies, capots d'articulations et autres pièces remplaçables sont garantis pour une période de 6 mois suivant la date de livraison.

Marchettes et béquilles

Remboursement ou échange dans les 10 jours suivant la date de l'achat. L'équipement doit être dans les conditions originales. Des frais basés sur le tarif de location seront facturés au client, en fonction du nombre de jours où l'équipement a été en sa possession, en plus d'un montant forfaitaire équivalent à 10% de la valeur de l'équipement.

Apnée du sommeil

GARANTIE CONFORT*. Aucun remboursement. Échange du masque par un nouveau dans les 30 jours suivants la date de l'achat si ce dernier a été conseillé par l'inhalothérapeute. Valide en cas de blessures, de fuites anormales ou d'inconfort.

GARANTIE ACCESSOIRES*. Aucun remboursement. Échange sur tous les masques, tubes et réservoirs d'humidité dans les 90 jours suivants la date d'achat. Valide dans les cas de bris prématurés seulement. Ne s'applique pas si les dommages sont causés par un mauvais entretien ou un accident.

GARANTIE APPAREIL CPAP/BIPAP*. Aucun remboursement. Échange dans les cas de dommage interne de l'appareil seulement. Ne s'applique pas si les dommages sont causés par une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien.

ESSAI THÉRAPEUTIQUE. Vous pouvez en tout temps mettre fin à votre essai thérapeutique, mais celui-ci ne peut pas dépasser 3 mois à partir du moment où vous débutez votre thérapie. Aucun remboursement sur les montants déjà payés. Un paiement est demandé lors du premier rendez-vous et deux autres paiements préautorisés seront appliqués au début des deux prochains mois. À la fin du troisième mois, il est possible d'acheter le CPAP/BIPAP*, dans ce cas, les montants payés durant l'essai seront déduits de l'achat final.

* Nous vous invitons à vous référer à la garantie du fabricant pour les détails complets.

ACHAT PAR TÉLÉPHONE

Si le patient opte pour la livraison postale, des frais de 15 \$ seront facturés si le montant de l'achat est de 99 \$ et moins. La livraison postale est gratuite si l'achat est de plus de 100 \$. Il est possible de retourner la marchandise en clinique ou par la poste uniquement si celle-ci est emballée et scellée. Les frais de retour par la poste sont au frais du patient. Équilibre procédera au remboursement suite à la réception de la marchandise, moyennant un frais administratif de 15 % de la valeur marchandise pour un minimum de 15 \$.

SOUSSION

Soumission valable 30 jours. Les prix sont sujets à changement sans préavis.

ANNULATION DE RENDEZ-VOUS ET RETARDS

Il est important de respecter la date et l'heure de votre rendez-vous, par respect pour votre professionnel de la santé et l'ensemble de la clientèle. Si vous devez annuler ou déplacer un rendez-vous, nous vous prions de le faire dans un délai minimum de 24 heures

préalablement à la date et l'heure prévues, excluant les jours fériés. Ce délai nous permet d'attribuer la plage libre à un autre patient. Les rendez-vous annulés ou déplacés ne respectant pas ce préavis seront facturés 30\$.