

## **Service à la clientèle HipSaver**

Expédition et retours, renseignements sur la confidentialité, modalités d'utilisation

Résultats **1 à 3** (de **3** articles)

Page de résultats : **1**

Voici une liste d'articles, les plus récents étant affichés en premier.

### **Modalités d'utilisation**

Modalités d'utilisation du site Web de Brown Healthcare

Sujet : **Service à la clientèle**

### **Politique de confidentialité**

Politique de confidentialité Brown Healthcare

Sujet : **Service à la clientèle**

### **Expédition et retours**

Renseignements de Brown Healthcare sur l'expédition et les retours

Sujet : **Service à la clientèle**

# Modalités d'utilisation

Bienvenue au site Web de Brown Healthcare (le « site »). Veuillez examiner les conditions de base suivantes qui régissent les modalités d'utilisation et d'achat de produits de notre site. Veuillez noter que le fait d'utiliser notre site signifie que vous acceptez de respecter les modalités d'utilisation de notre site et d'être lié par celles-ci (l'« entente »).

## GÉNÉRALITÉS

Il peut nous arriver, à l'occasion, de modifier les modalités régissant votre utilisation de notre site. Le fait d'utiliser notre site après une telle modification signifie que vous acceptez de respecter les modalités telles que modifiées et d'être lié par celles-ci.

Nous pourrions, de temps en temps, modifier, déplacer, supprimer ou ajouter des sections de notre site.

HipSaver Canada, DermaSaver Canada, HeadSaver Canada et Brown Healthcare sont des divisions de 2112218 Ontario Inc et les noms peuvent être utilisés de façon interchangeable et les conditions s'appliquant à une division s'appliquent à toutes les divisions.

## CONTENU DU SITE

À moins d'avis contraire, toute documentation, y compris les images, illustrations, conceptions, icônes, photographies, vidéoclips et autres éléments écrits ou autres faisant partie de ce site (collectivement, le « contenu ») sont des droits d'auteur, marques de commerce, emballages et/ou autres propriétés intellectuelles appartenant, étant contrôlés ou autorisés par 2112218 Ontario Inc. collectivement, et ses filiales et/ou affiliés (« HipSaver/HipSaver Canada »). Le site en entier est protégé en vertu du droit d'auteur et de l'emballage commercial, tous les droits, titres et intérêts mondiaux relevant de 2112218 Ontario Inc. et/ou The HipSaver Company Inc. HIPSAVER, HIPSAVER Canada, DERMASAVÉ Canada, BROWN HEALTHCARE et toute autre marque de commerce HIPSAVER/HIPSAVER CANADA apparaissant sur ce site sont des marques de commerce de 2112218 Ontario Inc. et/ou The HipSaver Company Inc.

Le contenu de notre site, et le site en entier, sont destinés uniquement à un usage personnel, non commercial (autre que pour l'achat de marchandises de notre site) de la part des utilisateurs de notre site. Vous pouvez télécharger ou copier le contenu et autres éléments téléchargeables affichés sur le site pour votre usage personnel seulement. Aucun droit, titre ou intérêt relevant des éléments ou logiciels téléchargeables ne vous est transféré du fait qu'ils sont téléchargés ou copiés. Vous n'avez pas le droit de reproduire (sauf tel que noté ci-dessus), publier, transmettre, distribuer, afficher, modifier, transformer en œuvre dérivée, vendre directement ou par participation, ni exploiter de quelque façon que ce soit, en tout ou en partie, aucun élément du contenu, du site ni d'aucun logiciel connexe.

## COMMENTAIRES, RÉACTIONS, CARTES POSTALES ET AUTRES SOUMISSIONS DES UTILISATEURS

Tous les commentaires, réactions, cartes postales, suggestions, idées et autres soumissions divulgués, soumis ou offerts à HipSaver Canada dans le cadre de ce site ou divulgués, soumis ou offerts autrement, en conjonction avec votre utilisation de ce site (collectivement, les « commentaires ») sont et demeurent la propriété de HipSaver Canada. Une telle divulgation, soumission ou offre d'un commentaire quel qu'il soit constitue une remise à HipSaver Canada de tous les droits, titres et intérêts mondiaux relevant de toute propriété intellectuelle relative aux commentaires. Ainsi, HipSaver Canada est le propriétaire exclusif de tous ces droits, titres et intérêts et n'est aucunement limité quant à son utilisation, commerciale ou autre, de tout commentaire. HipSaver Canada n'est aucunement tenu (1) de maintenir la

confidentialité des commentaires; (2) de remettre à l'utilisateur une compensation pour un commentaire; ou (3) de répondre à aucun commentaire des utilisateurs.

Vous acceptez qu'aucun commentaire soumis par vous au site ne violera les droits d'une tierce partie, y compris le droit d'auteur, la marque de commerce, la vie privée ou autre droit personnel ou de propriété. De plus, vous acceptez qu'aucun commentaire soumis par vous au site ne sera ni ne contiendra aucun élément diffamatoire ou autrement illicite, abusif ou obscène. Vous êtes et demeurez entièrement responsable du contenu de tous les commentaires que vous formulez.

Vous acceptez que Brown Healthcare utilise et/ou divulgue de l'information sur vos données démographiques et l'utilisation du site par tout moyen qui ne révèle pas votre identité. En participant à des tirages, concours, promotions et/ou demandes d'information sur le site ou mises à niveau de produits, vous acceptez que Brown Healthcare utilise votre information à des fins commerciales ou publicitaires.

## **COMMUNICATIONS ENTRE HIPSAVER CANADA ET VOUS**

Vous acceptez que Brown Healthcare vous envoie des courriels afin de vous aviser de changements ou d'ajouts à ce site, concernant des produits ou services Brown Healthcare, ou pour toute autre raison jugée appropriée par Brown Healthcare.

## **RENSEIGNEMENTS SUR LE PRODUIT**

Même si HipSaver a atteint des résultats excellents et impressionnants, aucun produit ne peut prétendre être entièrement efficace en tout temps. Par conséquent, HipSaver, Inc. et 2112218 Ontario Inc. ne présentent aucune garantie explicite ou implicite que leur produit empêchera les blessures.

Bien que HeadSaver puisse obtenir des résultats excellents et impressionnants, aucun produit ne peut prétendre être efficace à 100% tout le temps. HeadSaver n'est pas garanti pour fonctionner dans chaque instance individuelle. HeadSaver ne convient pas pour être utilisé comme protège-tête dans un environnement industriel ou de construction ni pour des activités sportives. Le HeadSaver n'est pas conçu pour protéger la tête des objets tombants. Par conséquent, HealthSaver Pty Ltd et HeadSaver et 2112218 Ontario Inc et HeadSaver Canada n'assument aucune garantie implicite ou expresse que leurs produits empêcheront les blessures.

Les produits HipSaver et DermaSaver sont offerts exclusivement au Canada par l'entremise de HipSaver Canada / DermaSaver Canada. Nous ne vendons pas les produits HipSaver à l'extérieur du Canada, cependant nous serons heureux de référer les clients internationaux à leur détaillant local. Les prix affichés sur le site sont en dollars canadiens et ne sont valides et en vigueur qu'au Canada.

## **COULEURS**

Nous avons fait tous les efforts possibles pour afficher fidèlement les couleurs de nos produits apparaissant sur le site. Cependant, puisque les couleurs réelles que vous voyez à l'écran dépendent de votre moniteur, nous ne pouvons pas garantir l'exactitude de la couleur à l'écran.

## **LIENS VERS D'AUTRES SITES WEB ET SERVICES**

Dans la mesure où ce site comporte des liens vers des services et ressources externes, dont la disponibilité et le contenu ne sont pas contrôlés par Brown Healthcare, toute préoccupation concernant un tel service ou une telle ressource, ou tout lien correspondant, doit être dirigée vers le service ou la ressource externe en question.

## **AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ**

CE SITE ET TOUT LE CONTENU DU SITE SONT FOURNIS « TEL QUEL » SANS AUCUNE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS ET SANS SE LIMITER À DES GARANTIES DE TITRE OU DES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE OU UTILITÉ POUR UNE FIN PARTICULIÈRE. VOUS RECONNAISSEZ, PAR VOTRE UTILISATION DU SITE, QUE CELA EST À VOTRE PROPRE RISQUE, QUE VOUS ASSUMEZ L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ POUR TOUS LES COÛTS ASSOCIÉS AUX SERVICES OU RÉPARATIONS NÉCESSAIRES DE TOUT ÉQUIPEMENT QUE VOUS UTILISEZ EN CONJONCTION AVEC VOTRE UTILISATION DE NOTRE SITE, ET QUE 2112218 ONTARIO INC NE SERA TENUE RESPONSABLE D'AUCUN DOMMAGE DÉCOULANT DE VOTRE UTILISATION DE CE SITE.

## **INEXACTITUDES DE L'AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ**

Il peut parfois y avoir des informations sur brownhealthcare.com qui comportent des erreurs typographiques, des inexactitudes ou des omissions pouvant se rapporter aux descriptions, aux prix et à la disponibilité des produits. Nous assumons le droit de corriger toute erreur, inexactitude ou omission et de modifier ou mettre à jour les informations en tout temps sans avis préalable (même après que votre commande a été soumise). Nous nous excusons de tout inconvénient que cela pourrait vous causer.

## **INDEMNISATION**

Vous acceptez de défendre, indemniser et tenir 2112218 Ontario Inc et toutes ses divisions à couvert de toute réclamation, tout dommage, tout coût et toute dépense, y compris les frais d'avocat, découlant ou se rapportant à votre utilisation du site.

## **RÉSILIATION**

La présente entente est en vigueur tant et aussi longtemps que vous ou 2112218 Ontario Inc n'y aurez pas mis fin. Vous pouvez mettre fin à la présente entente en tout temps. 2112218 Ontario Inc peut également mettre fin à la présente entente en tout temps et peut le faire immédiatement sans avis, et ainsi vous empêcher d'avoir accès au site, si à la seule discrétion de 2112218 Ontario Inc vous ne vous conformez pas aux conditions ou stipulations de la présente entente. En cas de résiliation de la présente entente par vous ou par 2112218 Ontario Inc, vous devez détruire promptement toute documentation téléchargée ou obtenue de ce site par tout autre moyen, de même que toute copie de ce genre de documentation, que cela ait eu lieu dans le cadre de la présente entente ou autrement.

## **PAIEMENT ET FACTURATION**

### **Modalités de paiement**

Brown Healthcare accepte les cartes de crédit suivantes :

- Visa
- MasterCard

Si nous ne pouvons pas traiter votre carte de crédit, veuillez vous assurer que vous avez inscrit le bon numéro de carte de crédit et la date d'échéance exacte, et que le nom et l'adresse de facturation inscrits concordent exactement avec ceux qui figurent sur votre relevé de carte de crédit. Veuillez vous adresser à votre compagnie émettrice de carte de crédit si le problème persiste.

Les institutions peuvent choisir de soumettre leurs commandes à l'aide d'un numéro de bon de commande ou compte en fiducie institutionnel. Pour ces cas, « Vendu à » sera l'institution. Nos modalités

de paiement lorsqu'on utilise des bons de commande sont net dans les 30 jours avec intérêts annuels de 24 % perçus sur les factures impayées après plus de 30 jours.

Les prix sont affichés en dollars canadiens.

## **COMPTES EN SOUFFRANCE**

Nous nous réservons le droit de retenir les expéditions de clients dont les factures sont impayées ou d'ajouter des frais de service aux commandes subséquentes. Les comptes en souffrance sont soumis à Dixon Commercial Investigators (1982) Inc. pour fins de recouvrement.

## **LOI APPLICABLE ET JURIDICTION**

Le site (sauf les sites accessibles par hyperlien) est contrôlé par 2112218 Ontario Inc. à même ses bureaux dans la Province d'Ontario, Canada. On peut accéder au site à partir de toutes les provinces et de tous les territoires canadiens, ainsi que de tous les autres pays du monde. Étant donné que chacune de ces entités possède des lois qui peuvent différer de celles de la Province d'Ontario, en accédant au site, l'utilisateur accepte que tous les éléments concernant l'accès ou l'utilisation du site, ou tout autre site accessible par hyperlien, seront régis par les lois de la Province d'Ontario et les lois fédérales canadiennes applicables. L'utilisateur accepte aussi et par la présente se soumet à la juridiction personnelle exclusive des tribunaux de la Province d'Ontario et reconnaît que l'utilisateur le fait volontairement et doit se conformer aux lois locales.

LES INFORMATIONS SUR LES PRIX ET LA DISPONIBILITÉ PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS.

## **SÉCURITÉ ET PROTECTION DES CARTES DE CRÉDIT**

Si vous ne vous sentez pas tout à fait à l'aise de magasiner en ligne ou si vous préférez faire votre achat par téléphone, il s'agit tout simplement de nous appeler au 1-877-771-0977. Nos représentants du service à la clientèle se feront un plaisir de recevoir votre commande par téléphone.

### **Sécurité et protection des cartes de crédit**

La protection de la sécurité de votre fiche de carte de crédit nous est importante.

Nous utilisons la technologie Secure Sockets Layer (SSL) pour protéger la sécurité de votre fiche de carte de crédit lorsqu'elle nous est transmise.

Le protocole SSL est la norme par excellence en technologie de chiffrement sur Internet, ce qui est une façon élégante de dire qu'il s'agit d'une méthode de brouillage très sophistiquée des données acheminées de votre ordinateur aux serveurs de notre site.

En général, peu importe si vous faites vos achats en ligne ou dans un magasin réputé, les achats par carte de crédit sont protégés contre la fraude par la loi, et votre responsabilité est limitée. Consultez votre compagnie de carte de crédit pour en savoir plus. En tout premier lieu, toutefois, sachez que les améliorations de la technologie ont réduit de façon appréciable toute possibilité de fraude par carte de crédit sur Internet.

### **Comment savoir si ma fiche de carte de crédit est protégée?**

Pour vous assurer d'avoir accédé à notre serveur sécurisé avant de soumettre vos données financières personnelles, vérifiez le coin inférieur gauche de votre fureteur. Si vous voyez une clé intacte ou un

verrou fermé (selon votre navigateur), c'est que le SSL est activé. Pour confirmer la sécurité, examinez l'URL ou la barre d'adresse de votre navigateur. Si vous avez accédé à un serveur sécurisé, les premiers caractères de l'adresse sur cette ligne devraient changer de « http » à « **https** ».

Certaines versions de navigateurs et certains coupe-feu empêchent la communication par voie de serveurs sécurisés comme ceux que nous utilisons pour traiter les commandes chez hipsaver.ca. S'il vous est impossible d'accéder au serveur sécurisé, n'hésitez pas à soumettre votre commande par téléphone au 1-877-771-0977. Nos représentants du service à la clientèle se feront un plaisir de vous aider.

# Politique de confidentialité

**2112218 Ontario Inc ne partagera jamais de l'information à votre sujet sans votre permission.**

2112218 Ontario Inc est de l'avis qu'une confidentialité électronique solide est essentielle au succès continu de l'Internet comme véhicule de service, de commerce et de divertissement. À cette fin, à moins d'indication contraire de votre part, l'information que vous inscrivez ici ne sera connue que de deux parties : vous et 2112218 Ontario Inc.

2112218 Ontario Inc s'engage à ne diffuser vos données personnelles à personne d'autre sans votre consentement – un point, c'est tout.

Vous pouvez modifier en tout temps vos préférences pour recevoir ou non les offres et communications de 2112218 Ontario Inc.

Lorsque nous présentons de l'information à nos annonceurs, à moins d'avis contraire de votre part, nous le faisons sous forme de données agrégées recueillies parmi toutes les réponses de nos visiteurs à des sondages, de même que de comportements de groupe sur le site.

- 1. Quel est le genre d'information que Brown Healthcare recueille/surveille et comment cette information est-elle utilisée?**
- 2. Avec qui est-ce que Brown Healthcare partage les données personnelles qu'elle recueille/surveille?**
- 3. Quelle est la politique de Brown Healthcare relativement au désabonnement et à l'élimination des données?**
- 4. Quelle est la politique de Brown Healthcare pour ce qui est de supprimer ou de désactiver mon nom de sa base de données?**
- 5. À qui puis-je m'adresser si j'ai d'autres questions?**

- 1. Quel est le genre d'information que Brown Healthcare recueille/surveille et comment cette information est-elle utilisée?**

## **Utilisation des données sur le trafic**

Chaque fois qu'une personne visite le site de Brown Healthcare, nous recueillons de l'information en vue d'améliorer la qualité générale de l'expérience en ligne. Sur les sites de Brown Healthcare, nous recueillons le nom de domaine du visiteur (p. ex., branchement sur sympatico.ca ou rogers.ca), les données de renvoi (p. ex., nous enregistrons l'adresse de la dernière URL visitée par un utilisateur avant de cliquer les pages d'un site de Brown Healthcare), ainsi que le fureteur et la plateforme (p. ex., un fureteur Netscape sur une plateforme Macintosh).

Le site de Brown Healthcare enregistre également les adresses IP à des fins d'administration du système. Les adresses IP sont consignées pour surveiller la session d'un utilisateur. Cela donne à Brown Healthcare une idée des sections du site qui sont visitées par les utilisateurs. Nous ne liions pas les adresses IP à des informations qui vous identifient personnellement. Cela signifie que la session d'un utilisateur sera surveillée, mais l'utilisateur sera anonyme.

## **Utilisation des adresses électroniques recueillies par le biais des inscriptions au bulletin Brown Healthcare**

Après s'être abonné au bulletin électronique de Brown Healthcare, l'utilisateur commence à recevoir un bulletin Brown Healthcare sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle, ainsi que des annonces occasionnelles se rapportant au produit. Sur les sites Brown Healthcare qui offrent des bulletins, nous recueillons les adresses électroniques des abonnés afin de diffuser ces bulletins et des annonces se rapportant au produit.

#### **Retour vers le haut**

#### **2. Avec qui est-ce que Brown Healthcare partage les données personnelles qu'elle recueille/surveille?**

Personne.

#### **Retour vers le haut**

#### **3. Quelle est la politique de Brown Healthcare relativement au désabonnement et à l'élimination des données?**

##### **Désabonnement du bulletin**

Si vous voulez modifier votre inscription au bulletin ou vous désabonner, faites parvenir un courriel à « supprimer a commercial brownhealthcare.com ». (Remplacez « a commercial » par le symbole @ et enlevez tous les espaces lorsque vous envoyez le courriel.)

#### **Retour vers le haut**

#### **4. Quelle est la politique de Brown Healthcare pour ce qui est de supprimer ou de désactiver mon nom de sa base de données?**

Si vous êtes membre de Brown Healthcare, vous pouvez demander de supprimer votre nom de toutes les listes d'envoi en nous faisant parvenir un courriel à cet effet à « supprimer a commercial brownhealthcare.com ». (Remplacez « a commercial » par le symbole @ et enlevez tous les espaces lorsque vous envoyez le courriel.)

#### **Retour vers le haut**

#### **5. À qui puis-je m'adresser si j'ai d'autres questions?**

Pour toute question se rapportant au soutien à la clientèle, adressez-vous à « ventes a commercial hipsaver.ca ». (Remplacez « a commercial » par le symbole @ et enlevez tous les espaces lorsque vous envoyez le courriel.)



# Expédition et retours

## MÉTHODE D'EXPÉDITION

Brown Healthcare fait suivre ses expéditions par UPS.

## POLITIQUE RELATIVE AUX RETOURS

Les produits Brown Healthcare peuvent être retournés pour échange dans les emballages intacts dans les 30 jours suivant la date de facturation. C'est l'acheteur qui doit assumer les frais d'expédition additionnels. L'acheteur peut demander un remboursement pour un produit retourné dans son emballage intact dans les 30 jours, mais c'est l'acheteur qui doit payer tous les frais d'expédition. Les articles retournés dans un emballage endommagé (p. ex., ouvert, sur lequel on a écrit quelque chose, matériel d'emballage absent) seront sujets à des frais de ré-emballage de 5 \$ par article.

Garantie du fabricant : Les produits HipSaver qui affichent un défaut de fabrication dans les 12 mois suivant l'achat seront remplacés par HipSaver Canada. HipSaver Canada / 2112218 Ontario Inc se réserve le droit de faire retourner le produit endommagé aux frais de l'acheteur afin de pouvoir évaluer la cause des dommages avant d'expédier un produit de rechange.

C'est l'acheteur qui doit s'assurer que des mesures exactes et toute autre information supplémentaire sont fournies pour la taille juste conformément aux instructions fournies par Brown Healthcare sur notre site ou par nos représentants.