



La «**LOVE IT GUARANTEE™**» de Younique

Politique relative à la garantie des produits,
aux remboursements, aux échanges
et aux avoirs pour les produits.

TABLE DES MATIERES

ANNULER UNE COMMANDE DANS LES TROIS (3) HEURES SUIVANT SA VALIDATION	2
MODIFIER UNE COMMANDE	2
POLITIQUE APPLICABLE JUSQU'À 14 JOURS APRÈS LA LIVRAISON	2
POLITIQUE APPLICABLE DE 15 À 30 JOURS APRÈS LA LIVRAISON	2
POLITIQUE APPLICABLE DE 31 À 90 JOURS APRÈS LA LIVRAISON	3
INCOMPATIBILITÉ PERSONNELLE.....	3
PRÉOCCUPATION SUR LA QUALITÉ DES PRODUITS ET GARANTIES.....	4
RÉCLAMATIONS POUR COLIS PERDU OU VOLÉ.....	4
RETOURS OU ÉCHANGES DE COLLECTIONS, ENSEMBLES, COMMANDES D'ABONNEMENTS OU D'ARTICLES DE L'OFFRE DU MOIS	4
INSTRUCTIONS POUR RETOURNER DES PRODUITS À YOUNIQUE	5



ANNULER UNE COMMANDE DANS LES TROIS (3) HEURES SUIVANT SA VALIDATION

Les commandes peuvent être annulées dans les trois (3) heures suivant leur validation. Pour cela, rendez-vous dans l'historique de vos commandes de votre Back Office ou compte cliente, sélectionnez l'identifiant de la commande que vous souhaitez annuler et cliquez sur « Annuler ». Une fois ces trois heures écoulées, la commande ne peut plus être annulée.

MODIFIER UNE COMMANDE

Si vous souhaitez modifier l'adresse de livraison de votre commande, nous pouvons peut-être vous aider. Veuillez nous contacter pour faire votre demande de modification le plus rapidement possible car nous ne pourrons plus agir passé un certain délai. Pour soumettre votre demande, rendez-vous sur www.yuniqueproducts.com/business/support et un agent de notre Service Client vous contactera et vous indiquera les étapes à suivre pour que votre nouvelle adresse de livraison soit prise en compte.

Le contenu d'une commande ne peut plus être changé une fois la commande validée. Si votre commande a été validée il y a moins de trois heures, vous pouvez l'annuler puis effectuer une nouvelle commande. Passé ce délai de trois heures, les commandes ne peuvent plus être annulées.

POLITIQUE APPLICABLE JUSQU'À 14 JOURS APRÈS LA LIVRAISON

Si, pour une raison quelconque, vos produits Yunique ne vous conviennent pas et que vous avez reçu votre commande il y a moins de 14 jours, vous pouvez retourner vos produits en échange d'un Avoir produits, d'un remplacement de vos produits ou d'un remboursement intégral (déduction faite des frais de livraison). Veuillez noter qu'il doit rester au moins 50 % d'un produit pour qu'il puisse être renvoyé ou échangé.

Les retours et les échanges peuvent être initiés en ligne en accédant à l'historique des commandes de votre Back Office ou compte cliente. Vous pouvez aussi soumettre une demande en vous rendant sur www.yuniqueproducts.com/business/support et un agent de notre Service Client vous contactera et vous indiquera les étapes à suivre pour que votre demande soit prise en compte.

POLITIQUE APPLICABLE DE 15 À 30 JOURS APRÈS LA LIVRAISON

Si, pour une raison quelconque, vos produits Yunique ne vous conviennent pas et que vous avez reçu votre commande il y a 15 à 30 jours, vous pouvez retourner vos produits en échange d'un Avoir produits, d'un remplacement de vos produits ou d'un remboursement à hauteur de



80% d'un remboursement intégral (déduction faite des frais de livraison). Veuillez noter qu'il doit rester au moins 50 % d'un produit pour qu'il puisse être renvoyé ou échangé.

Les retours et les échanges peuvent être initiés en ligne en accédant à l'historique des commandes de votre Back Office ou compte cliente. Vous pouvez aussi soumettre une demande en vous rendant sur www.yuniqueproducts.com/business/support et un agent de notre Service Client vous contactera et vous indiquera les étapes à suivre pour que votre demande soit prise en compte.

POLITIQUE APPLICABLE DE 31 À 90 JOURS APRÈS LA LIVRAISON

Si, pour une raison quelconque, vos produits Yunique ne vous conviennent pas et que vous avez reçu votre commande il y a 31 à 90 jours, vous pouvez retourner vos produits en échange d'un Avoir produits ou d'un remplacement de vos produits. Veuillez noter qu'il doit rester au moins 50 % d'un produit pour qu'il puisse être renvoyé ou échangé.

Les retours et les échanges peuvent être initiés en ligne en accédant à l'historique des commandes de votre Back Office ou compte cliente. Vous pouvez aussi soumettre une demande en vous rendant sur www.yuniqueproducts.com/business/support et un agent de notre Service Client vous contactera et vous indiquera les étapes à suivre pour que votre demande soit prise en compte.

INCOMPATIBILITÉ PERSONNELLE

Si vous ressentez une incompatibilité personnelle avec les produits Yunique (comme une allergie à l'un des composants), contactez immédiatement votre médecin. Pour retourner un produit en raison d'une incompatibilité personnelle, vous pouvez initier un retour en ligne en accédant à l'historique des commandes de votre Back Office ou compte cliente, ou en contactant notre Service Client sur www.yuniqueproducts.com/business/support. Un agent du Service Client vous contactera pour trouver une solution parmi les options possibles, incluant un Avoir produits, un remboursement (si applicable) ou un remplacement de votre produit par un produit de même ou moindre valeur expédié sans frais supplémentaires. A des fins de contrôle qualité, cela nous aiderait beaucoup si vous pouviez décrire la nature de l'incompatibilité personnelle lors de votre demande de retour.



PRÉOCCUPATION SUR LA QUALITÉ DES PRODUITS ET GARANTIES

En cas de préoccupations sur la qualité d'un produit ou de livraison en mauvais état par le transporteur, veuillez faire une demande de retour en y incluant une description du problème. Dans la mesure du possible, merci d'ajouter des photos du produit endommagé ou défectueux à votre demande de retour pour permettre à Yunique de constater le problème et d'en informer le transporteur ou le fabricant.

La plupart des problèmes de qualité ou des dommages sur les produits peuvent être constatés avant la limite des 90 jours autorisée par la Garantie « Love it », au delà les demandes seront examinées au cas par cas et en conformité avec les lois applicables de la juridiction concernée.

Les retours peuvent être initiés en ligne en accédant à l'historique des commandes de votre Back Office ou compte client. Vous pouvez aussi soumettre une demande en vous rendant sur www.yuniqueproducts.com/business/support et un agent de notre Service Client vous contactera et vous indiquera les étapes à suivre pour que votre demande soit prise en compte.

RÉCLAMATIONS POUR COLIS PERDU OU VOLÉ

Yunique fournit un numéro de suivi pour chaque colis envoyé. Si vos informations de suivi indiquent que votre colis est « livré » mais que vous ne l'avez pas reçu, nous vous demandons de vérifier auprès de votre bureau de poste local. Dans certains cas, vous devrez remplir un formulaire de perte ou de vol auprès de votre bureau de poste local. Si votre bureau de poste ne parvient pas à localiser votre colis, veuillez contacter Yunique à l'adresse www.yuniqueproducts.com/business/support pour obtenir une assistance supplémentaire concernant un colis perdu.

RETOURS OU ÉCHANGES DE COLLECTIONS, ENSEMBLES, COMMANDES D'ABONNEMENTS OU D'ARTICLES DE L'OFFRE DU MOIS

Certains articles faisant parti d'une collection, d'un ensemble ou de l'Offre du Mois sont éligibles à un échange mais uniquement contre d'autres produits ou nuances également proposés dans la même collection, le même ensemble ou la même Offre du Mois.

Un ensemble complet de l'Offre du Mois peut être retourné selon les délais de notre Garantie « Love It ». Les produits de l'Offre du Mois peuvent être retournés individuellement en échange d'un Avoir produits ou d'un remboursement au prorata.



Une collection ou un ensemble complet peut être retourné selon les délais de notre Garantie « Love It ». Les produits d'une collection ou d'un ensemble peuvent être retournés individuellement en échange d'un Avoir produits ou d'un remboursement au prorata.

Les retours ou échanges de produits achetés via notre programme d'abonnement sont traités différemment, comme convenu au moment de la souscription de l'abonnement. Les articles commandés dans le cadre d'un abonnement peuvent être éligibles à un retour ou échange unique, auquel cas aucun retour ou échange supplémentaire ne sera autorisé pour le même produit lors des commandes suivantes de l'abonnement. Les commandes par abonnement peuvent en revanche être modifiées avant leur envoi. Pour soumettre une demande, rendez-vous sur www.youuniqueproducts.com/business/support et un agent de notre Service Client vous contactera et vous indiquera les étapes à suivre pour que votre demande soit prise en compte.

INSTRUCTIONS POUR RETOURNER DES PRODUITS À YOUNIQUE

Les retours et les échanges peuvent être initiés en ligne en accédant à l'historique des commandes de votre Back Office ou compte cliente. Si vous ne pouvez pas accéder à notre système de retour en ligne, veuillez soumettre une demande en vous rendant sur www.youuniqueproducts.com/business/support et un agent de notre Service Client vous contactera sous environ un (1) jour ouvrable et vous indiquera les étapes à suivre pour effectuer votre retour.

Si votre commande est éligible à un retour vous recevrez une adresse de retour ainsi qu'un numéro d'autorisation de retour de marchandise (RMA) nécessaire au traitement de votre retour. L'ensemble des frais associés à l'expédition des produits pour leur retour sont à votre charge. Veuillez noter que nous sommes actuellement dans l'incapacité de procéder à une livraison express pour les remplacements ou les échanges, même si vous avez choisi ce mode de livraison pour votre commande d'origine.

Les remboursements sont effectués via le moyen de paiement utilisé pour la commande d'origine. Si un Avoir produits a été utilisé pour le paiement de cette commande, ce dernier sera remboursé en premier. Le montant restant sera remboursé via l'autre moyen de paiement utilisé.

Nous nous réservons le droit de refuser les demandes de retour et de remboursement à notre discrétion si une fraude au retour est suspectée. Les demandes de retour ou de remboursement excessives feront l'objet d'une enquête et peuvent entraîner le refus d'expédier à une certaine adresse. Younique peut également exiger que la cliente effectue une réclamation auprès du transporteur ou prenne toute autre mesure qu'elle juge appropriée. Les demandes de retour excessives peuvent entraîner la suspension ou la résiliation d'un compte. Les réclamations excessives comprennent : prétendre à tort qu'un colis ou un article est manquant ou non livré, prétendre à tort des réactions allergiques, endommager délibérément un article pour recevoir un remboursement ou un article de remplacement ou encore toute autre déclaration mensongère destinée à entraîner une compensation ou un dédommagement non justifiés.