

# TERMS and POLICIES / CONDITIONS GÉNÉRALES ET POLITIQUES

## CUSTOMER SERVICE CONTACT INFORMATION: / COORDONNÉES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE:

- Our hours of operation are Monday to Friday from 6:30 a.m. – 5 p.m. PST. / Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi de 6 h 30 à 17 h HNP (heure normale du Pacifique).
- Our **Toll-Free order line is 1-800-665-7065** or **Toll-Free fax: 1-855-876-9846**. / Pour les appels interurbains, notre numéro sans frais pour les commandes est le 1 800 665-7065 et notre numéro de télécopieur sans-frais, est le 1 855 876-9846
- For **accounting requests, please call 1-855-215-2291** / Pour des informations comptables, veuillez composer le 1 855 215-2291
- For all **administration questions, please call 1-855-215-2290** / Pour toute question administrative, veuillez composer le 1-855-215-2290.

## OPENING OF A NEW ACCOUNT: / OUVERTURE D'UN NOUVEAU COMPTE:

- The completion of a **Retail Account Credit Application** or **Professional Account Application** is required. / Il est obligatoire de remplir un **Formulaire de demande de crédit pour compte au détail** ou un **Formulaire de demande d'ouverture de compte professionnel**.
- A 5% discount on the first order will apply to all product lines. / Un rabais de 5 % sur la première commande s'applique à toutes les gammes de produits.
- The first order receives free ground shipping. / Nous vous offrons les frais de port lors de votre toute première commande.
- The first two orders must be pre-paid by credit card (Visa, MasterCard, American Express) or **EFT**. / Les deux premières commandes doivent être payées à l'avance par carte de crédit (Visa, MasterCard ou American Express) ou par TEF (transfert électronique de fonds).
- To establish terms of a new business with no credit history, a minimum of three (3) orders paid by credit card is required. / Pour établir les conditions d'une entreprise sans antécédents de crédit, un minimum de trois (3) commandes payées par carte de crédit est requis.

## PAYMENT TERMS: / MODALITÉS DE PAIEMENT :

- **Account Terms are 1% 10/Net 30 Days / Les conditions du compte sont de 1 % 10/Net 30 jours**
- Prices are FOB Vancouver, BC, Canada. / Les prix sont franco bord (FAB) Vancouver, C.-B., Canada.
- All prices are subject to change without notice. / Tous les prix sont sujets à changement sans préavis.  
**Payment Methods: / Modes de paiement :**
  - **Credit Card 30 Days:** The credit card on file will be charged 30 days after the invoice date. There is no payment discount on credit card payments. / **Par carte de crédit après 30 jours :** le montant sera porté à la carte de crédit au dossier 30 jours après la date de facturation. Il n'y a pas de rabais sur les paiements par carte de crédit.
  - **EFT (Electronic Funds Transfer):** Please contact our Accounting Department for further information on this method of payment. If payment is received within 10 days, the 1% discount will apply. / **Par transfert électronique de fonds :** veuillez joindre notre service de comptabilité pour plus d'information sur ce mode de paiement. Si le paiement nous parvient dans les 10 jours, le rabais de 1 % sera accordé.
  - **Cheque:** No discount will apply if paid after 30 days. The 1% discount applies to the subtotal **BEFORE** tax and only on payments received within 10 days from receipt of an order. / **Par chèque :** aucun rabais ne sera accordé si le paiement nous parvient après 30 jours. Le rabais de 1 % s'applique au sous-total **AVANT** taxe et seulement si le paiement nous parvient dans les 10 jours suivant la réception de la commande.
- A \$50 service charge for NSF cheques will apply. / Des frais de service de 25,00 \$ s'appliquent pour tout chèque sans provisions.
- If the account is inactive for 12 months or more, then the payment method will be changed to credit card. / Si un compte client reste inactif pendant 12 mois consécutifs, nous changerons automatiquement la modalité paiement en Carte de Crédit.

**We regret that no orders will be processed on accounts with an overdue invoice. / Nous regrettons qu'aucune commande ne sera traitée sur les comptes avec paiement en souffrance.**

**FREIGHT: / FRET:**

- We offer free ground shipping to all provinces (excluding territories) on orders over \$300 for Retail Accounts & \$225 for Professional Accounts. Shipping charges based on weight and destination will apply on all orders below minimum. / Nous offrons l'expédition par voie terrestre à toutes les Provinces (excluant les Territoires) pour les commandes de plus de 300,00 \$ pour les Comptes au détail & de plus de 225,00 \$ pour les Comptes professionnels. Des frais d'expédition calculés en fonction du poids et de la destination s'appliqueront à toutes les commandes inférieures au minimum.
- On all orders to the Yukon, Northwest Territories and Nunavut, shipping charges based on weight and destination will apply. / Des frais d'expédition calculés en fonction du poids et de la destination s'appliqueront à toutes les commandes pour le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut.
- We offer Ground Delivery Service to all Provinces and Territories with Express Delivery Service available upon request. Shipping charges based on weight and destination will apply. / Nous offrons le service de livraison terrestre à toutes les provinces et à tous les territoires avec, sur demande, le service de livraison express. Des frais d'expédition calculés en fonction du poids et de la destination seront alors appliqués.
- All Natren orders with a minimum of \$100 will be shipped via Overnight Air Freight Monday to Thursday only. Air Freight fee based on weight and destination will apply to Natren orders below \$100 minimum. / Toutes les commandes de produits Natren d'un minimum de 100,00 \$ seront livrées par fret aérien de nuit, du lundi au jeudi seulement. Les tarifs de fret aérien calculés en fonction du poids et de la destination s'appliqueront aux commandes de produits Natren inférieures à 100,00 \$.
- During winter months we have a heated courier service. This service is for the cold sensitive products that freeze during the winter months. Contact Ecotrend Customer Service for an explanation of the requirements and availability of this service. / Durant les mois d'hiver, nous nous prévalons du service de transport à température régulée, ATS. Nous employons ce service pour les produits sensibles au froid ayant tendance à geler durant les mois d'hiver. Contactez le service à la clientèle d'Ecotrend pour de plus amples renseignements concernant les exigences et la disponibilité de ce service.

**Please note: / Veuillez prendre note:**

- Delivery days are based on business days, Monday to Friday and all Natren orders Monday to Thursday. / Les jours d'expédition correspondent aux jours ouvrables, du lundi au vendredi, et pour les produits Natren du lundi au jeudi.
- Delivery days are based on industry averages as supplied by the shipping companies and may take approximately 5 business days for orders to be shipped to Ontario, less for Western Canada. / Les délais de livraison sont calculés sur les moyennes de l'industrie telles que fournies par les compagnies de transport de fret; les commandes à destination de l'Ontario peuvent prendre environ 5 jours et les commandes pour l'Ouest du Canada un peu moins.
- Longer delivery times may occur due to statutory holidays, bad weather, or trade shows. / Des délais de livraison plus longs peuvent se produire en raison de jours fériés, du mauvais temps ou de foires commerciales.
- Please allow 2-3 business days for processing on ALL ORDERS. / Veuillez prévoir un délai de 2 à 3 jours ouvrables pour traiter les commandes.
- One day is defined as 24 hours. / Une journée est définie par 24 heures.

**ORDERS: / COMMANDES :**

- Our monthly discounts will apply to all orders placed within that month. / Nos rabais mensuels s'appliquent à toutes les commandes placées durant ce même mois.

**BACKORDERS: / RUPTURES DE STOCKS :**

- Due to customer feedback we no longer offer backorders. / Nous n'offrons plus de commandes sur les produits en rupture de stock à cause de la rétroaction de nos clients.
- Out of stock items are shown on the invoice but are not included in the invoice total (any product still required by the customer should be reordered). / Les produits en rupture de stock sont indiqués sur la facture mais ne sont pas calculés sur le total de la facture (tout produit dont le client a encore besoin doit être commandé de nouveau).

## SPECIAL ORDERS: / COMMANDES SPÉCIALES:

- Special orders are marked on the prices sheet "SP" and require full payment at time of order. Shipping times for special orders will vary. / Les commandes spéciales sont indiquées sur la feuille de prix par « SP » et doivent être payées au complet au moment de la commande. Les délais de livraison pour les commandes spéciales varient.
- All sales are final. There are no returns, refunds, exchanges or further discounts. / Toutes les ventes sont finales. Il n'y a pas de retours, remboursements, échanges ou réductions supplémentaires possibles.
- All Natren orders with a minimum of \$100 will be shipped via Overnight Air Freight Monday to Thursday only. Air Freight fee based on weight and destination will apply to Natren orders below \$100 minimum. / Toutes les commandes de produits Natren d'un minimum de 100,00 \$ seront livrées par fret aérien de nuit, du lundi au jeudi seulement. Les tarifs de fret aérien calculés en fonction du poids et de la destination s'appliqueront aux commandes de produits Natren inférieures à 100,00 \$.
- Please ask us about special event Gift Baskets and/or samples. / Contactez-nous pour la création de paniers-cadeaux pour événements spéciaux et/ou l'obtention d'échantillons.

## PRODUCT RETURN POLICY: / POLITIQUE EN MATIÈRE DE RETOURS :

- Every attempt is made to ensure that your order arrives in perfect condition. / Nous faisons tout en notre pouvoir pour nous assurer que votre commande vous parvienne en parfait état.
- We kindly ask that all products are inspected upon arrival and **any damages and/or errors** are reported to the Ecotrend Head Office **within 72 hours** of receipt of the order. / Nous vous demandons de bien vouloir examiner la marchandise dès son arrivée et d'informer le siège social d'Ecotrend **de tout dommage et/ou erreur dans les 72 heures** suivant la réception de la commande.
- A completion of an ***Ecotrend Consumer/Damaged Credit Request Form*** is required and must be returned to the Ecotrend Head Office for authorization before products are accepted for return and/or credit. The ***Consumer/Damaged Credit Request Form*** can be downloaded from our website: [www.ecotrend.ca](http://www.ecotrend.ca) / Il est obligatoire de remplir un **Formulaire pour consommateurs de demande de crédit pour marchandise endommagée** d'Ecotrend et de le faire parvenir au siège social de la compagnie afin d'obtenir une autorisation permettant que les produits soient acceptés pour un retour et/ou un crédit. Les **Formulaires pour consommateurs de demande de crédit pour marchandise endommagée** peuvent être téléchargés de notre site Web à [www.ecotrend.ca](http://www.ecotrend.ca)
- If you are going to use your own return form, we require the following information: Account Name and Number, Contact Name, Telephone, Item Number, Item Description, Qty, Invoice Number, Reason for Return, Lot Number, and Expiry Date. / Si vous prévoyez utiliser votre propre formulaire de retour, nous vous demandons de fournir les renseignements suivants: nom et numéro du compte, nom de la personne-ressource, téléphone, numéro d'article, description de l'article, quantité, numéro de facture, raison du retour, numéro de lot, date de péremption.  
For your convenience our email address for credit notes is: [creditnotes@ecotrend.ca](mailto:creditnotes@ecotrend.ca) / Pour vous faciliter la tâche, nous incluons notre adresse courriel pour notes de crédit : [creditnotes@ecotrend.ca](mailto:creditnotes@ecotrend.ca)
- Please note: Our standard processing time for a credit request is 2 weeks from the date of receipt. Credit Notes are valid for six (6) months from the issuing date. / Veuillez remarquer que notre temps de traitement habituel pour une demande de crédit est de 2 semaines suivant la date de la demande. Les notes de crédit sont valides pour les six (6) mois suivant la date d'émission.
- We kindly request that the amount of Co-Ops and product claims not be deducted from your payment prior to receiving your credit note(s). / Nous vous prions de ne pas déduire de vos paiements le montant des publicités et des réclamations pour produits avant d'avoir reçu votre note(s) de crédit.
- Product can be returned within 90 days from the original date of purchase. See below for the additional return conditions for products that are close to their Expiry or Best Before date. / Les produits peuvent être retournés dans les 90 jours suivant la date d'achat. Vous trouverez ci-dessous les conditions supplémentaires pour le retour de produits approchant leur date de péremption ou leur date de consommation recommandée (Meilleur avant...).
- If invoices are paid by credit card – all credit note amounts are credited back to the credit card on file. / Si les factures sont payées par carte de crédit – les montants des notes de crédit sont portés au compte de la carte de crédit au dossier.
- Call Tags (pick-ups) for all products that require refrigeration (such as Natren products) should be arranged by Ecotrend. Customers are responsible for packing refrigerated products properly by adding ice packs in order to protect the returned product's quality. / La cueillette de produits qui doivent être réfrigérés (tels que les produits Natren) doit être prise en charge par Ecotrend. Les consommateurs sont responsables de l'emballage adéquat des produits réfrigérés – en y ajoutant des blocs réfrigérants (ice packs) – afin de protéger la qualité du produit retourné.

- Unless otherwise indicated, customers are responsible for freight on all returns. / Sauf indication contraire, les clients sont responsables du fret sur tous les retours.

**Unfortunately, Account Managers are not able to pick up and approve returns / Malheureusement, les chargés de compte ne sont pas autorisés à aller chercher et/ou à approuver les retours.**

**Damaged Product Returns: / Politique de retour de marchandise endommagée :**

- Our freight business partners require that a photo of damaged products is provided for all damage claims. The **Consumer/Damaged Credit Request Form** is available at [www.ecotrend.ca](http://www.ecotrend.ca) / Nos partenaires commerciaux de fret exigent qu'une photo soit prise des articles endommagés pour les réclamations. Le **formulaire de demande de crédit pour marchandise endommagée est disponible sur [www.ecotrend.ca](http://www.ecotrend.ca)**

**Consumer Returns: / Retours clients :**

- All Consumer Returns must be approved by the Ecotrend Head Office before they will be processed. Claims can be rejected if there is insufficient information. The **Consumer/Damaged Credit Request Form** is available at [www.ecotrend.ca](http://www.ecotrend.ca) / Tous les retours doivent être approuvés par le siège social d'Ecotrend avant d'être traités. Les réclamations peuvent être rejetées si l'information est insuffisante. Le **Formulaire de demande de crédit pour marchandise endommagée** est disponible à [www.ecotrend.ca](http://www.ecotrend.ca)

**Call Tag Returning Products: / Retours de produits avec étiquette d'expédition prépayée :**

- Returned products must be in resalable condition: i.e. no damage, no price stickers, no glue residue, no stamps or defacement in any way. / Les produits retournés doivent être en état de revente : c.-à-d. sans dommages, étiquettes de prix, résidus de colle, timbres ou dégradation de quelque nature.
- Grocery products should not have less than three (3) months from their Best Before date. Supplements (NHPs) expiring within six (6) months, Expired, or Discontinued products will not be accepted. / Les articles d'épicerie retournés ne doivent pas se trouver à moins de trois (3) mois de leur date de consommation recommandée (Meilleur avant...). Les compléments alimentaires (PSN) dont la date de péremption se situe dans les six (6) mois suivants, ainsi que les produits périmés ou discontinués ne sont pas acceptés.

***"Ecotrend is devoted to holistic, non-toxic, and natural alternatives for human health. Our vision is to unite suppliers, customers, and the Ecotrend team with a shared sense of equality, sustainability, and new standards of ethics in business. Simply put, we are committed to global responsibility." / « La compagnie Ecotrend se consacre aux solutions de rechange holistiques, non-toxiques et naturelles pour la santé humaine. Notre vision est de rassembler les fournisseurs, les clients et l'équipe d'Ecotrend autour d'un sens partagé de l'égalité, du développement durable et de nouvelles normes éthiques dans la conduite des affaires. En termes simples, nous sommes attachés au principe de la responsabilité globale. »***

**Ecotrend Ecologics Team / L'équipe d'Ecotrend Ecologics**

**Proud to be a Climate Smart Company\* / Fière d'être une compagnie Climate Smart\***

\*Climate Smart trains and educates business professionals to manage their greenhouse gas emissions. This government supported program provides certification to those businesses that are actively managing their carbon footprint. / \*Climate Smart forme et éduque des professionnels du monde des affaires sur la gestion de leurs émissions de gaz à effet de serre. Ce programme bénéficiant du soutien du gouvernement donne une certification aux entreprises qui gèrent activement leur empreinte carbone.