

ONLINE ACCOUNT TERMS AND POLICIES / CONDITIONS GÉNÉRALES ET POLITIQUES POUR DES COMPTE (CLIENTS) EN-LIGNE

CONDITIONS OF OPENING AN ONLINE ACCOUNT WITH ECOTREND: / CONDITIONS DE L'OUVERTURE D'UN COMPTE (CLIENT) EN-LIGNE AVEC ECOTREND:

- The retailer must have been in business operation for a minimum of 6 months prior to the opening of the account. / Le client doit avoir été en activité pendant six mois au minimum avant l'ouverture du compte (client).
- Products may be sold online to customers in Canada only. / Les produits sont destinés à la vente en ligne exclusivement pour les clients au Canada.
- The retailer must disclose whether they are selling solely from their own website, or whether they work with any third party websites such as Amazon, eBay, etc. and the retailer must indicate the names of these third-party websites. Manufacturers may withdraw or refuse to provide authorization for their lines to be sold on third party websites at any time and without prior notice. / Le client doit divulguer s'il vend seulement de son propre site-web, ou s'il travaille avec des sites tiers tels que Amazon, eBay, etc. et doit communiquer les noms de ces sites tiers. Les fabricants peuvent retirer ou refuser de donner l'autorisation de vendre sur les sites internet des tiers à n'importe quel moment sans préavis.
- Online accounts are permitted to sell retail products only. The retailer will not have access to any professional products. / Les compte (clients) en ligne sont autorisés à vendre uniquement des produits au détail. Le client ne devrait avoir accès à aucun produits professionnels.
- Some lines cannot be sold to online retailers **without the express written permission from the manufacturer. The following list can be updated at any time. Ecotrend reserves the right to retract online sales of any product at any time without prior notice.** / Le client n'est pas autorisé à acheter les gammes suivantes sans la permission formelle du fabricant. La liste suivante peut être mise à jour à n'importe quel moment. Ecotrend se réserve le droit de retirer la vente en ligne de produits à n'importe quel moment.
 - Santevia Systems
 - Motherlove
 - Nordic Naturals
- The retailer must adhere to all MAP policies (see attached), and the retailer's pricing must not fall below 20% off the SRP for all lines, unless otherwise stated by a specific manufacturer. / Le client doit suivre les politiques du prix minimum (voir ci-joint), et le prix unitaire du client ne doit pas être en dessous de 20% du prix suggéré au détail, sauf indication contraire du fabricant spécifique.
- If the retailer operates solely on an online basis, the account will not be assigned external representation. If the account has a physical storefront(s) in conjunction with an online presence, they may be assigned an Ecotrend sales representative according to the territory out of which they operate. / Si le client opère uniquement en ligne, aucun représentant commercial extérieur ne sera assigné. Si le client possède un magasin conjointement avec leur site-web, un représentant commercial extérieur d'Ecotrend sera assigné selon leur zone géographique.
- Ecotrend does not offer a drop-ship service. The retailer must have one physical ship-to address for all orders. Sales tax will be charged according to the tax jurisdiction of this address according to the CRA's Place of Supply rules. / Ecotrend n'offre pas le système de livraison directe au client. Le client doit avoir une adresse de livraison pour toutes les commandes. La taxe sur les ventes dépend de la province à laquelle est associée l'adresse.
- We require a copy of the retailer's Business License and GST/PST registration for all applicable provinces in order for the Account Application to be processed. / Nous avons besoin d'une copie du permis d'exploitation du client et des documents d'enregistrement au GST/PST pour les provinces applicables afin de procéder à l'ouverture des comptes.
- Once the account has been created, the retailer will receive an e-mail from our Customer Service department with the retailer account # and all other details. / Après de l'ouverture du compte client, on recevra un courriel de notre service clients avec le numéro du compte client et tous les détails.

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).
- You can reach us by Email: orders@ecotrend.ca or by calling locally at 604-876-9876. / Vous pouvez nous joindre par courriel à orders@ecotrend.ca ou en appelant localement à 604 876-9876.
- For long distance calls, our Toll-Free order line is 1-800-665-7065 or 24/7 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, 24h/24, 7j/7, est le 1 855 876-9846.
- For any accounting requests, please call 1-855-215-2291 / Pour des informations comptables, veuillez composer le 1 855 215-2290
- For all your administration questions, please call 1-855-215-2290 / Pour toutes vos questions administratives, veuillez composer le 1 855 215-2290.

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

- A completion of an Online Retail Account Credit Application is required. / Il est nécessaire de remplir un **Formulaire de demande de crédit pour compte au détail.**
- 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.

PAYMENT TERMS: / MODALITÉS DE PAIEMENT:

- **Account terms are** payment via EFT prior to shipping, or via credit card at shipping. / **Les conditions du compte sont** par EFT avant l'expédition ou par carte de crédit à l'expédition.
 - 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 at time of order: / Par carte de crédit au moment de la commande**
 - **Electronic Funds Transfer:** Please contact our Accounting Department for further information on this method of payment. / **Par transfert électronique de fonds :** veuillez joindre notre service de comptabilité pour plus d'information sur ce mode de paiement.
- 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. Shipping charges based on weight and destination will apply on all orders below the 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. 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, sur demande, le service de livraison Ground à toutes les provinces et à tous les territoires disposant du service de livraison Express. Des frais d'expédition calculés en fonction du poids et de la destination s'appliqueront.

- All Natren orders with a minimum of \$100 will be shipped by overnight air freight Monday to Thursday only. Air freight fee is 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, ATS. 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 it therefore 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 price sheet as "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 by overnight air freight Monday to Thursday only. Air freight fee based on weight and destination will apply to Natren orders below the \$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 \$.

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 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 / Il est nécessaire de remplir un ***Formulaire 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 le retour et/ou un crédit. Les ***Formulaires de demande de crédit pour marchandise endommagée*** se trouvent sur notre site Web à 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 number, item number, item description, Qty, invoice number, reason for return, lot number, expiry date. / Si vous prévoyez d'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, we are including our email address: creditnotes@ecotrend.ca / Pour votre commodité, nous incluons notre adresse courriel: 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.
- Product can be returned within 90 days from the original date of purchase. / Les produits peuvent être retournés dans les 90 jours suivant la date d'achat.
- 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.
- Unless otherwise indicated, customers are responsible for freight on all returns. / Sauf indication contraire, les clients sont responsables du fret sur tous les retours.

We regret to inform you that Account Managers are not able to pick up and approve returns. / Nous regrettons de vous informer que 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 the damaged products is provided for all damage claims. The ***Consumer/Damaged Credit Request Form*** is available at 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

Consumer Returns: / Retours clients:

- All Consumer returns have to 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 / 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

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. All products returned in unsalable condition are subject to a 20% restocking fee. / 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. Des frais de restockage de 20 % seront appliqués sur tous les produits retournés en état de non revente.
- Returns of expired or discontinued products will not be accepted. / Les retours de produits périmés ou discontinués ne sont pas acceptés.

I certify that the business identified herewith is a retail business and is purchasing product for online resale **in Canada** only. I also understand that I am not authorized to purchase professional products for online resale in Canada. All applicable sales taxes will be collected by the business at the time of sale to a customer. All product remains the property of Ecotrend Ecologics Ltd. until paid in full. I have read and agreed to the terms outlined above. I understand that should I be found to be violating any of the above Terms and Policies, this will be grounds for the immediate closure of my account.

Je certifie que l'entreprise identifiée dans ce document est un commerce de détail qui achète des produits pour la revente en ligne au Canada uniquement. Je certifie également que je ne suis pas autorisé à acheter des produits professionnels pour la revente en ligne au Canada. Toutes les taxes de vente applicables seront collectées par le commerce de détail au moment de la vente au client. Tout produit reste la propriété d'Ecotrend Ecologics Ltd jusqu'au paiement complet. Je certifie avoir lu les conditions et politiques générales citées précédemment. Je déclare avoir compris que le non-respect des conditions et politiques générales entraînera la fermeture immédiate et définitive de mon compte.

Name of Authorized Person / Nom de la Personne Autorisée

Signature

Position / Poste

Date

“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* / Fièvre 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.