



## RETURN FORM - FORMULAIRE DE RETOUR

If you are not completely satisfied with your biotherm.ca purchase we will be happy to accept a return within 30 days of delivery. Returns are not permitted after the allowable return period.

Please follow these steps:

### UNOPENED AND UNUSED

1. Complete the return form below for each item.
2. Pack the items along with the form and a copy of your invoice.
3. Returns must be prepaid; please note return shipping fees are not refundable. We suggest you return via Canada Post. Please return to:

L'Oréal Canada Return Department  
3500 rue Douglas-B.-Floreni, Door 31-32  
Saint-Laurent, QC  
H4S 2B9

The refund will be issued within 15 days of receiving your parcel. You will receive an email once the refund is completed.

### OPENED OR USED

Please contact **1-866-246-8437** (menu option 2) Monday to Friday from 9AM to 5PM EST, or email [dgcontactbiotherm@info-ccc.com](mailto:dgcontactbiotherm@info-ccc.com) it will be our pleasure to indicate how to proceed.

Need further assistance? Contact **1-866-246-8437** or email us [dgcontactbiotherm@info-ccc.com](mailto:dgcontactbiotherm@info-ccc.com).

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre achat sur biotherm.ca, nous accepterons un retour dans les 30 jours suivant la livraison. Les retours ne sont pas permis après cette échéance.

Merci de suivre les indications suivantes:

### NON UTILISÉS/NON OUVERT

1. Complétez le formulaire ci bas en indiquant le détail des items à retourner.
2. Nous envoyer les items avec ce formulaire de retour et la facture.
3. Le retour doit être prépayé, nous ne remboursons pas les frais de retour. Nous vous suggérons d'utiliser Poste Canada. Les retours doivent être adressés à :

L'Oréal Canada Département des Retours  
3500 rue Douglas-B.-Floreni, Porte 31-32  
Saint-Laurent, QC  
H4S 2B9

Le remboursement sera émis à l'intérieur des 15 jours suivant la réception du retour. Vous recevrez un courriel quand le remboursement sera complété.

### OUVERT OU UTILISÉ

Merci de contacter **1-866-246-8437** (option 2 du menu) Lundi au Vendredi de 9AM à 17PM. Ou, nous envoyer un courriel à [dgcontactbiotherm@info-ccc.com](mailto:dgcontactbiotherm@info-ccc.com), il nous fera plaisir de vous indiquer comment procéder.

**Besoin de plus d'assistance?** Contactez **1-866-246-8437** ou par courriel [dgcontactbiotherm@info-ccc.com](mailto:dgcontactbiotherm@info-ccc.com).

NAME/NOM: \_\_\_\_\_

ORDER No/# COMMANDE: \_\_\_\_\_

### RETURNED MERCHANDISE/ MARCHANDISE RETOURNÉE

ITEM NUMBER/ NUMÉRO ARTICLE	QTY/QTÉ	DESCRIPTION	REASON CODE/ REASON CODE

### REASON CODES/ CODES RAISON:

- 01 Changed mind/ Changé d'avis
- 02 Not as expected/Produit n'est pas ce que je croyais
- 03 Arrived too late /Arrivé trop tard
- 04 Wrong merchandise sent/Mauvais article expédié
- 05 Damaged during shipping/Endommagé dans l'expédition