

English

Silhouet-Tone Limited Warranty & Return Policy

All our warranties cover manufacturing defaults only.

TERMS & CONDITIONS

- All orders are payable upon delivery. We accept payment by cheque (for orders under \$1000), certified cheque (for orders over \$1000), Visa and MasterCard (with the exception of clients who have been granted 30-day terms by the Credit Department or as a result of specific pricing policies). All merchandise remains the property of Silhouet-Tone Corporation until full payment has been received.
- All service or repair orders must be paid before merchandise is returned to customers.
- A 25% deposit is required when ordering wood that is stained.
- All past-due accounts are subject to administrative fees of 1.5% per month or 18% per year.
- Prices and products are subject to change without notice.
- An additional charge is applied for any other color than white for all furniture.
- A surcharge is added when clients request a wood stain other than the natural stain colour.
- Please note that return authorization numbers are required for any returns.
- Return authorization numbers are valid for 30 days. Return authorization numbers are cancelled after 30 days if no merchandise has been received.
- Devices not claimed within 6 months of the date received at our offices will become the property of Silhouet-Tone.
- No exchange after 30 days from purchase date. No reimbursement.

WARRANTY POLICY

- All warranties are limited to factory-provided replacement parts, factory repair or replacement, at the discretion of Silhouet-Tone.
- All warranties exclude damage caused by improper set-up, accident, abuse, misuse, neglect, and use for other than intended purpose or reasonable wear such as wear and tear of the upholstery.
- All warranties are invalidated by non-factory modifications and unauthorized repairs, which will immediately terminate all liability by Silhouet-Tone for the product or damage caused by its use.
- The buyer and its customers shall be responsible for proper set-up and use of the products as well as any supervision required for safety. In no event shall Silhouet-Tone be liable for any special, indirect, consequential, incidental, exemplary or punitive damage or costs. Use of non-approved cleaning solutions voids the guarantee on all fabrics.
- Products must be returned in original packaging or in a new box, with an RMA number supplied by Silhouet-Tone Customer Service. The customer is responsible for the correct repackaging of products when returned to ensure damage does not occur during shipment (any damage resulting of that negligence will be the client's responsibility and will be charged). All products must be received within 30 days from the day the RGA was issued. Transportation and repacking fees are not considered under the warranty terms and are payable by the client.
- Returns may be subject to a 20% handling or restocking fee and transport fee.
- Silhouet-Tone reserves the right to refuse returns if the reason is unsatisfactory. Without any RMA number, all merchandise is returned to the sender at his expense.
- All merchandise must be inspected upon receipt. Damaged or missing items must be reported within 48 hours of receipt of order.
- Transport is by ground (standard). It can be by air at the client's request. In this case the transport will be at the client's expense.

SPECIFIC WARRANTIES

- Specialized devices: 24 months or 4000 hours, whichever comes first (Energy 900, Compu-Lift, Derma Pod, Soli-Tone 2500, VasculySe, Lumicell Touch, Lumicell Wave 6, PR Cell 2G, SRS, Luminix, LMX)
- Furniture:
  - Structure: Limited lifetime warranty / Original owner (metal structure: 60 month labor warranty; wood structure: 60 month labor warranty)
  - Motor: electrical components: 24 months; hydraulic system: 36 months including a 12 month labor warranty; remote and pedal: 12 months; controls: 36 months including a 12-month labor warranty
  - Cushion: padding and seams: 60 months including a 36 month labor warranty; heated cushion: 24 months
- Aesthetic equipment: 2 years (Vapo, Combo Cirrus 500, Vac-spray, HF, Rotary Brush, Iontoderm, Multipil, Sterilux).
- Electrolysis equipment: 2 years (Sequentium VMC, ST-250)
- Equipment not manufactured by Silhouet-Tone: 12 months (with the exception of Esthetica tables and magnifying lamp: 3 months, Vapodyne 6 months, heating blanket 6 months)
- All accessories have a 12 month warranty, with the exception of the Dermapod handpiece (90 days).
- Ultraslim magnifying lamps: mechanical components are covered for 24 months.

APPLICABLE FEES

- Parts and labour are free of charge for issues under warranty. There are some exceptions for furniture with special warranties.
- Any device returned to our office that is no longer covered by warranty is subject to verification fee.
- For repairs not under warranty, the service fee is waived if repairs are billed at an hourly rate + parts (a 1-hour minimum is automatically billed).
  - In the unlikely event that a device (under warranty/not under warranty) must undergo repairs for the same problem more than once within a 3-month period, repair, shipping and labour costs will be paid for by Silhouet-Tone.
- The warranty does not cover shipping or repackaging fees. These charges must therefore be paid for by the client (exception: there are no shipping charges if less than 25% of the warranty period has elapsed).
- Our technicians cover all areas within a 100 km radius of our Quebec, Montreal and Toronto offices.
- Service-call fees are applicable in areas covered by our technicians: within 50 km: a fixed price is applied / further than 50 km: our rate by km will be applied.
- In areas not covered by our technicians, shipping and service-call fees may vary.
- The decision of a service-call is at the discretion of Silhouet-Tone.

## Garantie limitée et politique de retour Silhouet-Tone

Toutes nos garanties couvrent défauts de fabrication du manufacturier seulement.

### MODALITÉS

- Toute commande régulière est payable sur réception. Nous acceptons les paiements par chèque (moins de 1000\$), chèques certifiés (transaction de plus de 1000\$), Visa ou MasterCard (à l'exception des clients qui possèdent un compte 30 jours, autorisés par le département de crédit ou des politiques de prix spécifiques). La marchandise est la propriété de Silhouet-Tone Corporation jusqu'au paiement final de la facture.
- Toute commande concernant des réparations ou vérification doit être payée avant que la marchandise soit retournée au client.
- Un dépôt de 25% est exigé pour les commandes de mobilier avec couleur
- Tous les comptes impayés sont assujettis à des frais d'administration de 1,5 % par mois ou de 18 % par année.
- Les prix et les produits sont sujets à des changements sans préavis.
- Un supplément est exigible pour toute commande de cuirette couleur autre que le blanc pour tout le mobilier.
- Un supplément est exigible pour toute commande de bois couleur autre que le naturel pour tout le mobilier
- Veuillez prendre note qu'aucun retour de marchandise ne sera accepté sans numéro d'autorisation.
- Le numéro d'autorisation est valide pour une durée de 30 jours. Après ces 30 jours, si aucune réception d'appareil n'a été faite, le numéro de retour devient invalide.
- Si un appareil n'est pas réclamé 6 mois suite à la réception à nos bureaux, celui-ci devient la propriété de Silhouet-Tone.
- Aucun échange après 30 jours de la date d'achat. Aucun remboursement.

### POLITIQUE DE GARANTIE

- Les garanties sont limitées aux pièces de rechange, aux réparations ou au remplacement de la marchandise par le fabricant, et ce, à la discrétion de Silhouet-Tone.
- Toutes les garanties excluent l'installation inadéquate, tout accident, abus, mauvaise utilisation, négligence, utilisation autre que celle prévue ou usure raisonnable comme des déchirures dues au temps.
- La garantie sera annulée en cas de modifications et/ou de réparations non autorisées par le fabricant et Silhouet-Tone ne sera pas tenue responsable du produit ou de tout dommage causé par son utilisation.
- L'acheteur et ses clients sont responsables de l'installation et de l'utilisation adéquates de tous les produits ainsi que de toute mesure de surveillance en matière de sécurité. En aucun cas, Silhouet-Tone ne sera tenue responsable de tout dommage indirect, imprévu, corrélatif, et des coûts exemplaires ou punitifs qui pourraient en découler. L'utilisation de produits de nettoyage non approuvés annule la garantie sur les tissus.
- Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine ou un nouvel emballage munis du numéro d'autorisation fourni par le Service à la clientèle de Silhouet-Tone. Le client est responsable du réemballage adéquat des produits retournés et il doit s'assurer qu'ils ne sont pas endommagés durant le transport (tout dommage résultant de cette négligence relève de la responsabilité du client et lui sera chargé). Tous les produits doivent être retournés dans les 30 jours suivant l'émission du numéro d'autorisation. Les frais de transport et de réemballage sont à la charge du client.
- Certains retours peuvent faire l'objet de 20% de frais de manutention ou frais de remise en inventaire et frais de transport.
- Silhouet-Tone se réserve le droit de refuser certains retours si le motif est jugé non valable. Sans numéro d'autorisation, la marchandise est retournée au client à ses frais.
- Toute la marchandise doit être vérifiée à la réception. Si un dommage est constaté ou un item est manquant, nous devons être avisés au plus tard 48 heures après la réception de la marchandise.
- Le transport se fait par voie terrestre (standard). Le transport aérien est possible si demande du client et lui sera chargé.

### GARANTIES SPÉCIFIQUES

- Appareils spécialisés : 24 mois ou 4 000 heures selon la première éventualité (Energy 900, Compu-Lift, Derma Pod, Soli-Tone 2500, Vasculyse, Lumicell Touch, Lumicell Wave 6, PR Cell 2G, SRS, Luminix, LMX)
- Mobilier :
  - Structure : Garantie à vie limitée / Propriétaire originel (structure de métal 60 mois de main-d'œuvre, structure de bois 60 mois de main-d'œuvre)
  - Moteur : composantes électriques 24 mois, système hydraulique 36 mois incluant 12 mois de main-d'œuvre, télécommande et pédale 12 mois, contrôle 36 mois incluant 12 mois de main-d'œuvre
  - Coussin : rembourrage et couture 60 mois incluant 36 mois de main-d'œuvre, chauffant 24 mois
- Équipement d'esthétique : 24 mois (Vapo, Combo Cirrus 500, Vac-spray, Haute fréquence, Brosse rotative, Iontoderm, Multipil, Stérilux).
- Équipement d'électrolyse : 24 mois (Sequentium VMC, ST-250).
- Équipement non-manufacturé par Silhouet-Tone : 12 mois (exception des tables et et loupe Esthetica : 3 mois, Vapodyne : 6 mois, couverture chauffante : 6 mois)
- Tous les accessoires sont garantis 12 mois à l'exception des manipulateurs Dermapod (90 jours).
- Les loupes Ultra Mince: composantes mécaniques sont couvertes pour 24 mois.

### TARIFS APPLICABLES

- Aucun frais de main d'œuvre ou pièce n'est facturé au client pour les cas couverts par la garantie. Il existe des exceptions pour le mobilier qui a une garantie spéciale.
- Des frais de vérifications sont appliqués de base à tout appareil qui revient à nos bureaux hors garantie.
- Dans le cas d'une réparation hors garantie les frais de vérification ne sont pas chargés et la réparation est facturable au taux horaire + pièces (un minimum de 1hr est automatiquement facturé).
  - Si dans le cas peu probable qu'un appareil (garantie/hors-garantie) soit réparé plus d'une fois sur une durée de 3 mois pour le même problème, la réparation, le transport et la main d'œuvre seront à la charge de Silhouet-Tone
- Les frais de transport et de réemballage ne sont pas considérés comme étant sous la garantie et sont payables par le client. (Exception : pas de frais de transport à payer si moins de 25% de la durée de la garantie sont écoulés)
- Nos zones couvertes par le service de technicien couvrent les distances entre 0 et 100 km de nos bureaux de Québec, Montréal et Toronto
- Dans les zones couvertes par un technicien, des frais de déplacement s'appliquent soit : de 50km et moins : un prix fixe est appliqué / plus de 50 km : notre taux au km est appliqué.
- Dans les zones non couvertes par un technicien, les frais de transport ou déplacement peuvent varier.
- La décision de faire déplacer un technicien est à la discrétion de Silhouet-Tone.