



## TERMS OF SERVICE AND POLICIES (EN)

Last updated: 2025-12-08

*BioThera Solutions Inc. ("BioThera Solutions", "we", "us", "our") is a corporation organized under the laws of the Province of Ontario, Canada, with its principal place of business in [Ottawa], Ontario, Canada.*

*We operate this website and sell cosmetic skincare products throughout Canada. By accessing or using our website and Services, you agree to be bound by these*

*Terms of Service and the policies incorporated by reference, including our Privacy Policy, Shipping Policy, and Refund and Return Policy. If you do not agree with these Terms of Service, you must not use our website or purchase our products.*

### **1. OVERVIEW AND DEFINITIONS**

- 1.1. In these Terms:
  - 1.1.1. "Services" means our website, online store, and any related content, features, tools, and services we make available.
  - 1.1.2. "Products" means cosmetic skincare products and any other items we offer for sale through the Services.
  - 1.1.3. "User", "you", and "your" refer to any person who accesses or uses the Services, whether as a visitor, customer, or account holder.
- 1.2. By visiting our site or purchasing Products from us, you engage in the Services and agree to be bound by these Terms, including any additional terms and policies referenced herein or available by hyperlink.
- 1.3. These Terms apply to all users of the site, including browsers, customers, merchants, and contributors of content.
- 1.4. Any new features or tools added to the current store are subject to these Terms. We may update or modify the Terms from time to time in accordance with the "Changes to Terms" section.
- 1.5. Our online store is hosted by Webflow Inc. or its affiliates, which provide the e-commerce

## **CONDITIONS D'UTILISATION ET POLITIQUES (FR)**

Dernière mise à jour: 2025-12-08

*BioThera Solutions Inc. («BioThera Solutions», «nous», «notre») est une société constituée en vertu des lois de la province de l'Ontario, Canada, ayant son principal établissement à [Ottawa], Ontario, Canada. Nous exploitons ce site web et vendons des produits de soin cosmétique de la peau partout au Canada. En accédant à notre site web ou en utilisant nos Services, vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions d'utilisation ainsi que par les politiques qui y sont intégrées par renvoi, notamment notre Politique de confidentialité, notre Politique de livraison et notre Politique de remboursement et de retour. Si vous n'acceptez pas ces Conditions d'utilisation, vous ne devez pas utiliser notre site web ni acheter nos produits.*

### **1. PRÉSENTATION ET DÉFINITIONS**

- 1.1. Dans les présentes Conditions:
  - 1.1.1. «Services» désigne notre site web, notre boutique en ligne et tout contenu, fonctionnalité, outil et service connexe que nous mettons à disposition.
  - 1.1.2. «Produits» désigne les produits de soin cosmétique de la peau et tout autre article que nous offrons à la vente par l'intermédiaire des Services.
  - 1.1.3. «Utilisateur», «vous» et «votre» désignent toute personne qui accède aux Services ou les utilise, à titre de visiteur, de client ou de titulaire de compte.
- 1.2. En visitant notre site ou en achetant des Produits auprès de nous, vous utilisez les Services et acceptez d'être lié par les présentes Conditions, y compris toute condition et politique additionnelle mentionnée aux présentes ou accessible par lien.
- 1.3. Les présentes Conditions s'appliquent à tous les utilisateurs du site, y compris les visiteurs, clients, commerçants et contributeurs de contenu.
- 1.4. Toute nouvelle fonctionnalité ou tout nouvel outil ajouté à la boutique actuelle est soumis aux présentes Conditions. Nous pouvons mettre à jour ou modifier les Conditions périodiquement



platform that allows us to sell our Products and Services.

## 2. **ELIGIBILITY AND CONTRACT FORMATION**

- 2.1. By using the Services and placing an order, you represent and warrant that you:
  - 2.1.1. Are at least the age of majority in your province or territory of residence, and
  - 2.1.2. Have the legal capacity to enter into a binding contract.
- 2.2. If you are under the age of majority, you may use the Services only with the consent and supervision of a parent or legal guardian, and you may not make purchases.
- 2.3. By placing an order, you make an offer to purchase the Products in your order. We may accept or reject your order at our discretion. An order confirmation email acknowledges receipt of your order, but acceptance occurs only when we dispatch the Products or otherwise confirm acceptance in writing.
- 2.4. You may not use our Products or Services for any illegal or unauthorized purpose, and you must comply with all applicable laws of the jurisdiction in which you reside and from which you access the Services.

## 3. **USE OF THE SITE AND ACCOUNT**

- 3.1. Subject to these Terms, we grant you a limited, non-exclusive, non-transferable, revocable license to access and use the site for your personal, non-commercial use.
- 3.2. You agree not to reproduce, duplicate, copy, sell, resell, or exploit any portion of the Services, use of the Services, or access to the Services, without our express written permission.
- 3.3. You are responsible for maintaining the confidentiality of any account credentials and for all activities that occur under your account. You must promptly notify us of any unauthorized use of your account.
- 3.4. Subject to applicable human rights and anti-discrimination laws, we reserve the right to refuse service, suspend accounts, or cancel orders if we believe that you have violated these

conformément à la section «Modifications aux Conditions».

- 1.5. Notre boutique en ligne est hébergée par Webflow Inc. ou ses sociétés affiliées, qui fournissent la plateforme de commerce électronique nous permettant de vendre nos Produits et Services.

## 2. **ADMISSIBILITÉ ET FORMATION DU CONTRAT**

- 2.1. En utilisant les Services et en passant une commande, vous déclarez et gardez que vous:
  - 2.1.1. Avez au moins atteint l'âge de la majorité dans votre province ou territoire de résidence, et
  - 2.1.2. Avez la capacité juridique de conclure un contrat contraignant.
- 2.2. Si vous êtes mineur et n'avez pas atteint l'âge de la majorité, vous ne pouvez utiliser les Services qu'avec le consentement et sous la supervision d'un parent ou tuteur légal, et vous ne pouvez pas effectuer d'achats.
- 2.3. En passant une commande, vous faites une offre d'achat des Produits indiqués dans votre commande. Nous pouvons accepter ou refuser votre commande à notre discréction. Un courriel de confirmation de commande atteste la réception de votre commande, mais l'acceptation a lieu seulement au moment où nous expédions les Produits ou confirmons autrement l'acceptation par écrit.
- 2.4. Vous ne pouvez pas utiliser nos Produits ou Services à des fins illégales ou non autorisées, et vous devez vous conformer à toutes les lois applicables de la juridiction où vous résidez et d'où vous accédez aux Services.

## 3. **UTILISATION DU SITE ET COMPTE**

- 3.1. Sous réserve des présentes Conditions, nous vous accordons une licence limitée, non exclusive, non transférable et révocable pour accéder au site et l'utiliser à des fins personnelles et non commerciales.
- 3.2. Vous acceptez de ne pas reproduire, dupliquer, copier, vendre, revendre ni exploiter toute partie des Services, l'utilisation des Services ou



Terms or engaged in fraudulent or inappropriate conduct.

- 3.5. You understand that your content (excluding credit card information) may be transferred unencrypted and may involve transmissions over various networks and changes to conform to technical requirements. Credit card information is always encrypted during network transfer and handled by third-party payment processors.

#### **4. PRODUCTS, COSMETIC NATURE, AND NO MEDICAL CLAIMS**

- 4.1. Our Products are intended for external use only and are classified and marketed as cosmetic skincare products, not as drugs or medical devices, with respect to Health Canada Cosmetic Regulations C.R.C., c. 869.
- 4.2. Our Products are not intended to diagnose, treat, cure, or prevent any disease. Any references to health, well-being, or skin appearance are cosmetic and relate to the skin's appearance and feel.
- 4.3. You agree to use our products as directed, store our products in accordance with the label instructions, perform a patch test before first full application, and discontinue use if irritation occurs.
- 4.4. Certain Products or services may be available exclusively online. These Products or services may have limited quantities and are subject to return or exchange only in accordance with our Refund and Return Policy.
- 4.5. We have made reasonable efforts to display the colours and images of Products as accurately as possible. We cannot guarantee that your device's display of any colour will be accurate.
- 4.6. We reserve the right, but are not obligated, to limit the sale of Products or Services to any person, geographic region, or jurisdiction and to limit quantities of any Products or Services that we offer.
- 4.7. All descriptions of Products and pricing are subject to change at any time without notice, at

l'accès aux Services, sans notre autorisation écrite expresse.

- 3.3. Vous êtes responsable du maintien de la confidentialité de vos identifiants de compte et de toutes les activités effectuées au moyen de votre compte. Vous devez nous aviser rapidement de toute utilisation non autorisée de votre compte.
  - 3.4. Sous réserve des lois applicables en matière de droits de la personne et de lutte contre la discrimination, nous nous réservons le droit de refuser le service, de suspendre des comptes ou d'annuler des commandes si nous croyons que vous avez enfreint les présentes Conditions ou que vous avez adopté une conduite frauduleuse ou inappropriée.
  - 3.5. Vous comprenez que votre contenu (à l'exception de l'information relative aux cartes de crédit) peut être transmis sans chiffrement et impliquer des transmissions sur divers réseaux ainsi que des adaptations pour répondre aux exigences techniques. L'information relative aux cartes de crédit est toujours chiffrée lors de son transfert sur les réseaux et gérée par des processeurs de paiement tiers.
- #### **4. NATURE COSMÉTIQUE DES PRODUITS ET ABSENCE DE RÉCLAMATIONS MÉDICALES**
- 4.1. Nos Produits sont destinés uniquement à un usage externe et sont classés et commercialisés comme des produits de soin cosmétique de la peau, et non comme des médicaments ou des instruments médicaux, conformément au Règlement sur les cosmétiques de Santé Canada, C.R.C., ch. 869.
  - 4.2. Nos Produits ne sont pas destinés à diagnostiquer, traiter, guérir ou prévenir une maladie. Toute référence à la santé, au bien-être ou à l'apparence de la peau relève du domaine cosmétique et se rapporte à l'apparence et à la sensation de la peau.
  - 4.3. Vous acceptez d'utiliser nos Produits conformément aux indications, de les conserver selon les instructions figurant sur l'étiquette, d'effectuer un test cutané préalable avant la



our sole discretion, subject to applicable law. We reserve the right to discontinue any Product at any time.

- 4.8. Except as required by applicable consumer protection and sale of goods legislation, we do not warrant that the quality of any Products, Services, information, or other material purchased or obtained by you will meet your expectations, or that any errors in the Services will be corrected.

## **5. PRICING, TAXES, AND CURRENCY**

- 5.1. All prices are stated in Canadian dollars (CAD) unless otherwise indicated.
- 5.2. Prices are subject to change without notice, except as required by law or as otherwise set out in a subscription or recurring order agreement.
- 5.3. Shipping, handling, applicable sales taxes, and any other charges will be added to the total amount at checkout and will be displayed before you finalize your order.
- 5.4. Prices do not include duties, customs fees, tariffs, or value-added taxes that may be imposed outside Canada. Customers are responsible for any such amounts imposed by authorities in their jurisdiction.
- 5.5. We reserve the right to decline or cancel any order. If we cancel an order after your payment method has been charged, we will issue a refund or credit for the amount charged.

## **6. ORDERING, BILLING, AND PAYMENT**

- 6.1. We accept major credit and debit cards and such other payment methods as indicated at checkout. All payments must be made in full at the time of purchase.
- 6.2. By submitting payment information, you authorize BioThera Solutions Inc. and our payment processors to charge the total amount displayed at checkout to your selected payment method.
- 6.3. All transactions are processed using encrypted, industry-standard security protocols. We do not store complete credit card information on our

première application complète et de cesser l'utilisation en cas d'irritation.

- 4.4. Certains Produits ou services peuvent être offerts exclusivement en ligne. Ces Produits ou services peuvent être disponibles en quantités limitées et ne peuvent être retournés ou échangés que conformément à notre Politique de remboursement et de retour.
- 4.5. Nous avons fait des efforts raisonnables pour afficher les couleurs et images des Produits de la façon la plus précise possible. Nous ne pouvons toutefois garantir que l'affichage de toute couleur sur l'écran de votre appareil sera exact.
- 4.6. Nous nous réservons le droit, sans y être tenus, de limiter la vente de Produits ou Services à toute personne, région géographique ou juridiction, ainsi que de limiter les quantités de tout Produit ou Service offert.
- 4.7. Toutes les descriptions de Produits et tous les prix peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, à notre seule discréction, sous réserve des lois applicables. Nous nous réservons le droit d'interrompre tout Produit à tout moment.
- 4.8. Sauf dans la mesure exigée par les lois applicables en matière de protection du consommateur et de vente de biens, nous ne garantissons pas que la qualité des Produits, Services, informations ou autres éléments achetés ou obtenus par vous répondra à vos attentes, ni que les erreurs dans les Services seront corrigées.

## **5. PRIX, TAXES ET DEVISE**

- 5.1. Tous les prix sont indiqués en dollars canadiens (CAD), sauf indication contraire.
- 5.2. Les prix peuvent être modifiés sans préavis, sauf lorsque la loi l'exige ou tel qu'indiqué dans un contrat d'abonnement ou de commande récurrente.
- 5.3. Les frais de livraison, de manutention, les taxes de vente applicables et tout autre frais seront ajoutés au montant total au moment du



- servers. Compliant third-party payment processors handle payment card data.
- 6.4. Once your payment has been authorized, the corresponding amount will be reserved or charged, and you will receive an order confirmation email that includes your order number, itemized details, and payment summary. It is your responsibility to review this confirmation and contact us promptly if you notice any discrepancies.
- 6.5. If your payment method is declined or your transaction cannot be processed, your order may be cancelled automatically. We are not responsible for any fees or penalties imposed by your financial institution resulting from payment authorization failures.
- 6.6. We reserve the right to refuse, limit, or cancel any order. We may limit or cancel quantities purchased per person, per household, or per order. These restrictions may include orders placed under the same customer account, payment card, billing address, or shipping address.
- 6.7. If we make a change to or cancel an order, we will attempt to notify you using the email address or telephone number provided at the time the order was placed.
- 6.8. You agree to provide current, complete, and accurate purchase and account information for all purchases made at our store and to promptly update your account information, including your email address and payment details, so that we can complete your transactions and contact you as needed.
- 7. SHIPPING AND DELIVERY**
- 7.1. Territory: We currently ship orders within Canada only. Orders from outside Canada will not be accepted unless we specifically agree in writing to arrange a custom order and shipping solution.
- 7.2. Processing Times: Orders are typically processed and shipped within one to three business days. Orders placed on weekends or statutory holidays are processed on the next
5. paiement et seront indiqués avant que vous ne finalisiez votre commande.
- 5.4. Les prix n'incluent pas les droits de douane, frais de dédouanement, tarifs ou taxes sur la valeur ajoutée pouvant être imposés à l'extérieur du Canada. Le client est responsable de tout montant imposé par les autorités de sa juridiction.
- 5.5. Nous nous réservons le droit de refuser ou d'annuler toute commande. Si nous annulons une commande après que votre mode de paiement a été débité, nous émettrons un remboursement ou un crédit pour le montant facturé.
- 6. COMMANDES, FACTURATION ET PAIEMENT**
- 6.1. Nous acceptons les principales cartes de crédit et de débit ainsi que tout autre mode de paiement indiqué au moment du passage à la caisse. Le paiement complet est exigé au moment de l'achat.
- 6.2. En fournissant vos renseignements de paiement, vous autorisez BioThera Solutions Inc. et nos processeurs de paiement à débiter le montant total affiché au moment du paiement sur le mode de paiement que vous avez sélectionné.
- 6.3. Toutes les transactions sont traitées à l'aide de protocoles de sécurité chiffrés conformes aux normes de l'industrie. Nous ne conservons pas les renseignements complets de votre carte de crédit sur nos serveurs. Les données de paiement sont traitées par des processeurs de paiement tiers conformes aux normes.
- 6.4. Une fois votre paiement autorisé, le montant correspondant sera réservé ou débité, et vous recevrez un courriel de confirmation contenant votre numéro de commande, les détails des articles et un récapitulatif de paiement. Il vous incombe de vérifier cette confirmation et de nous contacter rapidement en cas d'erreur ou d'incohérence.
- 6.5. Si votre mode de paiement est refusé ou si la transaction ne peut pas être traitée, votre commande peut être automatiquement



- business day. During periods of high order volume or product launches, processing times may be longer.
- 7.3. **Shipping Methods and Fees:** Standard shipping within Canada is available at a flat rate of [CAD 29.99]. We may offer free shipping over certain order thresholds, which will be clearly indicated on the website and at checkout. Additional charges may apply for deliveries to remote or hard-to-access locations, including, but not limited to, the Yukon, Northwest Territories, Nunavut, and certain remote islands. If this applies, we will contact you before shipment to confirm delivery details and any additional fees.
- 7.4. **Delivery Times:** Estimated delivery times within Canada generally range from one to three business days, depending on the destination and shipping method. Delivery times are estimates only and are not guaranteed. Delays may occur due to carrier issues, weather, or other factors beyond our control.
- 7.5. **Taxes, Duties, and Import Charges:** For orders shipped within Canada, applicable sales taxes are charged based on the destination province or territory. For any custom international orders, we may agree to ship, Canadian sales tax will generally not be charged, but local duties, customs fees, or import taxes may apply in the destination country. These are the customer's responsibility.
- 7.6. **Risk of Loss and Damaged Shipments:** Risk of loss or damage to Products passes to you upon delivery to the shipping address you provided. If your order appears lost or is delivered damaged, please contact us within [7] days of the expected or actual delivery date. We will work with the carrier to investigate and, where appropriate, arrange a replacement or refund in accordance with our Refund and Return Policy.
- 7.7. **Order Refusal and Cancellation:** We reserve the right to cancel or decline any order that appears unreasonable, suspicious, or logically unfeasible. If we cancel an order, we will notify you promptly and provide a full refund for any amounts paid.
- annulée. Nous ne sommes pas responsables des frais ou pénalités imposés par votre institution financière à la suite d'un échec d'autorisation de paiement.
- 6.6. Nous nous réservons le droit de refuser, de limiter ou d'annuler toute commande. Nous pouvons limiter ou annuler les quantités achetées par personne, par foyer ou par commande. Ces restrictions peuvent s'appliquer aux commandes passées avec le même compte client, la même carte de paiement, la même adresse de facturation ou la même adresse de livraison.
- 6.7. Si nous modifions ou annulons une commande, nous tenterons de vous en aviser à l'aide de l'adresse courriel ou du numéro de téléphone fournis lors de la commande.
- 6.8. Vous acceptez de fournir des renseignements d'achat et de compte à jour, complets et exacts pour tous les achats effectués dans notre boutique, et de mettre rapidement à jour vos renseignements, y compris votre adresse courriel et vos détails de paiement, afin que nous puissions compléter vos transactions et communiquer avec vous au besoin.
- 7. LIVRAISON ET EXPÉDITION**
- 7.1. **Territoire:** Nous expédions actuellement les commandes uniquement au Canada. Les commandes provenant de l'extérieur du Canada ne seront pas acceptées, sauf si nous convenons expressément par écrit de mettre en place une commande personnalisée et une solution d'expédition.
- 7.2. **Délais de traitement:** Les commandes sont généralement traitées et expédiées dans un délai de un à trois jours ouvrables. Les commandes passées pendant les fins de semaine ou jours fériés sont traitées le jour ouvrable suivant. En période de volume élevé ou lors de lancements de produits, les délais de traitement peuvent être plus longs.
- 7.3. **Modes d'expédition et frais:** La livraison standard au Canada est offerte à un tarif forfaitaire de [29,99 CAD]. Nous pouvons offrir la livraison gratuite au-delà de certains seuils de



## 8. REFUND AND RETURN POLICY

- 8.1. Nothing in this policy limits any rights you may have under applicable consumer protection laws.
- 8.2. Satisfaction Guarantee – 30 days
  - 8.2.1. If you are not fully satisfied with your purchase, you may request a refund within 30 days of the purchase date under our BioThera Satisfaction Guarantee.
  - 8.2.2. To initiate a refund or replacement, contact our Customer Care team with your order number and a brief description of your request. We may ask for basic information about your experience to help improve our Products, but you are not required to provide detailed reasons for your request.
  - 8.2.3. The Satisfaction Guarantee applies to one unit per product line per customer to ensure fairness and prevent misuse. If multiple quantities of the same Product are purchased, the refund under the Satisfaction Guarantee will apply to one item. Additional unopened items may be returned in accordance with Section
  - 8.2.4. We reserve the right to limit or deny refunds in cases of suspected abuse of this policy, such as repeated claims or behaviour inconsistent with regular use.
- 8.3. Returns of Unopened and Unused Products – 60 days
  - 8.3.1. Unopened and unused Products may be returned within 60 days of purchase for a refund or store credit, less applicable shipping and handling fees.
  - 8.3.2. Returned items must be in their original condition and packaging.
  - 8.3.3. Customers are responsible for return shipping costs unless the Product arrived damaged or the wrong item was sent due to our error. In such cases, we will provide a prepaid return label and cover return shipping.
  - 8.3.4. For other returns, a flat [CAD 10] shipping and handling fee will be deducted from your refund.
  - 8.3.5. Refunds and store credits are available only for purchases made directly through our official online store. Purchases from

commande, ce qui sera clairement indiqué sur le site web et au moment du paiement. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour les livraisons vers des régions éloignées ou difficiles d'accès, notamment, sans s'y limiter, le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut et certaines îles éloignées. Le cas échéant, nous communiquerons avec vous avant l'expédition afin de confirmer les détails de livraison et les frais supplémentaires.

- 7.4. Délais de livraison: Les délais de livraison estimés au Canada varient généralement de un à trois jours ouvrables, selon la destination et le mode d'expédition. Les délais de livraison sont fournis à titre indicatif uniquement et ne sont pas garantis. Des retards peuvent survenir en raison de problèmes liés au transporteur, aux conditions météorologiques ou à d'autres facteurs indépendants de notre volonté.
- 7.5. Taxes, droits et frais d'importation: Pour les commandes expédiées au Canada, les taxes de vente applicables sont facturées en fonction de la province ou du territoire de destination. Pour toute commande internationale personnalisée que nous pouvons accepter d'expédier, les taxes de vente canadiennes ne seront généralement pas facturées, mais des droits de douane, frais de dédouanement ou taxes d'importation locaux peuvent s'appliquer dans le pays de destination. Ces montants sont à la charge du client.
- 7.6. Risque de perte et envois endommagés: Le risque de perte ou de dommage aux Produits vous est transféré au moment de la livraison à l'adresse d'expédition que vous avez fournie. Si votre commande semble perdue ou est livrée endommagée, veuillez nous contacter dans les [7] jours suivant la date de livraison prévue ou réelle. Nous collaborerons avec le transporteur pour enquêter et, s'il y a lieu, organiser un remplacement ou un remboursement conformément à notre Politique de remboursement et de retour.
- 7.7. Refus et annulation de commande: Nous nous réservons le droit d'annuler ou de refuser toute commande qui nous semble déraisonnable, suspecte ou logistique-ment irréalisable. Si



authorized retailers are subject to the retailer's return policy.

#### 8.4. Processing of Refunds

- 8.4.1. Once your returned Product is received and inspected, we will notify you by email of the approval or rejection of the refund.
- 8.4.2. Approved refunds will be processed using your original payment method or issued as store credit, according to your preference. Processing times may vary depending on your financial institution.
- 8.4.3. If you experience any irritation or suspected adverse reaction to a Product, discontinue use immediately and consult a healthcare professional. You may also contact us to discuss a refund or replacement.

#### 9. OPTIONAL TOOLS AND THIRD-PARTY LINKS

- 9.1. We may provide access to third-party tools that we do not control or monitor. You acknowledge that such tools are provided "as is" and "as available" without warranties of any kind and without any endorsement. We will not be liable for any liability arising from or relating to your use of optional third-party tools.
- 9.2. Any use by you of optional tools offered through the site is entirely at your own risk and discretion, and you should ensure that you are familiar with and approve the terms on which the relevant third-party providers provide tools.
- 9.3. Certain content, Products, and Services available via our Services may include materials from third-parties. Third-party links on this site may direct you to websites not affiliated with us. We are not responsible for examining or evaluating the content or accuracy of such sites and do not warrant or assume liability for any third-party materials, websites, Products, or services.
- 9.4. Your use of third-party websites is at your own risk and is subject to the terms and conditions of those websites.

#### 10. USER CONTENT, REVIEWS, AND COMMUNICATIONS

- 10.1. If you submit ideas, suggestions, proposals, plans, reviews, testimonials, or other

nous annulons une commande, nous vous en informerons rapidement et vous rembourserons intégralement les montants payés.

#### 8. POLITIQUE DE REMBOURSEMENT ET DE RETOUR

- 8.1. Aucune disposition de la présente politique ne limite les droits que vous pourriez avoir en vertu des lois applicables sur la protection du consommateur.
- 8.2. Garantie de satisfaction – 30 jours
  - 8.2.1. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre achat, vous pouvez demander un remboursement dans les 30 jours suivant la date d'achat dans le cadre de la Garantie de satisfaction BioThera.
  - 8.2.2. Pour demander un remboursement ou un remplacement, communiquez avec notre équipe du Service à la clientèle en indiquant votre numéro de commande et une brève description de votre demande. Nous pouvons vous demander des renseignements de base sur votre expérience afin d'améliorer nos Produits, mais vous n'êtes pas tenu de fournir des motifs détaillés.
  - 8.2.3. La Garantie de satisfaction s'applique à une unité par gamme de produits et par client, afin d'assurer l'équité et de prévenir les abus. Si plusieurs quantités d'un même Produit sont achetées, le remboursement au titre de la Garantie de satisfaction s'appliquera à un seul article. Les articles supplémentaires non ouverts peuvent être retournés conformément à la section 8.3.
  - 8.2.4. Nous nous réservons le droit de limiter ou de refuser les remboursements en cas de suspicion d'abus de la présente politique, notamment en cas de demandes répétées ou de comportement incompatible avec une utilisation normale.
- 8.3. Retours de Produits non ouverts et non utilisés – 60 jours
  - 8.3.1. Les Produits non ouverts et non utilisés peuvent être retournés dans les 60 jours suivant l'achat pour un remboursement ou un crédit en magasin, déduction faite des frais de livraison et de manutention applicables.



materials (collectively, "Comments"), whether at our request or voluntarily, you grant BioThera Solutions a non-exclusive, royalty-free, worldwide, perpetual, irrevocable, sublicensable, and transferable license to use, reproduce, modify, publish, translate, distribute, and display such Comments in any media, for any lawful business purpose.

10.2. We are under no obligation to maintain Comments in confidence, to pay compensation for Comments, or to respond to any Comments.

10.3. We may monitor, edit, or remove content that we determine in our sole discretion to be unlawful, offensive, threatening, libellous, defamatory, obscene, or otherwise objectionable, or that violates these Terms or any third-party rights.

10.4. You agree that your Comments will not violate any third-party rights, including copyright, trademark, privacy, personality, or other personal or proprietary rights, and will not contain unlawful, abusive, or obscene material, malware, or viruses.

10.5. You are solely responsible for the content and accuracy of your Comments.

10.6. When you use our website or send us emails, you are communicating with us electronically. By using the Services, you consent to receive transactional and account-related communications from us electronically. Marketing and promotional emails will be sent only where we have your express or implied consent in accordance with national and international Anti-Spam Legislation. You can withdraw your consent to marketing communications at any time using the unsubscribe link in our emails or by contacting us.

## **11. PROHIBITED USES**

11.1. In addition to other prohibitions set out in these Terms, you are prohibited from using the site or its content:

11.1.1. For any unlawful purpose

11.1.2. To solicit others to perform or participate in unlawful acts

8.3.2. Les articles retournés doivent être dans leur état et leur emballage d'origine.

8.3.3. Les frais de retour sont à la charge du client, sauf si le Produit est arrivé endommagé ou si un mauvais article a été envoyé par erreur de notre part. Dans ces cas, nous fournirons une étiquette de retour prépayée et assumerons les frais de retour.

8.3.4. Pour les autres retours, des frais forfaits de [10 CAD] pour la livraison et la manutention seront déduits de votre remboursement.

8.3.5. Les remboursements et crédits en magasin ne sont offerts que pour les achats effectués directement sur notre boutique en ligne officielle. Les achats auprès de détaillants autorisés sont soumis à la politique de retour du détaillant.

## **8.4. Traitement des remboursements**

8.4.1. Une fois le Produit retourné reçu et inspecté, nous vous informerons par courriel de l'approbation ou du refus de votre demande de remboursement.

8.4.2. Les remboursements approuvés seront effectués sur votre mode de paiement initial ou émis sous forme de crédit en magasin, selon votre préférence. Les délais de traitement peuvent varier en fonction de votre institution financière.

8.4.3. Si vous ressentez une irritation ou suspectez une réaction indésirable à un Produit, cessez immédiatement son utilisation et consultez un professionnel de la santé. Vous pouvez également communiquer avec nous pour discuter d'un remboursement ou d'un remplacement.

## **9. OUTILS OPTIONNELS ET LIENS TIERS**

9.1. Nous pouvons fournir l'accès à des outils tiers que nous ne contrôlons ni ne surveillons. Vous reconnaîtrez que ces outils sont fournis «tels quels» et «tels que disponibles», sans aucune garantie, déclaration ou condition d'aucune sorte et sans aucune approbation. Nous ne serons pas responsables des conséquences ou responsabilités découlant de votre utilisation d'outils tiers optionnels.



- 11.1.3. To violate any international, federal, provincial, or municipal regulations, rules, laws, or ordinances
- 11.1.4. To infringe upon or violate our intellectual property rights or the rights of others
- 11.1.5. To harass, abuse, insult, harm, defame, slander, disparage, intimidate, or discriminate based on gender, sexual orientation, religion, ethnicity, race, age, national origin, or disability
- 11.1.6. To submit false or misleading information
- 11.1.7. To upload or transmit viruses or malicious code
- 11.1.8. To collect or track the personal information of others without a lawful basis
- 11.1.9. To spam, phish, pharm, pretext, spider, crawl, or scrape
- 11.1.10. For any obscene or immoral purpose
- 11.1.11. To interfere with or circumvent the security features of the Services or any related website
- 11.1.12. We may terminate your use of the Services for violating any prohibited use.

## **12. PERSONAL INFORMATION AND PRIVACY**

- 12.1. Your submission of personal information through the store is governed by our Privacy Policy, which forms part of these Terms.
- 12.2. By using our Services, you acknowledge that you have read and understood our Privacy Policy and consent to the collection, use, and disclosure of your personal information as described in that policy.
- 12.3. The full Privacy Policy appears after these Terms and is also available separately on our website.

## **13. DISCLAIMER OF WARRANTIES**

- 13.1. We do not guarantee that your use of the Services will be uninterrupted, timely, secure, or error-free, or that results obtained from the use of the Services will be accurate or reliable.
- 13.2. Except as expressly stated by us and except as required by applicable law, the Services and all Products and services delivered to you through the Services are provided "as is"

- 9.2. Toute utilisation par vous d'outils optionnels offerts par l'intermédiaire du site se fait entièrement à vos propres risques et discrétion, et vous devez vous assurer de bien comprendre et accepter les conditions selon lesquelles les fournisseurs tiers offrent ces outils.
- 9.3. Certains contenus, Produits et Services disponibles par l'intermédiaire de nos Services peuvent inclure des éléments provenant de tiers. Les liens tiers sur ce site peuvent vous rediriger vers des sites web qui ne nous appartiennent pas. Nous ne sommes pas responsables de l'examen ou de l'évaluation du contenu ou de l'exactitude de ces sites, et nous ne garantissons ni n'assumons aucune responsabilité à l'égard de contenus, sites web, Produits ou services tiers.
- 9.4. Votre utilisation de sites web tiers se fait à vos propres risques et est assujettie aux conditions d'utilisation de ces sites.

## **10. CONTENU UTILISATEUR, AVIS ET COMMUNICATIONS**

- 10.1. Si vous soumettez des idées, suggestions, propositions, plans, avis, témoignages ou autres éléments (collectivement, les «Commentaires»), que ce soit à notre demande ou de votre propre initiative, vous accordez à BioThera Solutions une licence non exclusive, libre de redevances, mondiale, perpétuelle, irrévocable, sous-licenciable et transférable lui permettant d'utiliser, reproduire, modifier, publier, traduire, distribuer et afficher ces Commentaires dans tout média, à toute fin commerciale légitime.
- 10.2. Nous n'avons aucune obligation de conserver les Commentaires confidentiels, de verser une compensation pour les Commentaires ni de répondre à des Commentaires.
- 10.3. Nous pouvons surveiller, modifier ou supprimer tout contenu que nous jugeons, à notre seule discrétion, illégal, offensant, menaçant, diffamatoire, calomnieux, obscène ou autrement répréhensible, ou qui enfreint les présentes Conditions ou les droits d'un tiers.



and "as available" without any representations, warranties, or conditions of any kind, whether express or implied, including implied warranties or conditions of merchantability, merchantable quality, fitness for a particular purpose, durability, title, and non-infringement.

13.3. Nothing in these Terms limits or excludes any warranties, conditions, or rights that cannot be limited or excluded under applicable consumer protection or sale of goods legislation.

## **14. LIMITATION OF LIABILITY**

14.1. Nothing in these Terms will:

- 14.1.1. Exclude or limit any rights you have under applicable consumer protection laws that cannot be waived by contract, or
- 14.1.2. Exclude or limit our liability for death or personal injury caused by our negligence, fraud, or any other liability that cannot be excluded or limited under applicable law.

14.2. Subject to Section 14.1, to the fullest extent permitted by law, the total aggregate liability of BioThera Solutions Inc. and its directors, officers, employees, affiliates, agents, contractors, suppliers, and service providers arising out of or in connection with the Services or any Products you purchase will be limited to the greater of:

- 14.2.1. The amount you paid to us for the Product or service giving rise to the claim, and
- 14.2.2. One hundred Canadian dollars (CAD 100).

14.3. Subject to Section 14.1, we will not be liable for any indirect, incidental, consequential, special, punitive, or exemplary damages, or for any loss of profits, revenue, savings, goodwill, or data, whether in contract, tort (including negligence), strict liability, or otherwise, even if we have been advised of the possibility of such damages.

## **15. INDEMNIFICATION**

15.1. You agree to indemnify, defend, and hold harmless BioThera Solutions Inc. and its parent, subsidiaries, affiliates, partners, officers, directors, agents, contractors, licensors, service providers, subcontractors, suppliers, interns,

10.4. Vous acceptez que vos Commentaires ne porteront atteinte à aucun droit d'un tiers, y compris les droits d'auteur, marques de commerce, droit à la vie privée, droit à l'image ou autres droits personnels ou de propriété, et ne contiendront aucun contenu illégal, abusif ou obscène, ni de logiciel malveillant ou virus.

10.5. Vous êtes seul responsable du contenu et de l'exactitude de vos Commentaires.

10.6. Lorsque vous utilisez notre site web ou que vous nous envoyez des courriels, vous communiquez avec nous par voie électronique. En utilisant les Services, vous consentez à recevoir de notre part des communications transactionnelles et liées à votre compte par voie électronique. Les courriels marketing et promotionnels ne seront envoyés que lorsque nous disposerons de votre consentement exprès ou implicite conformément aux lois nationales et internationales antipourriel. Vous pouvez retirer votre consentement aux communications marketing à tout moment en utilisant le lien de désabonnement dans nos courriels ou en nous contactant.

## **11. UTILISATIONS INTERDITES**

11.1. En plus des autres interdictions prévues dans les présentes Conditions, il vous est interdit d'utiliser le site ou son contenu:

- 11.1.1. À des fins illégales
- 11.1.2. Pour solliciter des tiers afin de participer à des actes illégaux
- 11.1.3. Pour enfreindre des règlements, règles, lois ou arrêtés internationaux, fédéraux, provinciaux ou municipaux
- 11.1.4. Pour porter atteinte à nos droits de propriété intellectuelle ou à ceux d'autrui
- 11.1.5. Pour harceler, abuser, insulter, nuire, diffamer, calomnier, dénigrer, intimider ou discriminer une personne en raison de son sexe, orientation sexuelle, religion, origine ethnique, race, âge, origine nationale ou handicap
- 11.1.6. Pour soumettre des renseignements faux ou trompeurs
- 11.1.7. Pour téléverser ou transmettre des virus ou tout autre code malveillant



and employees from and against any claims, demands, losses, damages, liabilities, costs, or expenses, including reasonable legal fees, arising out of or related to:

15.2. Your breach of these Terms or any policies they incorporate by reference, or your violation of any law or the rights of a third party, except to the extent caused by our own negligence, willful misconduct, or non-compliance with applicable law.

## **16. SEVERABILITY**

16.1. If any provision of these Terms is determined to be unlawful, void, or unenforceable, such provision will be fully enforced permitted by law, and the unenforceable portion will be deemed severed. The remaining provisions will continue in full force and effect.

## **17. TERMINATION**

17.1. These Terms are in effect unless and until terminated by either you or us.

17.2. You may terminate these Terms at any time by notifying us that you no longer wish to use the Services and by ceasing all use of the site.

17.3. If, in our judgment, you fail, or we suspect that you have been unable to comply with any provision of these Terms, we may terminate this agreement at any time without prior notice. You will remain liable for all amounts due through the date of termination. We may also deny you access to the Services.

17.4. Any provisions that by their nature should survive termination, including limitations of liability, indemnity, intellectual property, and privacy provisions, will survive termination.

## **18. ENTIRE AGREEMENT**

18.1. These Terms, together with any policies or operating rules posted on this site, including our Privacy Policy, Shipping Policy, and Refund and Return Policy, constitute the entire agreement and understanding between you and BioThera Solutions Inc. and govern your use of the Services.

11.1.8. Pour collecter ou suivre les renseignements personnels d'autrui sans base légale

11.1.9. 11.1.9. Pour effectuer du pollupostage, hameçonnage, pharming, prétextage, indexation automatisée ou extraction de données

11.1.10. À des fins obscènes ou immorales

11.1.11. Pour perturber ou contourner les fonctionnalités de sécurité des Services ou de tout site connexe

11.1.12. Nous pouvons mettre fin à votre utilisation des Services pour tout usage interdit des Services.

## **12. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIALITÉ**

12.1. La transmission de vos renseignements personnels par l'intermédiaire de la boutique est régie par notre Politique de confidentialité, qui fait partie intégrante des présentes Conditions.

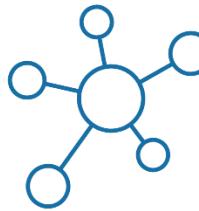
12.2. En utilisant nos Services, vous reconnaissiez avoir lu et compris notre Politique de confidentialité et consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels tel qu'y indiqué.

12.3. La Politique de confidentialité complète figure après les présentes Conditions et est également disponible séparément sur notre site web.

## **13. EXCLUSION DE GARANTIES**

13.1. Nous ne garantissons pas que votre utilisation des Services sera ininterrompue, rapide, sécurisée ou exempte d'erreurs, ni que les résultats obtenus par l'utilisation des Services seront exacts ou fiables.

13.2. Sauf indication expresse contraire de notre part et sous réserve de ce qui est exigé par la loi applicable, les Services ainsi que tous les Produits et services fournis par l'intermédiaire des Services sont fournis «tels quels» et «tels que disponibles», sans aucune déclaration, garantie ou condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris les garanties ou conditions implicites de qualité marchande, qualité marchande



18.2. Any failure by us to exercise or enforce any right or provision of these Terms will not constitute a waiver of such right or provision.

## 19. GOVERNING LAW AND JURISDICTION

19.1. These Terms and any separate agreements under which we provide you with Services are governed by and construed in accordance with the laws of the Province of Ontario and the federal laws of Canada applicable therein, without giving effect to conflict of law rules.

19.2. Subject to any non-waivable rights you may have under applicable consumer protection laws, you and BioThera Solutions Inc. agree to submit to the exclusive jurisdiction of the courts of the Province of Ontario, sitting in the City of [Ottawa], with respect to any dispute arising out of or in connection with these Terms or the Services.

## 20. CHANGES TO TERMS

20.1. You can review the most current version of these Terms at any time on this page. We reserve the right, at our sole discretion and subject to applicable law, to update, change, or replace any part of these Terms by posting updates and changes to our website. Where required by law, or where changes are material, we will provide you with reasonable advance notice. Your continued use of the website or Services following the posting of any changes constitutes acceptance of those changes.

## 21. CONTACTING US AND COMPLAINTS

21.1. If you have questions about these Terms or any of our policies, please get in touch with us: [info@biotherasolutions.com](mailto:info@biotherasolutions.com).

suffisante, adéquation à un usage particulier, durabilité, titre de propriété et absence de contrefaçon.

13.3. Aucune disposition des présentes Conditions n'a pour effet de limiter ou d'exclure toute garantie, condition ou droit qui ne peut être limité ou exclu en vertu des lois applicables en matière de protection du consommateur ou de vente de biens.

## 14. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

14.1. Aucune disposition des présentes Conditions ne:

14.1.1. Exclut ou ne limite les droits que vous conférent les lois applicables sur la protection du consommateur lorsque ces droits ne peuvent être renoncés par contrat, ou

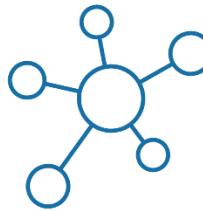
14.1.2. Exclut ou ne limite notre responsabilité en cas de décès ou de blessure corporelle causé par notre négligence, de fraude ou de toute autre responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée en vertu des lois applicables.

14.2. Sous réserve de la section 14.1 et dans la mesure maximale permise par la loi, la responsabilité globale de BioThera Solutions Inc. et de ses administrateurs, dirigeants, employés, sociétés affiliées, mandataires, contractants, fournisseurs et prestataires de services, découlant des Services ou liée à ceux-ci ou à tout Produit que vous achetez, sera limitée au plus élevé des montants suivants:

14.2.1. Le montant que vous nous avez payé pour le Produit ou service à l'origine de la réclamation, et

14.2.2. Cent dollars canadiens (100 CAD).

14.3. Sous réserve de la section 14.1, nous ne serons pas responsables des dommages indirects, accessoires, consécutifs, spéciaux, punitifs ou exemplaires, ni de toute perte de profits, revenus, économies, clientèle ou données, que ce soit en vertu d'un contrat, d'un délit civil (y compris la négligence), de la responsabilité stricte ou autrement, même si nous avons été informés de la possibilité de tels dommages.



**15. INDEMNISATION**

15.1. Vous acceptez d'indemniser, de défendre et de tenir indemnes BioThera Solutions Inc. et sa société mère, ses filiales, sociétés affiliées, partenaires, dirigeants, administrateurs, mandataires, contractants, concédants, prestataires de services, sous-traitants, fournisseurs, stagiaires et employés, à l'égard de toute réclamation, demande, perte, dommage, responsabilité, coût ou dépense, y compris les honoraires juridiques raisonnables, découlant de ou liés à:

15.2. Votre violation des présentes Conditions ou de toute politique qui y est intégrée par renvoi, ou votre violation de toute loi ou des droits d'un tiers, sauf dans la mesure où ces dommages sont causés par notre propre négligence, faute intentionnelle ou non-conformité aux lois applicables.

**16. DIVISIBILITÉ**

16.1. Si une disposition des présentes Conditions est jugée illégale, nulle ou inapplicable, cette disposition sera appliquée dans toute la mesure permise par la loi, et la partie inapplicable sera réputée dissociée. Les autres dispositions demeureront pleinement en vigueur.

**17. RÉSILIATION**

17.1. Les présentes Conditions demeurent en vigueur jusqu'à leur résiliation par vous ou par nous.

17.2. Vous pouvez résilier les présentes Conditions en tout temps en nous avisant que vous ne souhaitez plus utiliser les Services et en cessant toute utilisation du site.

17.3. Si, selon notre jugement, vous manquez à l'une des dispositions des présentes Conditions ou si nous soupçonnons que vous avez manqué à l'une de ces dispositions, nous pouvons résilier le présent accord à tout moment sans préavis. Vous demeurez responsable de toutes les sommes dues jusqu'à la date de résiliation incluse. Nous pouvons également vous refuser l'accès aux Services.



17.4. Toute disposition qui, de par sa nature, devrait survivre à la résiliation, y compris les dispositions relatives à la limitation de responsabilité, à l'indemnisation, à la propriété intellectuelle et à la confidentialité, survivra à la résiliation.

#### **18. INTÉGRALITÉ DE L'ENTENTE**

18.1. Les présentes Conditions, avec toute politique ou règle de fonctionnement publiée sur ce site, y compris notre Politique de confidentialité, notre Politique de livraison et notre Politique de remboursement et de retour, constituent l'intégralité de l'entente et de la compréhension entre vous et BioThera Solutions Inc. et régissent votre utilisation des Services.

18.2. Le fait que nous n'exerçons pas ou n'appliquons pas un droit ou une disposition des présentes Conditions ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à cette disposition.

#### **19. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION**

19.1. Les présentes Conditions et tout accord distinct en vertu duquel nous vous fournissons des Services sont régis et interprétés conformément aux lois de la province de l'Ontario et aux lois fédérales du Canada applicables, sans égard aux règles en matière de conflits de lois.

19.2. Sous réserve des droits impératifs dont vous pourriez bénéficier en vertu des lois applicables sur la protection du consommateur, vous et BioThera Solutions Inc. convenez de vous soumettre à la compétence exclusive des tribunaux de la province de l'Ontario, siégeant dans la ville d'Ottawa, pour tout litige découlant des présentes Conditions ou des Services ou s'y rapportant.

#### **20. MODIFICATIONS AUX CONDITIONS**

20.1. Vous pouvez consulter en tout temps la version la plus récente des présentes Conditions sur cette page. Nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion et sous réserve des lois applicables, de mettre à jour, modifier ou remplacer toute partie des présentes Conditions en publiant les mises à jour et changements sur notre site web. Lorsque la loi



**BIOThERA  
SOLUTIONS INC**

Revolutionizing Healthspan Science

l'exige, ou lorsque les modifications sont importantes, nous vous donnerons un préavis raisonnable. Votre utilisation continue du site web ou des Services après la publication de tout changement équivaut à l'acceptation de ces changements.

**21. COMMUNICATIONS ET PLAINTES**

21.1. Si vous avez des questions au sujet des présentes Conditions ou de l'une de nos politiques, veuillez communiquer avec nous à l'adresse suivante: [info@biotherasolutions.com](mailto:info@biotherasolutions.com)