

**** English Version Follows -Page 6-****

Procédures de paiement

Nous acceptons MasterCard, Visa, les virements bancaires, les e-transferts, les espèces, les cartes de débit et les chèques d'entreprise. Les commandes approuvées doivent être signées (ou confirmées par courriel) et accompagnées d'un dépôt non-remboursable de 50 % ou de 100% afin que nous puissions poursuivre le processus de commande. En effectuant ce dépôt, vous, 1- acceptez nos termes et conditions et ceux-ci ont préséance sur tout autres termes et conditions ; 2- acceptez que les articles indiqués sur le devis/facture sont bien les articles que vous désirez commander. Le solde restant est dû AVANT la livraison des biens/services.

Tous les comptes en souffrance seront assujettis à des frais d'intérêt de deux pour cent (2%) par mois, soit vingt-quatre pour cent (24%) par année sans exception. Des frais de stockage pour tous les produits prêts à être livrés/retirés (ex. : demandes de stockage, retard de livraison et/ou de paiement, adresse et/ou informations erronées, etc.) de deux pour cent (2%) par mois du montant total de la commande seront facturés au compte du client si les articles commandés ne sont pas ramassés ou programmés pour la livraison par le client dans les 30 jours suivant la confirmation que les produits sont prêts pour la livraison/le ramassage. Ces frais seront appliqués dès le 31e jour. Les frais de stockage et de service ne seront pas annulés si vous n'avez pas reçu votre notification par courriel. Tous les comptes de plus de 60 jours seront mis en attente de crédit et seront envoyés à une agence de recouvrement. La propriété de toutes les marchandises vendues est conservée par iluce concepts jusqu'à la réception du paiement intégral. Lorsque les articles commandés sont vérifiés comme étant en stock et dont l'expédition est prévue, le montant du solde sera débité de votre carte. Aucune marchandise ne sera expédiée tant que le paiement requis n'aura pas été reçu.

Honoraires de consultation et de développement (DS) de solutions d'éclairage

Les frais de consultation pour une visite sur place sont au taux de 150\$ l'heure dans un rayon de 20 kilomètres de nos bureaux (minimum 2h). À l'extérieur de ce rayon de 20 kilomètres, des frais de déplacement de 0,50 \$ par kilomètre seront ajoutés, à partir d'un de nos deux bureaux, soit du 5153 Décarie, Montréal, H3W 3C2 ou du 48 Mont Robert, Saint-Basile-le-Grand, Qc, J3N 1L7.

Pour aider nos clients à choisir le bon éclairage et/ou la bonne source d'éclairage, nous fournissons une expertise en personne, par courriel et/ou conversation téléphonique appelée Développement de concept au taux de 150\$ l'heure. Tous les dessins (techniques ou faits à la main), les conceptions, les communications par courriel ou toute information donnée pour créer/aider un projet/produit sont la propriété exclusive d'iluce concepts Inc. et ses sociétés affiliées à moins qu'elles ne soient vendues au consultant (preuve nécessaire). Si ces informations/conceptions/dessins sont utilisés sans le consentement écrit préalable d'iluce concepts, des recours judiciaires peuvent s'ensuivre. Les lois applicables pour tous les projets/ventes d'iluce concepts sont les lois en vigueur dans la province de Québec.

Projets sur mesure et personnalisés

Le paiement d'un acompte non-remboursable de 50 % du coût final, tel qu'indiqué au moment de la commande, OU du coût total (100 %) requis pour terminer le ou les articles (tel que convenu par les deux parties) est requis au moment de la commande. En raison du temps, des ressources et des compétences nécessaires pour fabriquer le ou les articles, en cas de vente non conclue, le client accepte que l'acompte non-remboursable versé soit utilisé dans son intégralité par iluce concepts pour récupérer les coûts associés à la confection du/des article(s) commandé(s) par le client. Le paiement d'un acompte est un accord entre iluce concepts et le client pour fabriquer et fournir le ou les articles conformément à la facture/l'estimation/les plans/les dessins convenus. Toute modification apportée à la facture originale par l'une ou l'autre des parties doit être convenue, par écrit, par les deux parties. Toute demande de modification de conception faite par le client concernant le ou les articles finis sera à la charge du client. Si les modifications demandées par le client ont été enregistrées et faisaient partie du plan de conception original et convenu, mais qu'il peut être démontré qu'elles ne sont pas raisonnablement représentées dans le ou les articles finis, les coûts de ces modifications spécifiées seront couverts par iluce concepts. Les deux parties conviennent en principe que iluce concepts est l'autorité en matière de ressources et de conceptions pour le ou les articles et agit de bonne foi en ce qui concerne tout conseil et/ou connaissance technique donné au client dans le cadre du processus de conception. Le client accepte que tous les dessins, plans, idées et images directement associés à la réalisation d'un article sur mesure/personnalisé par iluce concepts restent la propriété intellectuelle du vendeur. Le client accepte que toutes les conceptions, plans, idées et images associés à tout article fabriqué par iluce concepts sont la propriété exclusive du vendeur et sont soumis à la protection légale standard et aux droits de propriété intellectuelle. En raison de la nature coûteuse et laborieuse de la fabrication sur mesure, iluce concepts se réserve le droit de refuser, d'accepter ou de cesser de travailler sur toute commande si les termes et conditions ne sont pas respectés de quelque manière que ce soit par le client.

Erreurs, inexactitudes ou omissions du site Web

iluce concepts s'efforce de s'assurer que le contenu de ce site Web est complet et à jour. Cependant, nous ne garantissons pas qu'il soit exempt d'erreurs, d'inexactitudes ou d'omissions liées au prix, à la description des produits ou à leur disponibilité. En outre, iluce concepts se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande contenant une erreur, une inexactitude ou une omission, que la commande ait été soumise et/ou confirmée. Remarque : en raison de la nature artisanale (sur mesure) de nombreux produits uniques vendus par iluce concepts, il est normal que les dimensions, la couleur et la finition varient d'un article à l'autre. De plus, les couleurs des produits affichés sur les sites Web, les catalogues ou dans les magasins varient d'un écran d'ordinateur à l'autre en raison de la façon dont les différents écrans et navigateurs Web restituent les couleurs. Tenez compte des diverses conditions d'éclairage de votre maison par rapport à celles d'un studio de photographie : de légères variations des couleurs perçues sont à prévoir.

Politique de Price Match / Alignement des prix

S'il vous arrive de trouver un prix annoncé moins cher, faites-le nous savoir !

Envoyez-nous simplement un lien vers l'offre par courriel. Nous la validerons et essaierons de vous faire une offre que vous ne pourrez pas refuser.

Lignes directrices sur la politique d'alignement des prix : les articles éligibles pour l'alignement des prix doivent avoir un prix publié en ligne par un revendeur agréé. Les articles doivent être en stock chez le concurrent et disponibles pour une livraison immédiate. La correspondance de prix ne peut pas être utilisée conjointement avec d'autres offres de coupon ou de prix de projet, ni ne s'applique aux offres en quantité limitée, aux sites d'enchères, eBay, aux petites annonces, aux remises du fabricant, aux liquidations, aux articles en grande quantité ou aux erreurs typographiques. Les produits doivent être de première qualité, tous neufs, scellés en usine, de la même marque, du même style et du même SKU. iluce concepts se réserve le droit de prendre en compte les taxes applicables, le taux de change, les frais de douane et d'expédition lors de l'offre de la correspondance de prix.

Retour

Nous voulons que vous soyez 100% satisfait de votre achat. Les produits ne peuvent être retournés qu'avec le consentement préalable écrit (numéro d'autorisation de retour) d'iluce concepts. Seuls les articles non utilisés dans les cartons d'origine peuvent être retournés dans les 14 jours suivant la livraison du produit. Des frais de restockage de 30 % seront appliqués pour les marchandises standard retournées, et un crédit valable en magasin sera émis. Les clients sont responsables de 100 % de tous les frais d'expédition RÉELS (c'est-à-dire la livraison et le retour), quel que soit ce que le client a initialement payé ou n'a pas payé (c'est-à-dire la livraison gratuite) pour que le ou les articles soient livrés. Les retours non autorisés ou ceux envoyés en port dû seront refusés et retournés au client. Les frais de restockage sont basés sur le prix d'origine (à l'exclusion des offres de réduction ou de coupon). Veuillez nous contacter pour obtenir un numéro d'autorisation de retour et des instructions avant de retourner toute marchandise. Tout article retourné sans numéro de retour préautorisé ne sera pas crédité. Indiquez votre numéro d'autorisation de retour sur le bordereau d'expédition et joignez votre bordereau d'expédition à votre retour. Inscrivez votre numéro d'autorisation de retour à l'extérieur du colis à retourner. Aucun retour n'est autorisé sur les articles en vente finale et en vitrine (démonstrateurs).

Pour vous aider dans le processus de retour, voici quelques conseils : Emballez soigneusement l'article dans son emballage d'origine. Tous les produits doivent être retournés dans un état "COMME NEUF" - la façon dont ils ont été reçus, dans leur emballage d'origine et dans un état 100% revendable sans aucune altération. Les retours sont inspectés à l'entrepôt dès leur réception ; s'il est déterminé que l'article a été installé ou utilisé de quelque manière que ce soit (sauf en cas de défaut), aucun crédit ne sera accordé et le produit pourra vous être retourné à vos frais. Renvoyez votre colis port payé et assuré. Il est fortement recommandé d'utiliser un transporteur fiable (Postes Canada, FedEx, Purolator) qui offre un suivi. Nous vous demandons également d'assurer le colis, car vous serez responsable de vous assurer que tous les articles nous parviennent dans leur état d'origine.

Si vous avez reçu une commande défectueuse ou endommagée

Si votre achat arrive défectueux ou endommagé lors de l'expédition, veuillez NE PAS jeter la boîte ou tout matériel d'emballage. Assurez-vous de nous informer dans les 48 heures suivant la livraison pour signaler les dommages/défauts. Dans le cas contraire, iluce concepts se réserve le droit d'enquêter afin de trouver la véritable cause du dommage, et de refuser le retour. En ce qui concerne les dommages, vous devez nous en informer dans les 48 heures suivant la réception. TOUS les produits sont inspectés avant livraison aux clients pour éviter les mauvaises surprises SANS EXCEPTIONS. Les photos numériques sont d'une grande aide et nécessaires pour accélérer le processus. Nous ferons en sorte que les marchandises endommagées soient retournées et que les articles de remplacement vous soient expédiés sans frais supplémentaires seulement si nous déterminons qu'après inspection, les dommages/défauts sont la faute du vendeur ET la politique de 48 heures a été respectée. Certaines exceptions ne sont pas limitées aux articles volumineux et / ou lourds, les politiques d'exemption avec autorisation préalable entre autres. Les retours seront traités au cas par cas et nous ferons de notre mieux pour satisfaire nos clients. Iluce concepts ne peut être tenue responsable des frais encourus par le client directement ou indirectement liés au(x) produit(s) défectueux/ endommagé(s) (ex. -sans s'y limiter- : rappel d'un électricien pour démonter le luminaire défectueux).

Crédit en magasin (applicable uniquement si la politique de retour est entièrement suivie)

Nous commencerons à traiter votre retour dès réception de votre colis et vous enverrons un courriel de confirmation une fois que votre crédit en magasin aura été saisi. Veuillez prévoir jusqu'à 10 jours ouvrables pour que votre retour nous parvienne et soit traité.

Garantie

iluce concepts garantit la qualité de ses produits avec une garantie du fabricant d'un an. Pendant une période de douze mois à compter de la date de livraison, iluce concepts remplacera ou réparera, à son choix, toute marchandise jugée défectueuse après inspection. Cette garantie ne s'applique pas aux marchandises qui ont été endommagées en raison d'une mauvaise utilisation, d'un accident, de modifications, d'une altération ou d'une négligence. Cette garantie ne s'applique pas aux articles en vente finale « tels quels » ou aux articles de démonstration « tels quels ». Toutes les réclamations de garantie seront refusées si les produits ont été installés par une personne autre qu'un électricien certifié. Les instructions d'installation fournies doivent être respectées. Toute question relative à l'installation doit être adressée à iluce concepts dans les 48 heures de l'installation. Tout usage d'un produit non-autorisé ou non-prévu rendra la garantie nulle et non-applicable.

Payment Procedures

We accept MasterCard, Visa, wire transfer, e-transfer, cash, debit, and company checks. Approved Orders must be signed (or confirmed via email) and accompanied with a non-refundable 50% deposit payment for us to proceed with the ordering process. By making this deposit you, 1- agree to our terms and conditions and these have precedence over all other terms and conditions; 2- agree that the items listed on the estimate/invoice are the correct items ordered. The remaining balance is due PRIOR to delivery of goods/services.

All past-due accounts will be subject to an interest charge of two percent (2%) per month or twenty-four percent (24%) per year without exception. Storage fees for all products ready for delivery/pickup (ex.: storage demands, late delivery and/or payment, wrong address and/or information, etc.) of two percent (2%) per month of the total amount of the order will be billed to client's account if ordered items are not picked up or scheduled for delivery by customer within the 30 days following the confirmation that the products are ready for delivery/pick up. This charge will start on the 31st day. Storage and service charges will not be waived if you did not receive your email notification. All accounts over 60 days will be placed on credit hold and will be sent to a collection agency. Title to all goods sold is retained by iluce concepts until full payment is received. When the items ordered are verified to be in stock and scheduled to ship, the amount of the balance will be debited from your credit card. No goods will be shipped until the required payment is received in full.

Consultation fees and development (DS) of lighting solutions

The consultation fee for on-site visits is at a rate of 150\$ per hour within a 20-kilometer radius from our offices (minimum 2hrs.). Outside of this 20-kilometer radius, a charge of 0.50\$ per kilometer will be added from either starting point of 5153 Décarie, Montreal, Qc, H3W 3C2 or 48 Mont Robert, Saint-Basile-le-Grand, Qc, J3N 1L7.

To help our clients decide on the right lighting and/or lighting source, we provide expertise in person, or via email and / or telephone conversations which is called Concept development. All drawings (technical or by hand), designs, email communications or any information given to create/help a project/product is the sole property of iluce concepts and its affiliates unless sold to the consulting party (proof needed). If the information/design/drawings are used without prior written consent from iluce concepts, legal recourses may follow. Governing laws for all of iluce concepts projects/sales are the laws in effect in the province of Québec.

Bespoke and Custom Projects

Payment of a non-refundable deposit of either 50% of the final cost, as quoted at time of order, OR the total (100%) cost required to complete the item/s (as agreed to by both parties) is required at time of ordering. Payment in full of any remaining balance is due before iluce concepts ships the order to the client. Due to the time, resources and skills required to make custom items, in the event of a non-completed sale, the client agrees that the non-refundable paid deposit will be used in its entirety by iluce concepts to recover the costs associated with the making of the client's ordered items. The payment of a deposit is an agreement between iluce concepts and the client to make and provide the item/s as per the agreed invoice/estimation/plans/drawings.

Any changes made to the original invoice by either party, must be agreed upon, in writing, by both parties. Any/all design change requests made by the client regarding the finished item/s, will be at the client's cost. If the changes requested by the client were recorded and formed part of the original and agreed to design plan but can be shown to not be reasonably represented in the finished item/s, then the costs of these specified changes will be covered by iluce concepts. Both parties agree in principle that iluce concepts is the authority on resources and designs for the item/s and acts in good faith regarding any advice and/or technical knowledge given to the client as part of the design process. The client agrees that all designs, plans, ideas and images directly associated with the making of a bespoke/custom item by iluce concepts remain the intellectual property of iluce concepts. The client agrees that all designs, plans, ideas and images associated with any item/s made by iluce concepts are exclusive property of iluce concepts and are subject to the standard legal protection and rights as intellectual property. Due to the costly and labor-intensive nature of bespoke and custom-make manufacturing, iluce concepts reserves the right to refuse, to accept, or to cease working on, any order if the terms and conditions are breached in any way by the client.

Website Errors, Inaccuracies or Omissions

iluce concepts strives to ensure that the content on this website is complete and current. However, we do not guarantee that it is free of errors, inaccuracies or omissions related to price, product description or availability. Further, iluce concepts reserves the right to refuse or cancel any orders containing any error, inaccuracy, or omission, regardless of whether the order has been submitted and/or confirmed. **Note:** Due to the hand-crafted (or bespoke) nature of many of the unique products sold by iluce concepts, it is normal for dimensions, color, and finish to vary from item to item. Furthermore, product colors viewed on websites, catalogues or in stores will vary from one computer monitor to another because of the way different monitors and web browsers render colors. Please factor in the various lighting conditions in your home vs. the lighting conditions in the photography studio as slight variations in perceived color are to be expected.

Price Match Policy

If you happen to find a price advertised for less - let us know!

Simply email us a link to the deal. We'll validate it and try to make you an offer you can't refuse.

Price Match Policy Guidelines: Items eligible for Price Match must have a published online price by an authorized dealer. Items must be in stock at the competitor and available for immediate delivery. The Price Match cannot be used in conjunction with any other coupon or project pricing offers, nor does it apply to limited quantity offers, auction sites, eBay, classified ads, manufacturer's rebates, closeouts, clearances, bulk quantity items, or typographical errors. Products must be first quality, all new, factory-sealed, of the same brand, style and SKU. iluce concepts reserves the right to consider any applicable taxes, exchange rate, customs and shipping charges when offering the Price Match.

Returns

We want you to be 100% satisfied with your purchase. Products may be returned only with iluce concepts 'prior written consent (return authorization number). Only unused items in original cartons may be returned within 14 days of delivery of product. A restocking fee of 30% will be assessed for returned standard goods and a store credit will be issued for the balance of the price paid. Customers are responsible for 100% of all ACTUAL shipping charges (i.e. delivery & return), regardless of what the customer initially paid or didn't pay (i.e. free shipping) to have the item(s) delivered. Unauthorized returns or those sent freight collect, will be refused receipt and returned to the customer. The restocking fee is based on the original price (not including any discount or coupon offers). Please contact us for a return authorization number and instructions prior to returning any merchandise. Any item returned without a pre-authorized return number will not be credited. Please indicate your Return Authorization Number on the packing slip and include your packing slip with your return. Write your Return Authorization Number on the outside of the package to be returned. There are no returns allowed on final sale and custom (bespoke) items.

To help you through the return process, here are a few guidelines: please pack the item(s) carefully in the original packing materials. All products must be returned in "AS NEW" condition - the way they were received, in the original packaging and in 100% resalable condition without any alterations. Returns are inspected at the warehouse upon receipt; if the item is determined to have been installed or used in any way (except in case of defect), a store credit will not be given and the product can be returned to you at your cost. Please ship your parcel back prepaid and insured. It is strongly recommended that you use a reliable carrier (Canada Post, FedEx, Purolator) that offers tracking. We also require that you insure the package, as you will be responsible for ensuring that all items arrive to us in their original condition.

If You Received an Order That Is Defective or Damaged

If your purchase arrives defective or damaged from shipment, please DO NOT throw away the box or any packing material. Be sure to notify us within 48 hours of delivery to report the damage/defect. Otherwise, iluce concepts reserves the right to investigate in order to find the true cause of damage and refuse the return. As for the damage, you must inform us within 48 hours of receipt of the product(s). ALL products are inspected before delivery to avoid unpleasant surprises with NO EXCEPTIONS. Digital photos are a great help and necessary to accelerate the process. We will arrange for the damaged goods to be returned and replacement item(s) to be shipped out to you at no additional charge (considering that after inspection, damage/defect is the fault of iluce concepts AND the 48-hour policy was respected). Some exceptions are -not limited to- bulky items and / or heavy ones, exemption policies with prior authorization among others. Returns will be addressed under a case-by-case scenario, and we will do our best to satisfy our clients. iluce concepts cannot be held responsible for fees encountered by the client directly or indirectly associated with the defective/damaged product(s) (ex. -not limited to-: call back of an electrician to take down the defective fixture).

Store credit (Applicable only if return policy is fully followed)

We will begin processing your return promptly upon receipt of your package and will send you an email confirmation once your store credit has been entered. Please allow up to 10 business days for your return to reach us and be processed.

Warranty

iluce concepts stands behind its product quality with a one-year manufacturer's warranty. For a period of twelve months from the delivery date, iluce concepts will replace or repair, at its option, all merchandise that upon inspection has been deemed defective. This warranty does not apply to merchandise that has been damaged due to misuse, accident, alterations, tampering, or negligence. This warranty does not apply to 'as is' final sale items or 'as is' display items. Installation of any product must be made by a certified electrician only. All warranty claims will be void if a product has been installed by any other person. Installation instructions provided must be followed. Any questions related to product installation must be addressed to iluce concepts within 48 hours of a product installation. Any misuse or accidents related to product installation will render the warranty null and void.

*Ces termes et conditions peuvent être modifiés sans préavis. *
*These terms and conditions can be modified without prior notice. *

Client : _____

Signature: _____

Date: _____