



## Consumer Return Policy - For items sold for personal use

We're committed to making your experience as smooth as possible. If you need to return a product, please contact our Customer Support team with the reason for your return. If your item is eligible, we'll provide a return shipping label upon request.

### Refund Process

- Once your return is received and inspected, we'll issue your refund within **3–5 business days**.
- Please allow an additional **5–10 business days** for your financial institution to reflect the credit.
- Note:** Refunds are issued only to the original method of payment.

### Return Instructions

To ensure your return is processed smoothly:

- Pack the item securely in a corrugated cardboard box.
- Do not place the return label directly on the product box, as this will void refund eligibility.

### Return Conditions

To qualify for a refund, all the following conditions must be met. Items that do not meet these criteria will be returned to the sender without refund:

- Product box unopened, unmarked, and undamaged.
- Shipped in an appropriate corrugated parcel box. **Do not** use shipping bags.
- Returned within 60 days of invoice date.

### Need Help?

If you have any questions or to confirm if your product is eligible for a return, please don't hesitate to contact our Customer Care team at 1-833-514-2867 or [info.ca@atosmedical.com](mailto:info.ca@atosmedical.com).

## Politique de retour pour consommateur - Pour les articles vendus pour usage personnel

Nous nous engageons à vous offrir une expérience optimale. Si vous souhaitez retourner un produit, veuillez contacter notre service client en précisant le motif de votre retour. Si votre article est éligible, nous vous fournirons une étiquette de retour sur demande.

### Procédure de remboursement

- Une fois votre retour reçu et inspecté, nous procéderons au remboursement sous **3 à 5 jours ouvrables**.
- Veuillez prévoir un délai supplémentaire de **5 à 10 jours ouvrables** pour que votre institution financière puisse vous créditer le remboursement.
- Remarque:** Les remboursements sont effectués uniquement sur le mode de paiement initial.

### Instructions de retour

Pour garantir le bon traitement de votre retour :

- Emballez soigneusement l'article dans une boîte en carton ondulé.
- Ne collez pas l'étiquette de retour directement sur l'emballage du produit, car cela annulerait le remboursement.

### Conditions de retour

Pour bénéficier d'un remboursement, toutes les conditions suivantes doivent être remplies. Les articles ne répondant pas à ces critères seront retournés à l'expéditeur sans remboursement :

- Boîte du produit non ouverte, non marquée et non endommagée.
- Expédié dans une boîte en carton ondulé appropriée. **Ne pas** utiliser de sacs d'expédition.
- Retourné dans les 60 jours suivant la date de facturation.

### Besoin d'aide?

Si vous avez des questions ou désirez confirmer si votre produit est admissible à un retour, n'hésitez pas à contacter notre équipe de soins à la clientèle au 1-833-514-2867 ou [info.ca@atosmedical.com](mailto:info.ca@atosmedical.com).

Office/Bureau:

Atos Medical, part of Coloplast Canada Corp  
2030 Bristol Circle, Suite 117  
Oakville ON L6H 0H2

Canadian Distribution Centre/

Centre Canadian de Distribution:  
Coloplast Canada Corp.  
1380 Creditstone Road Unit 6&7  
Vaughan ON L4K 0J1