



**Returns**

- New and unused merchandise may be returned with the original tags attached **up to 30 days from the date of purchase** for a refund. A refund will be issued via Pay Pal or Credit Card for the item(s) amount, less shipping and handling.
- Please fill out the return form that came with your shipment and enclose it with your packing slip.
- Return authorization is not necessary, and we do not issue RA#s for consumer returns.
- Shoe boxes must be shipped in another cardboard box to prevent marring the original boxes. **Do not affix shipping labels directly to shoe boxes, we cannot accept shoe returns if the shoe box is damaged.**

**Exchanges**

- **We are currently unable to accommodate exchanges.** If you need a different item, color, or size, please place a new order and follow the directions for returning unwanted items for a refund.

**Defective and incorrect items**

If you receive any defective or incorrect items, please contact us at [can\\_orders@pearlizumi.com](mailto:can_orders@pearlizumi.com) prior to sending these items back.

**Shipping**

- Please ship your return with a carrier that provides tracking and insurance. **We cannot be responsible for items that do not arrive at our facility.**
- We do not accept C.O.D. deliveries.

**How long does it take to process the return -**

- Returns enter our system within 48 hours of receipt and will be finalized within four business days after arrival. Email notification is sent upon the finalization of your return, not when your items are received at the facility. Please note that it takes most banks 3-6 business days for the credit to be reflected in your available balance after you receive your email notification.

**Help**

- If you have any questions regarding your return, please e-mail us at [can\\_orders@pearlizumi.com](mailto:can_orders@pearlizumi.com) or call us at **1.866.252.3003** Monday-Friday between 8:30 AM and 5 PM EST.

Please complete the following information and include it with your returned items:

Cut Here ✂

NAME: \_\_\_\_\_ ORDER NUMBER: \_\_\_\_\_  
 PHONE: \_\_\_\_\_ EMAIL: \_\_\_\_\_

Style #	Description	Color	Size	Reason Code

Reason codes:  
 1 - Fits larger than expected  
 2 - Fits smaller than expected  
 3 - Length longer than expected  
 4 - Length shorter than expected  
 5 - Defective  
 6 - Other/incorrect item

OTHER: \_\_\_\_\_

Please use the return label below to insure priority handling upon receipt:

Cut Here ✂

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Shimano/Pearl Izumi  
 Attn: Online Returns  
 427 Pido Rd.  
 Peterborough, Ont. K9J 6X7



**Retours**

- La marchandise neuve, non utilisée, peut être retournée, avec les étiquettes originales en place, pendant une période de **30 jours suivant la date d'achat** pour un remboursement. Ce remboursement sera accordé par Pay Pal ou carte de crédit pour le prix de l'item (des items), moins les frais de transport et de manutention.
- S.V.P., remplissez la fiche de retour qui accompagnait votre envoi et incluez-la avec votre bordereau d'expédition.
- Une autorisation de retour n'est pas nécessaire et nous ne fournissons pas d'autorisation de retour pour les retours faits par les consommateurs.
- Les boîtes de souliers doivent être envoyées dans une autre boîte en carton pour empêcher les boîtes originales de s'abîmer. **Ne collez pas les étiquettes d'expédition directement sur les boîtes de souliers. Nous ne pouvons accepter un retour de souliers dans une boîte abîmée.**

**Échanges**

- **Nous ne pouvons actuellement accepter les échanges.** Si vous avez besoin d'un item différent, d'une couleur différente ou d'une grandeur différente, s.v.p., placez une nouvelle commande et suivez les directives pour retourner un item non désiré afin d'obtenir un remboursement.

**Items défectueux ou incorrects**

- Si vous recevez des items défectueux ou incorrects, s.v.p., communiquez avec nous au [can\\_orders@pearlizumi.com](mailto:can_orders@pearlizumi.com) avant de retourner ces items.

**Transport**

- S.V.P., faites-nous parvenir votre item à retourner par l'entremise d'un transporteur qui offre un suivi et de l'assurance. **Nous ne pouvons être responsable pour les items qui ne parviennent pas à notre établissement.**
- Nous n'acceptons pas les livraisons contre remboursement (C.O.D.)

**Combien de temps sera nécessaire pour le processus de retour ?**

- Les items retournés sont traités par notre système dans les 48 heures suivant réception et seront finalisés dans les 4 jours ouvrables après réception. Un avis par courriel est envoyé lors de la finalisation de votre demande de retour et non pas lorsque vos items parviennent à notre établissement. Notez bien que pour la plupart des banques, il faut de 3 à 6 jours ouvrables avant que la note de crédit apparaisse dans votre solde disponible après avoir reçu votre avis par courriel.

**Aide**

- Si vous avez des questions concernant un retour de marchandise, s.v.p. communiquez avec nous par courriel au [can\\_orders@pearlizumi.com](mailto:can_orders@pearlizumi.com) ou par téléphone au **1-866-252-3003**, du lundi au vendredi, entre 8h 30 et 17 h, heure de l'Est.

S.V.P., complétez la fiche d'informations et incluez-la avec les items retournés :

Coupez ici ✂

NOM: \_\_\_\_\_ NUMÉRO DE COMMANDE: \_\_\_\_\_  
 TÉLÉPHONE: \_\_\_\_\_ COURRIEL: \_\_\_\_\_

Style #	Description	Couleur	Grandeur	Code des raisons

- Codes des raisons
- 1 - Est plus grand que prévu
  - 2 - Est plus petit que prévu
  - 3 - Est plus long que prévu
  - 4 - Est plus court que prévu
  - 5 - Est défectueux
  - 6 - Autre/item incorrect

AUTRE: \_\_\_\_\_

S.V.P., utilisez l'étiquette de retour ci-dessous pour un traitement prioritaire lors de la réception :

Coupez ici ✂

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Shimano/Pearl Izumi  
 À l'attention de : Online returns  
 427 Pido Rd.  
 Peterborough, Ont. K9J 6X7