



MÉMORABLE  
B I J O U X • D E • V I E

## Guide d'accompagnement / Companion Guide



L'incrustation de cendres dans différents matériaux rendent un dernier hommage et assure à la mémoire de traverser le temps.

Immortalisez à jamais les cendres d'un être cher de façon discrète et intime grâce aux différentes collections de la grande famille MÉMORABLE Bijoux de Vie par Èva Maude.

The embedding of ashes in different materials pays a final tribute and ensures the memory endures through time.

Eternally memorialize the ashes of a loved one discreetly and intimately through the various collections of the expansive MÉMORABLE Life Jewelry by Èva Maude.

# Guide d'accompagnement

## 1. Compléter la commande.

- Sélectionner le modèle, les options et les quantités désirées.
- Cliquer sur AJOUTER AU PANIER et PASSER À LA CAISSE.
- Compléter les détails de facturation et de livraison.
- Cliquer sur PASSER LA COMMANDE
- Imprimer le bon de commande reçu par courriel.

## 2. Collecter un échantillon de cendres.

- Recueillir un échantillon de cendre
- Déposer l'échantillon dans le sac pour cendres fourni à cet effet.
- Refermer hermétiquement.
- Glisser dans une enveloppe bien identifiée.

## 3. Envoyer l'échantillon.

- Joindre une copie de la facture à l'enveloppe identifiée.
- Récupérer le bon de messagerie dans sa boîte courriel.
- Coller le bon de messagerie sur l'enveloppe.
- Remettre l'enveloppe au service de courrier procédant à la cueillette.
- Un accusé de réception sera envoyé par courriel à la réception des cendres.

## 4. Recevez vos pièces.

- Un avis vous sera envoyé par courriel lorsque les pièces seront prêtes.
- Une facture sera envoyée au service administratif de votre entreprise par courriel.
- Nous prendrons contact avec votre service administratif pour finaliser le paiement.
- Les pièces seront expédiées par courrier recommandé dès le paiement enregistré.
- Vous recevrez par courriel le numéro de suivi du courrier recommandé.

# Foire aux questions

## EST-CE QUE LE BIJOU VIENT AVEC UNE CHAÎNE?

Lorsque la bélière en argent sterling est choisie, une chaîne de courtoisie en argent sterling de 16 pouces est offerte gracieusement avec le bijou.

Si la bélière est en acier inoxydable, la chaîne de courtoisie sera elle aussi en acier inoxydable. Les bijoux en or viennent sans chaîne.

## JE VOUDRAIS LA PERLE MAIS SANS CHAÎNE. EST-CE QUE C'EST POSSIBLE?

Oui. Simplement choisir l'option "sans chaîne" lorsque vous sélectionnez l'item désiré.

## COMBIEN DE CENDRE JE DOIS ENVOYER?

Déposez une cuillère à thé de cendres dans un sachet plastique refermable bien identifié. Ajouter une seconde cuillère à thé pour les commandes de plus de 5 pièces.

## AVEZ-VOUS REÇU MES CENDRES?

Un accusé de réception vous sera envoyé par courriel dès la réception des cendres.

## COMBIEN DE TEMPS DOIS-JE ATTENDRE AVANT DE RECEVOIR MON BIJOU?

La commande est traitée dans les 48 heures après réception des cendres et livrée par courrier recommandé dans un délai de 14 jours ouvrables.

## Quantité de cendres nécessaire

- 1 à 5 pièces = 1 cuillère à thé.
- 6 à 10 pièces = 2 cuillères à thé.
- 11 à 15 pièces = 3 cuillères à thé.



## Informations complémentaires

---

### L'OEUVRE

La cendre immortalisée dans le verre, l'argent et l'or. Un bijou monté simplement. Une ligne raffinée et élégante. Le souvenir d'une vie. La mémoire.

### ÉTHIQUE

Dans la dignité, tout geste devient symbole de vie. C'est avec grand soin que chaque manipulation est effectuée et avec cœur que le travail est réalisé. C'est un geste personnel sur un ton familial. C'est pour s'en rappeler qu'on le rend mémorable.

### TECHNIQUE

C'est à travers l'art lapidaire, l'art du verre et la joaillerie que la Mémoire s'exprime. Le respect de la matière comme procédé artisanal rapproche l'âme et l'artisan. La technique est simple, précise et soignée. Chaque pièce devient unique avec ses propres particularités.

### CENDRES

Un protocole clair et bien établi assure la liaison entre le client et l'atelier. Les cendres sont emballées proprement et clairement identifiées. Le surplus non utilisé est retourné au client avec la livraison de la commande. Un certificat d'authenticité signé par l'artiste accompagne chaque pièce.

### MATIÈRE

Chaque bijou de vie MÉMORABLE est créée avec des matériaux nobles et intemporels: verre Moretti, cristal de verre, verre fusion, résine, argent, or et matières organiques.

### GARANTIE 60 JOURS

Votre bijou MÉMORABLE est couvert par une garantie contre tout défaut de matériaux et de fabrication pour une période de 60 jours dans des conditions d'utilisation normales.

La garantie ne couvre pas les dommages résultant d'un accident, d'une utilisation abusive, des allergies ou de l'oxydation, d'une mauvaise utilisation ou d'un usage impropre. Éviter tout contact avec l'eau, ne pas exposer à des produits chimiques puissants tels que le liquide à polir l'argent et les produits utilisés pour l'entretien des piscines et des spas car ces éléments peuvent altérer l'apparence de votre bijou.

En cas de défaut de matériaux ou de fabrication dans les 60 jours suivant l'achat, veuillez contacter notre service à la clientèle par téléphone ou par courriel pour initier le processus de réclamation sous garantie. Nous vous guiderons à travers les étapes pour résoudre votre problème dans les meilleurs délais.

### POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Toute vente est considérée comme finale dès que le paiement a été enregistré et aucun remboursement n'est offert en raison de la nature personnelle et unique de chaque création.

### TRANSPORT

**Cueillette des cendres** : Le service de messagerie utilisé pour la cueillette des cendres est aux frais de l'atelier MÉMORABLE.

**Livraison des pièces** : Les frais de transport de 15\$ sont inclus dans la facture envoyée au client lors de la commande. Cette somme couvre les frais de livraison sécurisée des bijoux directement à l'adresse spécifiée lors de l'achat.

### GRAVURE

Précisez les lettres à graver sous INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES lors de la validation de votre commande.

# Questions fréquentes

## La sélection du bijou

### QUESTION : COMMENT CHOISIR SON BIJOU CHEZ MÉMORABLE ?

Pour choisir votre bijou, parcourez notre collection sur le site web. Sélectionnez le modèle qui résonne le mieux avec vos souvenirs et vos émotions. Lors de votre commande, vous pourrez également préciser des détails supplémentaires, tels que le métal utilisé ou d'autres spécificités pour personnaliser votre bijou.

### QUESTION : COMMENT PERSONNALISER MON BIJOU CHEZ MÉMORABLE ?

Lors de votre commande, vous pouvez préciser plusieurs détails pour personnaliser votre bijou : la couleur du bijou, le métal utilisé pour la bélière (or ou argent), l'ajout éventuel d'une chaîne, les dimensions pour les bagues, ou encore l'option gravure. Ces spécificités permettent d'adapter le bijou à vos préférences personnelles.

### QUESTION : EST-CE QUE LE BIJOU VIENT AVEC UNE CHAÎNE ?

Lorsque la bélière en argent sterling est choisie, une chaîne en argent de 16 pouces est offerte gratuitement avec le bijou. Si la bélière est en acier inoxydable, la chaîne sera également en acier inoxydable. Les bijoux en or ne sont pas accompagnés d'une chaîne.

### QUESTION : JE VOUDRAIS LA PERLE MAIS SANS CHAÎNE. EST-CE QUE C'EST POSSIBLE ?

Oui, vous pouvez choisir l'option "sans chaîne" lors de la sélection de l'item désiré.

### QUESTION : COMMENT PUIS-JE PERSONNALISER LA CHAÎNE POUR MON BIJOU MÉMORABLE ?

Des chaînes supplémentaires sont disponibles en argent, en or ou en acier inoxydable dans la section dédiée sur notre site web. Vous pouvez choisir une longueur spécifique et un métal différent de celui offert gracieusement avec le bijou.

### QUESTION : COMMENT DEMANDER UNE GRAVURE PERSONNALISÉE SUR MON BIJOU MÉMORABLE ?

Si l'option est offerte, précisez les lettres à graver sous « INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES » lors de la validation de votre commande pour obtenir une gravure personnalisée sur votre bijou.

## Les cendres

### QUESTION : COMBIEN DE CENDRES JE DOIS ENVOYER ?

Déposez une cuillère à thé de cendres dans un sachet plastique refermable bien identifié. Ajoutez une seconde cuillère à thé pour les commandes de plus de 5 pièces.

### QUESTION : COMMENT ENVOYER LES CENDRES À L'ATELIER MÉMORABLE ?

Après avoir passé commande, le client envoie un courriel à l'Atelier MÉMORABLE pour convenir du moment où le courrier peut récupérer les cendres. L'Atelier s'occupe de cette collecte pour commencer rapidement la création du bijou.

### **QUESTION : COMMENT SAVOIR SI L'ATELIER MÉMORABLE A BIEN REÇU MES CENDRES ?**

Un accusé de réception vous sera envoyé par courriel dès la réception des cendres.

### **QUESTION : COMMENT SONT INTÉGRÉES LES CENDRES DANS LE BIJOU MÉMORABLE ?**

Les cendres funéraires sont délicatement coulées dans le verre ou intégrées aux matériaux tels que l'or, l'argent ou la résine. Dans certains cas, une cavité est créée pour y placer les cendres, scellée hermétiquement pour préserver leur signification émotionnelle et esthétique du bijou.

### **QUESTION : QUE SE PASSE-T-IL AVEC LES CENDRES NON-UTILISÉES ?**

Tout excédent de cendres qui n'a pas été utilisé dans la création du bijou est soigneusement retourné au client avec la livraison de la commande. Nous comprenons l'importance de ces restes et nous veillons à ce qu'ils vous soient restitués de manière respectueuse.

## **Le processus créatif**

### **QUESTION : COMMENT LES PRINCIPES ÉTHIQUES SONT-ILS PRIS EN COMPTE CHEZ MÉMORABLE ?**

Chez MÉMORABLE, l'éthique est au cœur de notre processus de création. Chaque étape est guidée par le respect, la dignité et l'intégrité, préservant ainsi la signification émotionnelle de chaque bijou.

### **QUESTION : LES BIJOUX MÉMORABLE SONT-ILS DES CRÉATIONS EXCLUSIVES ?**

Absolument, toutes les pièces proposées dans la boutique MÉMORABLE sont des créations exclusives. Chaque bijou est conçu de manière unique, reflétant ainsi la singularité et l'individualité de chaque souvenir immortalisé dans nos créations.

### **QUESTION : QUELLES TECHNIQUES SONT UTILISÉES POUR CRÉER LES BIJOUX MÉMORABLE ?**

Les bijoux MÉMORABLE sont créés avec précision à travers l'art lapidaire, l'art du verre et la joaillerie, dans le respect des matériaux et avec un savoir-faire artisanal pour des pièces uniques

### **QUESTION : QUELS MATÉRIAUX SONT UTILISÉS POUR FABRIQUER LES BIJOUX MÉMORABLE ?**

Chaque bijou MÉMORABLE est conçu à partir de matériaux nobles et intemporels, incluant le verre Moretti, le cristal de verre, le verre fusion, la résine, ainsi que l'argent, l'or et d'autres matières organiques.

### **QUESTION : CHAQUE BIJOU MÉMORABLE EST-IL VÉRITABLEMENT UNIQUE ?**

Absolument, chaque bijou est une création unique. Bien qu'il soit produit selon un modèle précis, les nuances de couleurs et la forme peuvent varier en fonction de l'aspect des cendres intégrées ainsi que du processus de manipulation requis. Cette variation naturelle confère à chaque pièce une singularité émotionnelle et esthétique, faisant de votre bijou une création véritablement exclusive.

## **Les délais**

### **QUESTION : QUEL EST LE DÉLAI POUR LA RÉCUPÉRATION DES CENDRES CHEZ MÉMORABLE ?**

Suite à la confirmation de la commande, l'atelier MÉMORABLE envoie immédiatement un courriel pour fixer l'horaire de récupération des cendres, respectant ainsi le délai spécifié par le client. Ce processus vise à faciliter la collecte dans les meilleurs délais convenant au client.

**QUESTION : QUAND DÉBUTE LA CRÉATION DU BIJOU MÉMORABLE APRÈS LA RÉCEPTION DES CENDRES ?**

La création de votre bijou débute dans les 48 heures suivant la réception des cendres.

**QUESTION : QUEL EST LE DÉLAI DE FABRICATION D'UN BIJOU CHEZ MÉMORABLE ?**

La fabrication du bijou démarre dès la réception des cendres et prend généralement environ 14 jours ouvrables pour être achevée, garantissant ainsi la qualité et la valeur émotionnelle de chaque création.

**QUESTION : QUEL EST LE DÉLAI POUR LA FACTURATION CHEZ MÉMORABLE ?**

Dès la finalisation de la commande, la facture est immédiatement transmise au service administratif du client.

**QUESTION : COMBIEN DE TEMPS DOIS-JE COMPTER APRÈS LE PAIEMENT DE MA FACTURE AVANT DE RECEVOIR MES PIÈCES ?**

Une fois la facture réglée, les pièces sont expédiées par courrier recommandé dans un délai de 2 à 3 jours ouvrables. Ce processus rapide assure une réception prompte de votre bijou MÉMORABLE dès le règlement de la facture.

## Les frais de transport

**QUESTION : QUI PREND EN CHARGE LES FRAIS DE TRANSPORT POUR LA CUEILLETTE DES CENDRES ?**

L'atelier MÉMORABLE assume les frais de transport pour la cueillette des cendres, assurant ainsi une réception sécurisée et respectueuse du matériel.

**QUESTION : QUEL EST LE COÛT DES FRAIS DE TRANSPORT POUR LA LIVRAISON DES PIÈCES COMMANDÉES ?**

Les frais de transport pour la livraison des pièces s'élèvent à 15\$.

**QUESTION : LES FRAIS DE TRANSPORT SONT-ILS INCLUS DANS LA FACTURE LORS DE LA COMMANDE ?**

Oui, les frais de transport de 15\$ sont inclus dans la facture envoyée au client lors de la commande. Cette somme couvre les frais de livraison sécurisée des bijoux directement à l'adresse spécifiée lors de l'achat.

## Garantie et remboursements

**QUESTION : QUELLE EST LA DURÉE DE LA GARANTIE POUR LES BIJOUX MÉMORABLE ?**

Votre bijou MÉMORABLE est couvert par une garantie contre tout défaut de matériaux et de fabrication pour une période de 60 jours dans des conditions d'utilisation normales.

**QUESTION : QUELS ÉLÉMENTS NE SONT PAS COUVERTS PAR LA GARANTIE MÉMORABLE ?**

La garantie ne couvre pas les dommages résultant d'un accident, d'une utilisation abusive, des allergies ou de l'oxydation, d'une mauvaise utilisation ou d'un usage impropre. Éviter tout contact avec l'eau, ne pas exposer à des produits chimiques puissants tels que le liquide à polir l'argent et les produits utilisés pour l'entretien des piscines et des spas car ces éléments peuvent altérer l'apparence de votre bijou.

**QUESTION : COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION SOUS GARANTIE POUR UN BIJOU MÉMORABLE ?**

En cas de défaut de matériaux ou de fabrication dans les 60 jours suivant l'achat, veuillez contacter notre service à la clientèle par téléphone ou par courriel pour initier le processus de réclamation sous garantie.

### **QUESTION : QUELLE EST LA POLITIQUE DE REMBOURSEMENT ?**

Toute vente est considérée comme finale dès que le paiement a été enregistré et aucun remboursement n'est offert en raison de la nature personnelle et unique de chaque création.

## Réparations

### **QUESTION : LES RÉPARATIONS DES BIJOUX MÉMORABLE SONT-ELLES GRATUITES PENDANT LA PÉRIODE DE GARANTIE ?**

Oui, durant les 60 jours de garantie, les réparations des bijoux MÉMORABLE sont gratuites dans les conditions normales d'utilisation. Par exemple, les défauts de fabrication ou les problèmes liés au matériau sont couverts, tandis que les dommages causés par une utilisation abusive ou des conditions inappropriées ne sont pas inclus dans cette garantie.

### **QUESTION : LES FRAIS DE TRANSPORT SONT-ILS PRIS EN CHARGE POUR LES RÉPARATIONS PENDANT LA PÉRIODE DE GARANTIE DES BIJOUX MÉMORABLE ?**

Oui, pendant la période de garantie de 60 jours, MÉMORABLE prend en charge les frais de transport pour les réparations couvertes par la garantie.

### **QUESTION : DES FRAIS S'APPLIQUENT-ILS POUR LES RÉPARATIONS DES BIJOUX MÉMORABLE APRÈS LES 60 JOURS DE GARANTIE ?**

Oui. Après la période de garantie de 60 jours, des frais de réparation seront facturés, quel que soit le type d'utilisation, qu'elle soit appropriée ou non.

## Informations Supplémentaires

### **QUESTION : COMMENT PUIS-JE OBTENIR DES CONSEILS PERSONNALISÉS SUR L'ENTRETIEN DE MON BIJOU MÉMORABLE ?**

Sur notre site web, vous pouvez remplir un formulaire dans la section "contact" pour obtenir des conseils personnalisés sur l'entretien de votre bijou MÉMORABLE.

### **QUESTION : COMMENT PUIS-JE OBTENIR DES DÉTAILS SUR LA GARANTIE ET LES PROCÉDURES DE RÉPARATION POUR LES BIJOUX MÉMORABLE ?**

Envoyez-nous un courriel à [info@bijouxmemorable.com](mailto:info@bijouxmemorable.com) pour recevoir des informations détaillées sur la garantie de 60 jours et sur les démarches de réparation au-delà de cette période.

### **QUESTION : COMMENT PUIS-JE OBTENIR UNE ASSISTANCE SUPPLÉMENTAIRE CONCERNANT LES PRODUITS MÉMORABLE ?**

Pour toute assistance supplémentaire, appelez-nous au (450) 394-4930. Notre équipe se fera un plaisir de répondre à vos questions et de vous fournir toute l'aide nécessaire.

## Contact

**COURRIEL :** [info@bijouxmemorable.com](mailto:info@bijouxmemorable.com)

**WEB :** [bijouxmemorable.com](http://bijouxmemorable.com)

**ADRESSE :** 660D Visitation Saint-Charles-Borromée

**TÉLÉPHONE :** 450.394.4930



# Companion Guide

## 1. Complete the order.

- Select the model, desired options, and quantities.
- Click on ADD TO CART and PROCEED TO CHECKOUT.
- Fill in billing and shipping details.
- Click on PLACE ORDER.
- Print the order receipt received via email.

## 2. Collect a sample of ashes.

- Collect a sample of ashes.
- Place the sample in the provided ash bag.
- Seal it tightly.
- Insert it into a properly labeled envelope.

## 3. Send the sample.

- Include a copy of the invoice in the labeled envelope.
- Retrieve the shipping label from your email inbox.
- Affix the shipping label onto the envelope.
- Hand over the envelope to the courier service for collection.
- An acknowledgment of receipt will be sent via email upon receiving the ashes.

## 4. Receive your pieces.

- You will receive a notification by email when the pieces are ready.
- An invoice will be sent to your company's administrative department via email.
- We will contact your administrative department to finalize the payment.
- The pieces will be shipped via registered mail upon payment confirmation.
- You will receive the tracking number for the registered mail via email.

# Common Queries

## DOES THE JEWELRY COME WITH A CHAIN?

When choosing the sterling silver bail, a complimentary 16-inch sterling silver courtesy chain is included with the jewelry.

For stainless steel bails, the courtesy chain will also be made of stainless steel. Gold jewelry does not include a chain.

## I WOULD LIKE THE PEARL BUT WITHOUT THE CHAIN. IS THAT POSSIBLE?

Yes. Simply choose the 'without chain' option when selecting the desired item.

## HOW MUCH ASH DO I NEED TO SEND?

Place a teaspoon of ashes in a properly labeled resealable plastic bag. Add a second teaspoon for orders exceeding 5 pieces.

## HAVE YOU RECEIVED MY ASHES?

An acknowledgment will be sent via email upon receiving the ashes.

## HOW LONG SHOULD I EXPECT TO WAIT BEFORE RECEIVING MY JEWELRY?

The order is processed within 48 hours upon receiving the ashes and delivered by registered mail within 14 business days.

## Amount of ashes required

1 to 5 pieces = 1 teaspoon.

6 to 10 pieces = 2 teaspoons.

11 to 15 pieces = 3 teaspoons.



## Additional Information

---

### THE WORK

Ash immortalized in glass, silver, and gold. A jewel simply mounted. A refined and elegant line. The memory of a lifetime. The remembrance.

### ETHICS

In dignity, every action becomes a symbol of life. Every manipulation is carried out with great care and the work is done wholeheartedly. It's a personal gesture in a familiar tone. It's to make it memorable.

### TECHNIQUE

Through lapidary art, glass art, and jewelry-making, Memory expresses itself. Respecting the material as an artisanal process brings the soul closer to the craftsman. The technique is simple, precise, and meticulous. Each piece becomes unique with its own characteristics.

### ASHES

A clear and well-established protocol ensures the link between the client and the workshop. The ashes are neatly packaged and clearly identified. Any unused surplus is returned to the client with the order delivery. A certificate of authenticity signed by the artist accompanies each piece.

### MATERIAL

Each MÉMORABLE life jewel is created with noble and timeless materials: Moretti glass, glass crystal, fused glass, resin, silver, gold, and organic materials.

### 60-DAY WARRANTY

Your MÉMORABLE jewel is covered by a warranty against any defects in materials and craftsmanship for a period of 60 days under normal usage conditions.

The warranty does not cover damages resulting from an accident, misuse, allergies, oxidation, improper use, or any form of abuse. Avoid contact with water and exposure to powerful chemicals such as silver polish and products used for pool and spa maintenance as these can alter the appearance of your jewel.

In the event of a defect in materials or craftsmanship within 60 days of purchase, please contact our customer service by phone or email to initiate the warranty claim process. We will guide you through the steps to resolve your issue promptly.

### REFUND POLICY

Once payment is processed, every sale is considered final, and no refunds are offered due to the personal and unique nature of each creation.

### TRANSPORT

**Ash Collection** : The courier service used for ash collection is at the expense of the MÉMORABLE workshop.

**Delivery of Pieces** : A \$15 transportation fee is included in the invoice sent to the client upon ordering. This amount covers the secure delivery expenses of the jewelry directly to the specified address at the time of purchase.

### ENGRAVING

Specify the letters to be engraved under "Additional Information" when validating your order.

# Frequently Asked Questions

## Jewelry Selection

### **QUESTION: HOW DO I CHOOSE MY JEWELRY AT MÉMORABLE?**

To choose your jewelry, browse through our collection on the website. Select the model that resonates best with your memories and emotions. During your order, you can also specify additional details, such as the metal used or other specifics to personalize your jewelry.

### **QUESTION: HOW CAN I PERSONALIZE MY JEWELRY AT MÉMORABLE?**

During your order, you can specify several details to personalize your jewelry: the color of the jewel, the metal used for the bail (gold or silver), the possible addition of a chain, dimensions for rings, or the engraving option. These specifications help tailor the jewel to your personal preferences.

### **QUESTION: DOES THE JEWELRY COME WITH A CHAIN?**

When the sterling silver bail is chosen, a 16-inch silver chain is provided free of charge with the jewelry. If the bail is stainless steel, the chain will also be stainless steel. Gold jewelry does not come with a chain.

### **QUESTION: I WOULD LIKE THE BEAD BUT WITHOUT THE CHAIN. IS THAT POSSIBLE?**

Yes, you can choose the 'without chain' option when selecting the desired item.

### **QUESTION: HOW CAN I CUSTOMIZE THE CHAIN FOR MY MÉMORABLE JEWELRY?**

Additional chains are available in silver, gold, or stainless steel in the dedicated section on our website. You can choose a specific length and a different metal than the one provided with the jewelry.

### **QUESTION: HOW DO I REQUEST CUSTOM ENGRAVING ON MY MÉMORABLE JEWELRY?**

If the option is available, specify the letters to be engraved under 'ADDITIONAL INFORMATION' when validating your order to obtain personalized engraving on your jewel.

## Ashes

### **QUESTION: HOW MUCH ASH DO I NEED TO SEND?**

Place a teaspoon of ashes in a labeled resealable plastic bag. Add a second teaspoon for orders exceeding 5 pieces.

### **QUESTION: HOW DO I SEND THE ASHES TO THE MÉMORABLE WORKSHOP?**

After placing the order, the client sends an email to the MÉMORABLE Workshop to arrange the collection time for the courier to retrieve the ashes. The Workshop handles this collection to promptly start creating the jewel.

#### **QUESTION: HOW CAN I KNOW IF THE MÉMORABLE WORKSHOP HAS RECEIVED MY ASHES?**

An acknowledgment will be sent via email upon receiving the ashes.

#### **QUESTION: HOW ARE ASHES INTEGRATED INTO MÉMORABLE JEWELRY?**

Funeral ashes are delicately cast into glass or integrated into materials such as gold, silver, or resin. In some cases, a cavity is created to place the ashes, hermetically sealed to preserve their emotional and aesthetic significance within the jewel.

#### **QUESTION: WHAT HAPPENS TO THE UNUSED ASHES?**

Any surplus ashes that have not been used in creating the jewel are carefully returned to the client with the order delivery. We understand the importance of these remains and ensure their respectful return to you.

## **Creative Process**

#### **QUESTION: HOW ARE ETHICAL PRINCIPLES CONSIDERED AT MÉMORABLE?**

At MÉMORABLE, ethics lie at the core of our creation process. Each step is guided by respect, dignity, and integrity, thus preserving the emotional significance of each jewel.

#### **QUESTION: ARE MÉMORABLE JEWELS EXCLUSIVE CREATIONS?**

Absolutely, every piece offered at the MÉMORABLE boutique is an exclusive creation. Each jewel is uniquely crafted, reflecting the singularity and individuality of every memory immortalized in our creations.

#### **QUESTION: WHAT TECHNIQUES ARE USED TO CREATE MÉMORABLE JEWELRY?**

MÉMORABLE jewels are crafted with precision through lapidary art, glass art, and jewelry-making, respecting the materials and employing artisanal expertise for unique pieces.

#### **QUESTION: WHAT MATERIALS ARE USED TO CRAFT MÉMORABLE JEWELRY?**

Each MÉMORABLE jewel is crafted from noble and timeless materials, including Moretti glass, glass crystal, fused glass, resin, as well as silver, gold, and other organic materials.

#### **QUESTION: IS EACH MÉMORABLE JEWEL TRULY UNIQUE?**

Absolutely, each jewel is a unique creation. While produced from a specific model, color nuances and shape may vary based on the appearance of the integrated ashes and the required handling process. This natural variation bestows each piece with emotional and aesthetic singularity, making your jewel truly exclusive.

## **Timeframes**

#### **QUESTION: WHAT IS THE TIMEFRAME FOR ASH RETRIEVAL AT MÉMORABLE?**

Upon order confirmation, the MÉMORABLE workshop immediately sends an email to schedule the ash retrieval, thereby adhering to the client's specified timeframe. This process aims to facilitate collection within the client's preferred timeline.

**QUESTION: WHEN DOES THE CREATION OF A MÉMORABLE JEWEL BEGIN AFTER RECEIVING THE ASHES?**

The creation of your jewel commences within 48 hours of receiving the ashes.

**QUESTION: WHAT IS THE MANUFACTURING TIMEFRAME FOR A JEWEL AT MÉMORABLE?**

Jewelry production starts upon receiving the ashes and typically takes about 14 business days to complete, ensuring the quality and emotional value of each creation.

**QUESTION: WHAT IS THE INVOICING TIMEFRAME AT MÉMORABLE?**

Upon order finalization, the invoice is immediately sent to the client's administrative department.

**QUESTION: HOW LONG AFTER PAYING MY INVOICE CAN I EXPECT TO RECEIVE MY PIECES?**

Once the invoice is settled, the pieces are dispatched via registered mail within 2 to 3 business days. This swift process ensures the prompt reception of your MÉMORABLE jewel upon invoice settlement.

## Transportation Fees

**QUESTION: WHO COVERS THE TRANSPORTATION COSTS FOR ASH COLLECTION?**

MÉMORABLE workshop covers the transportation costs for ash collection, ensuring a secure and respectful reception of the materials.

**QUESTION: WHAT ARE THE COSTS FOR DELIVERING THE ORDERED PIECES?**

The transportation fees for delivering the pieces amount to \$15.

**QUESTION: ARE TRANSPORTATION FEES INCLUDED IN THE INVOICE DURING ORDERING?**

Yes, the \$15 transportation fees are included in the invoice sent to the client upon ordering. This sum covers the secure delivery costs of the jewelry directly to the specified address during purchase.

## Warranty and Refunds

**QUESTION: WHAT IS THE DURATION OF THE WARRANTY FOR MÉMORABLE JEWELS?**

Your MÉMORABLE jewel is covered by a warranty against any defects in materials and craftsmanship for a period of 60 days under normal usage conditions.

**QUESTION: WHAT ELEMENTS ARE NOT COVERED BY THE MÉMORABLE WARRANTY?**

The warranty does not cover damages resulting from an accident, misuse, allergies, oxidation, improper use, or any form of abuse. Avoid contact with water and exposure to strong chemicals such as silver polish and products used for pool and spa maintenance as these can alter the appearance of your jewel.

**QUESTION: HOW TO MAKE A WARRANTY CLAIM FOR A MÉMORABLE JEWEL?**

In case of any material or manufacturing defects within 60 days of purchase, please contact our customer service by phone or email to initiate the warranty claim process.

#### **QUESTION: WHAT IS THE REFUND POLICY?**

All sales are considered final once the payment is processed, and no refunds are offered due to the personal and unique nature of each creation.

## Repairs

#### **QUESTION: ARE REPAIRS FOR MÉMORABLE JEWELRY FREE DURING THE WARRANTY PERIOD?**

Yes, within the 60-day warranty period, repairs for MÉMORABLE jewelry are free under normal usage conditions. For instance, manufacturing defects or material-related issues are covered, while damages caused by abusive use or improper conditions are not included in this warranty.

#### **QUESTION: ARE TRANSPORTATION FEES COVERED FOR REPAIRS DURING THE WARRANTY PERIOD FOR MÉMORABLE JEWELRY?**

Yes, during the 60-day warranty period, MÉMORABLE covers transportation fees for repairs covered by the warranty.

#### **QUESTION: ARE THERE CHARGES FOR REPAIRS OF MÉMORABLE JEWELRY AFTER THE 60-DAY WARRANTY PERIOD?**

Yes. After the 60-day warranty period, repair fees will be charged, regardless of the type of use, whether appropriate or not.

## Additional Information

#### **QUESTION: HOW CAN I RECEIVE PERSONALIZED TIPS ON CARING FOR MY MÉMORABLE JEWELRY?**

On our website, you can fill out a form in the 'contact' section to receive personalized tips on caring for your MÉMORABLE jewelry.

#### **QUESTION: HOW CAN I GET DETAILS ABOUT THE WARRANTY AND REPAIR PROCEDURES FOR MÉMORABLE JEWELRY?**

Send us an email at [info@bijouxmemorable.com](mailto:info@bijouxmemorable.com) to receive detailed information about the 60-day warranty and repair processes beyond this period.

#### **QUESTION: HOW CAN I GET ADDITIONAL ASSISTANCE REGARDING MÉMORABLE PRODUCTS?**

For any additional assistance, call us at (450) 394-4930. Our team will be happy to answer your questions and provide any necessary help.

## Contact

**EMAIL :** [info@bijouxmemorable.com](mailto:info@bijouxmemorable.com)

**WEBSITE :** [bijouxmemorable.com](http://bijouxmemorable.com)

**ADDRESS :** 660D Visitation Saint-Charles-Borromée

**PHONE :** 450.394.4930

