

FAQ au sujet de toutes les gammes de produits

Vos capsules sont-elles exemptes d'OGM?

Oui. Nos capsules et nos gélules sont exemptes d'OGM.

Pourquoi les mises en garde et les posologies recommandées ou les usages suggérés ont-ils autant changé sur un grand nombre de vos étiquettes?

Les changements que vous pouvez constater au sujet des usages suggérés et des avertissements ont été apportés à la demande de Santé Canada. En matière de produits de santé naturels, plusieurs changements réglementaires ont eu lieu, ce qui a amené les entreprises à modifier leur étiquetage pour s'y adapter. Nous mettons à jour notre site Web, les feuillets d'information sur nos produits et les étiquettes sur les emballages de ceux-ci en vue de refléter ces règlements avec toute la diligence possible.

D'où proviennent vos produits?

Tous nos produits sont transformés dans des installations où les bonnes pratiques de fabrication homologuées par Santé Canada sont appliquées. Toutes les matières premières qui y sont acheminées y sont analysées pour en vérifier la pureté, l'innocuité et la teneur. Si elles ne satisfont pas à nos normes, nous les refusons : elles sont alors renvoyées ou détruites. Nous utilisons les ingrédients de la meilleure qualité disponibles sur le marché. Beaucoup de nos produits contiennent des ingrédients brevetés exclusifs qui ont fait l'objet de recherches cliniques. Quand c'est possible, nous nous tournons également vers des produits biologiques.

Vos produits sont-ils exempts de gluten?

Tous nos produits sont transformés dans des installations qui traitent des ingrédients contenant du gluten. Puisque le risque d'une contamination croisée existe toujours, nous ne pouvons garantir que nos produits sont exempts de gluten.

Vos produits sont-ils exempts d'arachides?

Conformément aux règlements sur les aliments, afin de faire une allégation négative telle que « sans arachides », nous ne devrions tolérer absolument aucune trace d'arachides, y compris issue d'une contamination croisée éventuelle. Même si nos installations de transformation se sont dotées d'une politique en matière de surveillance des allergènes, il n'existe pas de procédure particulière pour les arachides, et aucun accord ciblant l'absence d'arachides n'a été établi avec nos fournisseurs de matières premières.

Si « capsule végétarienne » ne figure pas sur l'étiquette d'un produit, de quoi est-elle composée?

Ces capsules sont en gélatine issue soit du porc, soit du bœuf.

Offrez-vous des produits convenant aux végétaliens?

Oui. AdrenaSense, BioSil, EstroSense et MenoSense (de nos gammes Preferred Nutrition et WomenSense), Immuno-Care, nos produits Ultimate Maca Energy et la gamme Ultimate VEGAN conviennent tous aux végétaliens.

Peut-on consommer vos produits même si la date limite d'utilisation est dépassée?

En règle générale, l'efficacité des suppléments dépasse considérablement leur date de péremption. Il est certain qu'il n'y a pas d'enjeux d'innocuité lorsqu'on les consomme après cette date, mais, plus le temps passe, plus leur efficacité faiblit.

Est-ce qu'un numéro de produit naturel a été attribué à chacun de vos produits? (*En anglais seulement.)

Jusqu'à ce jour, Santé Canada a attribué des numéros de produit naturel (NPN) à la plupart de nos produits; ces numéros figurent sur nos étiquettes. Vous trouverez l'information sur les critères régissant les produits de santé naturels et plus de renseignements à ce propos sur le site Web de Santé Canada : www.hc-sc.gc.ca. En vertu du *Règlement sur les aliments et drogues*, un NPN n'est pas exigé pour les produits considérés à titre d'aliments, par exemple nos poudres de protéines et nos infusions. Pour certains de nos produits, nous nous employons à la préparation de la demande et pour d'autres, une telle demande est en attente d'un examen par Santé Canada.

Puis-je acheter des produits directement par votre entremise? Au magasin d'aliments naturels, les prix m'ont paru très élevés.

Nous vendons uniquement nos produits aux magasins d'alimentation naturels parce que leurs propriétaires sont personnellement engagés envers un mode de vie sain et naturel. Cela permet aux consommateurs d'acheter nos produits en consultant des gens qui ont acquis une expertise et sont sincèrement intéressés à contribuer à leur mieux-être, des personnes auxquelles leur santé tient à cœur. Assurez-vous de toujours surveiller les promotions ou les coupons offerts en magasin lorsque vous faites vos achats : en profiter pourrait atténuer vos préoccupations budgétaires.

Est-ce que tous les magasins d'aliments naturels offrent l'ensemble de vos produits?

Afin de trouver les magasins d'aliments naturels qui vendent nos produits dans votre région, veuillez cliquer sur *Localisateur de magasin* dans le haut de cette page. Il vous suffit d'y saisir votre code postal, et vous obtiendrez une liste des détaillants dans le rayon choisi. Par contre, nous vous conseillons d'appeler avant de vous déplacer afin de vérifier s'ils offrent le produit que vous cherchez et, si ce n'est pas le cas, ils vous proposeront certainement de passer une commande spéciale.

Certains de vos produits sont-ils testés sur des animaux?

Non. Aucun de nos produits n'est testé sur des animaux.

Doit-on prendre vos suppléments avec ou sans nourriture?

Ce renseignement est indiqué sur l'étiquette de chaque flacon. Si rien n'est précisé, il vous revient alors de choisir le moment auquel il vous convient le mieux de le prendre. Cependant, la majorité des suppléments de vitamines devraient être pris avec de la nourriture puisque manger enclenche le processus de digestion et que des enzymes et des sucs gastriques sont alors produits, ce qui généralement donne lieu à une meilleure absorption des nutriments.

J'ai entendu dire que boire du thé vert en prenant des suppléments finit par en éliminer tous les nutriments. Est-ce exact?

Non, vous pouvez prendre vos suppléments et boire du thé vert. Le café inhibe l'absorption des nutriments, mais la caféine qui se trouve dans le thé vert ne pose pas le même problème.

Plusieurs de vos produits me semblent intéressants. Puis-je en prendre plusieurs en même temps?

Oui. Il n'y a aucun danger à prendre plusieurs produits de la gamme WomenSense afin d'aider l'organisme à atteindre un état de santé optimal. Le même principe s'applique pour les produits Preferred Nutrition et les formules du D^r Whitaker et de Brad King. Si vous doutez de l'innocuité d'un mélange de produits, veuillez en discuter avec un praticien de la santé.

Pouvez-vous me dire si je peux prendre n'importe lequel de vos suppléments avec un ou plusieurs médicaments d'ordonnance?

Il vaut mieux que vous consultiez votre médecin ou votre praticien du domaine de la médecine douce avant de prendre quelque nouveau supplément que ce soit pendant que vous prenez des médicaments d'ordonnance. Si on vous autorise à prendre un ou plusieurs de nos suppléments

au quotidien en plus de vos médicaments d'ordonnance, nous vous recommandons alors d'espacer d'au moins une heure la prise des médicaments et des suppléments.

Puis-je prendre vos produits si je suis enceinte ou si j'allaité?

Nous ne sommes pas en mesure de formuler de recommandations au sujet de la consommation de nos produits par les femmes enceintes ou qui allaitent. Vous devez communiquer avec un praticien de la santé, un naturopathe ou un pharmacien pour en savoir davantage à ce propos.

Je comprends que vous indiquiez une dose recommandée sur vos étiquettes, mais puis-je l'augmenter ou la diminuer? Et, au fait, dois-je vraiment prendre le produit tous les jours?

En ce qui concerne la dose recommandée, nous vous suggérons d'en parler avec votre médecin ou votre praticien de la santé avant de l'augmenter. Comme pour n'importe quel supplément, vous pouvez établir une quantité selon vos besoins personnels, c'est-à-dire que si un produit vous fait du bien immédiatement, vous devriez pouvoir le prendre seulement lorsque vous en ressentez le besoin, mais là encore, vous devriez en discuter avec un médecin ou un praticien de la santé. Certains consommateurs doivent prendre le produit pendant quelques jours ou quelques semaines avant d'observer des résultats ou d'en ressentir tous les bienfaits.

Je ne comprends pas pourquoi, quand j'achète votre produit et que j'ouvre le flacon, le contenu ne remplit même pas la moitié de l'emballage utilisé.

Nous choisissons les contenants selon le volume du produit et l'information qui doit figurer sur son étiquette, de même que selon le nombre de capsules s'il y a lieu. Quelquefois, nous devons effectivement utiliser un flacon apparemment plus grand que nécessaire à cause de l'information qui doit se trouver sur l'étiquette selon les exigences de Santé Canada, mais aussi pour faire en sorte que les renseignements soient lisibles et clairs pour les consommateurs. De plus, si nous offrons un produit en plus grande quantité (c.-à-d., 400 g au lieu de 200 g ou 180 capsules au lieu de 90), nous devons le présenter dans un flacon de plus grande taille pour en permettre la distinction sur les rayons.

J'ai acheté un flacon de votre produit et, même s'il semblait plus léger que d'habitude, je n'y ai pas prêté attention, jusqu'à ce que je l'ouvre et découvre qu'il était loin de contenir la quantité de capsules qui aurait dû s'y trouver. Comment une telle situation peut-elle se produire?

Dans le cadre de notre politique d'entreprise et des exigences en matière de bonnes pratiques de fabrication (BPF), nos procédures comprennent des contrôles réguliers en cours de traitement ainsi qu'un examen du produit fini afin d'assurer la conformité de tous les aspects de la qualité, y compris l'exactitude du nombre de capsules. Pour veiller à ce que la quantité du produit qui se trouve dans son contenant corresponde à celle qui y est indiquée, le personnel de la production et celui de l'assurance de la qualité effectuent une série de contrôles et de pesées avant, pendant et après l'opération. Une telle situation peut se présenter, mais très rarement. Si, au moment de l'ouverture du flacon, vous vous rendez compte qu'il y manque une quantité importante du produit, nous vous conseillons de retourner là où vous vous l'êtes procuré pour vous prévaloir de notre garantie de satisfaction de la clientèle à 100 %.

En quoi votre garantie de remboursement consiste-t-elle?

Notre engagement de remboursement assure que, si un client n'est pas complètement satisfait de son achat, il peut le rapporter là où il se l'est procuré, et nous rendrons au magasin le montant payé pour ce produit. Nous ne pouvons imposer à un magasin de vous rembourser ou de vous octroyer un crédit. Par contre, nous nous engageons à rembourser le magasin, quelle que soit la raison du retour du produit.

Foire aux questions les plus courantes concernant la gamme de produits de Brad King :

J'ai remarqué que plusieurs produits de Brad King contiennent un ingrédient appelé « Bioperine, extrait de poivre noir ». De quoi s'agit-il exactement?

Il ne s'agit pas de poivre noir pur. Il s'agit plutôt d'un extrait normalisé du fruit du poivre noir (qui contient 95 % de pipérine). On l'utilise dans la majorité des produits Ultimate afin d'accroître la biodisponibilité des nutriments contenus dans les formules. La Bioperine constitue l'unique source de pipérine ayant fait l'objet d'études cliniques aux États-Unis en vue d'appuyer son entière innocuité et son efficacité éprouvée par la recherche dans le cadre nutritionnel. Chez plusieurs personnes, l'absorption et la mise à profit des nutriments contenus dans les formules nutritionnelles ne sont pas optimales. En achetant les produits Ultimate, non seulement les consommateurs bénéficient-ils des meilleures formules possibles, mais ils sont assurés de leur bonne absorption et de leur efficacité.

Foire aux questions les plus courantes concernant la gamme de produits du D^r Whitaker :

Pourquoi certaines des formules du D^r Whitaker vendues aux États-Unis diffèrent-elles tellement de celles que l'on se procure au Canada?

Les réglementations canadiennes et américaines sont différentes. Certains ingrédients sont permis de l'autre côté de la frontière, mais ne le sont pas chez nous au Canada. Nous vous assurons que les solutions de rechange utilisées dans les formules vendues au Canada procurent des bienfaits similaires et qu'elles sont de la plus grande qualité.

Foire aux questions les plus courantes concernant uniquement les FLACONS EN FORMAT BONI :

Récemment, j'ai acheté un flacon de *** de 150 capsules, et l'emballage m'a beaucoup déçu. Le flacon est énorme et n'est rempli qu'au quart. Je ne comprends pas pourquoi le flacon doit être aussi gros : ne s'agit-il pas d'un gaspillage à l'ère du respect de l'environnement? Pourquoi ne pas au moins utiliser un flacon plus petit? Quelle que soit la taille du flacon, 150 capsules, ce sont 150 capsules.**

C'est là une difficulté devant laquelle nous nous trouvons constamment. Vu les normes d'étiquetage canadiennes, il est difficile d'intégrer tout le texte exigé sur nos étiquettes, et ce, à la fois en français et en anglais, tout en conservant une taille de police suffisante pour faire en sorte que la lecture soit aisée. De plus, comme il s'agit d'un flacon de format boni, nous devons avoir recours à un flacon de plus grande taille que celui des 120 capsules afin d'éliminer toute confusion sur les rayons en magasin. Nous avons employé de plus petits flacons dans le passé, mais on nous a reproché d'utiliser une taille de police trop petite et difficile à déchiffrer. Nous nous efforçons de présenter nos produits dans les plus petits flacons possible et ainsi, de respecter l'environnement. Nous vous remercions d'avoir soulevé cette question à nouveau puisque cela nous a incités à réexaminer les autres possibilités qui s'offrent à nous en la matière.

Remarque : Veuillez noter que dans cette Foire aux questions, le format du flacon change en fonction du flacon de format boni duquel il est question.