POLITIQUE DE RETOUR D'ACCORD – PRODUITS HOSPITALIERS

IMPORTANT: Si le produit a été acheté auprès d'un distributeur, il doit être traité et renvoyé au point de vente.

Contactez le service clientèle de votre fournisseur pour obtenir un numéro d'autorisation de retour avant de renvoyer le(s) produit(s) en fournissant les informations suivantes :

- Le nom du client / de l'organisation ;
- L'adresse du client / de l'organisation ;
- Nom de la personne à contacter ;
- Le numéro de téléphone du contact ;
- L'adresse électronique du contact ;
- Le nom du produit ;
- Le numéro de code du produit ;
- Le numéro de lot du produit ;
- La quantité à retourner.

IMPORTANT: Aucun retour/crédit ne sera accepté sans autorisation.

Après avoir obtenu un numéro d'autorisation de retour, le client dispose de 20 jours ouvrables pour retourner le(s) produit(s). Tout produit retourné après ce délai sera refusé et ne sera pas crédité.

Les produits doivent être retournés dans leur intégralité, non ouverts, intacts et dans leur emballage d'origine.

Tous les retours autorisés doivent être expédiés en port payé au point de vente d'origine.

CONDITIONS DE RETOUR POUR CRÉDIT ÉLIGIBLE

ERREURS DE COMMANDE:

- Les produits commandés par erreur, signalés dans les 5 jours ouvrables et retournés dans les 10 jours suivant la réception de l'avis par le centre de service à la clientèle seront admissibles à un crédit. Accord se réserve le droit de facturer des frais de réapprovisionnement de 25 % de la valeur des produits retournés pour les erreurs de commande du client.
- Du distributeur/transporteur : Les produits doivent être retournés dans les 10 jours ouvrables suivant la date de réception des marchandises. Le crédit admissible sera de 100 % de la valeur de l'achat.
- Dans tous les cas, le client doit fournir les documents prouvant que les produits ont été stockés correctement.

DOMMAGES VISIBLES :

Ne refusez pas une livraison endommagée.
Tout dommage visible doit être noté sur les documents présentés par le transporteur au moment de la réception des marchandises.
Le client doit demander et permettre à l'inspecteur du transporteur de constater et d'évaluer les dommages.

accord

POLITIQUE DE RETOUR D'ACCORD – PRODUITS HOSPITALIERS

<u>IMPORTANT</u> : Veuillez-vous assurer que toutes les précautions nécessaires sont prises immédiatement lors de la manipulation de produits classés comme CYTOTOXIQUES, y compris l'utilisation appropriée de l'équipement de protection individuelle (EPI).

DOMMAGES NON VISIBLES :

CONTACTEZ IMMÉDIATEMENT LE SERVICE CLIENTÈLE DE VOTRE FOURNISSEUR POUR SIGNALER TOUT PRODUIT ENDOMMAGÉ ET IDENTIFIEZ-LE APRÈS RÉCEPTION DE LA MARCHANDISE. LE SERVICE CLIENTÈLE VOUS INDIQUERA LA MARCHE À SUIVRE.

PRODUITS PÉRIMÉS :

Une demande de retour de marchandises peut être initiée auprès du service clientèle de votre fournisseur uniquement pour les produits dont la date de péremption est comprise entre 30 jours avant la date de péremption et 6 mois après la date de péremption.

- Accord peut vous demander de renvoyer les marchandises à votre fournisseur pour obtenir un crédit.

ou

- Accord peut exiger que vous détruisiez les marchandises.

RETOURS NON REMBOURSABLES

- Pas de numéro d'autorisation de retour.
- Pas de bon de commande ou de facture de référence pour les produits
- Produits obtenus dans le cadre du Programme d'accès spécial (PAS) de Santé Canada.
- Les retours partiels de produits périmés ne donnent pas droit à un crédit.
- Les produits réfrigérés non périmés ne donnent pas droit à un crédit.
- Produits non périmés dont la date de péremption est supérieure à 30 jours.
- Tout produit qui n'est pas dans son état d'origine ou qui est endommagé.
- Les produits dont la date de péremption est dépassée de plus de 6 mois.
- Les produits achetés au prix de la liste/du catalogue.
- Les produits achetés hors contrat en tant que substitution suite à l'incapacité d'un autre fournisseur à fournir.
- Produits achetés en cours d'attribution.
- Produits périmés acceptés par le client.
- Produits reconditionnés, surétiquetés ou reconstitués.
- Un produit retourné ne sera pas accepté s'il a été stocké de manière inappropriée.
- Les produits endommagés par le feu, la fumée, la chaleur, l'eau ou d'autres risques
- Les produits portant la mention "non retournable", "échantillon professionnel", "emballage professionnel", "essai clinique".
- Les produits en difficulté, tels que les produits achetés à la suite d'une faillite, de la fermeture d'une entreprise ou d'une vente de feu.
- Les emballages ouverts ou partiels.
- Commandes spéciales : les clients sont informés au moment de l'achat et sur la facture originale que les articles en commande spéciale ne sont pas retournables et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement ou d'un échange.
- Produits discontinués par Accord.

Les représentants d'Accord ne sont pas autorisés à ramasser ou à détruire les produits à retourner.

<u>IMPORTANT</u>: Accord se réserve le droit d'approuver ou de rejeter les demandes de crédit.

accord

POLITIQUE DE RETOUR D'ACCORD – PRODUITS HOSPITALIERS

À NOTER

Les représentants des ventes d'Accord ne sont pas autorisés à ramasser les produits à retourner.

Avant d'accorder un crédit, Accord se réserve le droit d'inspecter tous les retours ou de détruire les produits retournés qui ne respectent pas les conditions de la politique de retour ou qui sont considérés comme impropres ou dangereux à utiliser. Accord ne remplacera ni ne retournera les produits qui ne sont pas admissibles à un crédit.

CONTACT

POUR LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

- Services à la clientèle Canadian Pharmaceutical Distribution Network (CPDN)
    - Pour l'Ontario, les provinces de l'Atlantique, le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut: (905) 879-2803 or 1-800-265-6756
    - Pour le Manitoba, le Saskatchewan et l'Alberta : (403) 724-3062
    - Pour la Colombie-Britannique : 604 952-2581
- Service à la clientèle McKesson Canada
    - Provinces de l'Atlantic: 1.866.325.7883
    - Québec: 1.800.363.7139
    - Ontario: 1.800.576.2380
    - Ouest du Canada: 1.800.661.9932

Pour le commerce de détail

Contactez votre distributeur. Les politiques de retour du distributeur s'appliquent à tout retour.

La présente politique entre en vigueur le 1er octobre 2025 et peut être modifiée à tout moment sans préavis.

accord