

Règlement général des retours de Streuli Pharma SA

Valable dès le 1^{er} novembre 2022

1. Champ d'application

Le règlement des retours régit le rachat volontaire de produits livrés au client par Streuli Pharma. Les produits achetés via le commerce de gros doivent être retournés au grossiste. Conformément aux droits de garantie prévus par le droit de la vente, la réparation est exclue du champ d'application du règlement des retours. Le règlement des retours fait partie intégrante des «Conditions générales de vente» de Streuli Pharma.

2. Conditions de retour

2.1. Principe général

Streuli Pharma est disposée, mais pas tenue, à reprendre les produits qu'elle a livrés au client et que celui-ci a payés, et à les rembourser partiellement si toutes les conditions suivantes sont remplies:

- Après réception, le retour doit être annoncé au service clientèle dans un délai maximum de 5 jours ouvrables.
- Les produits doivent être en parfait état (emballage d'origine, emballage secondaire non ouvert).
- Le client peut prouver que les conditions de stockage mentionnées sur l'emballage ont bien été respectées (historique des températures).
- Les documents de retour doivent être complétés de manière correcte et exhaustive et une copie du bulletin de livraison du retour doit être jointe.

2.2. Médicaments

Les médicaments ne peuvent être repris que si le client peut prouver que le stockage est conforme aux directives BPD 2013 au moyen de l'historique des températures. Le respect de ces directives doit être justifié au moyen du document prévu à cet effet, dûment complété, signé et daté. Aucun remboursement ne peut avoir lieu en cas de documents incomplets.

2.3. Commande erronée par le client

En cas d'erreur de commande **de la part du client**, celui-ci doit en informer le service clientèle de Streuli Pharma dès réception de la marchandise. Une rémunération n'est accordée que si les conditions susmentionnées sont remplies et si la valeur nette dépasse CHF 100.–. Dans ce cas, des frais de traitement de CHF 25.– et des frais de transport de CHF 20.– seront facturés au client.

2.3. Erreur de livraison de la part de Streuli Pharma

En cas de retours dus à une erreur de livraison commise par Streuli Pharma (divergence entre la commande et le bulletin de livraison: erreur de quantité et/ou article erroné), le client doit en informer immédiatement le service clientèle de Streuli Pharma. Les conditions mentionnées au point 2.1 sont ici aussi d'application. Dans ce cas, Streuli Pharma organisera une livraison corrective et/ou un remboursement, au choix de Streuli Pharma.

2.4. Articles ne pouvant pas être remboursés

Les produits ne seront pas repris ou remboursés dans le cas où il s'agit de:

- Produits à conserver au frais (2-8 °C)
- Produits frappés par un arrêt de commercialisation
- Retours non communiqués
- Médicaments retournés par la poste

3. Remplacement des produits menacés d'expiration

Les produits périmés ne sont ni remboursés ni remplacés.

Les médicaments doivent être arrivés physiquement chez Streuli Pharma ou chez le grossiste le dernier jour du mois précédant le mois de péremption (date d'exp. sur l'emballage du produit). Streuli Pharma n'accorde aucun remboursement pour les retours qui arrivent plus tard. Le montant de la rémunération s'élève à 50 % du prix ex-factory en vigueur.

Si le volume des retours résulte d'un stockage non optimal, la note de crédit peut être réduite ou refusée dans des cas dûment justifiés. Les articles endommagés ou cassés, ainsi que les échantillons ne peuvent pas être remplacés. Des réglementations spécifiques peuvent s'appliquer aux produits retirés de la vente et aux nouveaux produits introduits.

4. Réclamations relatives aux notes de crédit

Les réclamations relatives aux notes de crédit ne peuvent être acceptées que si elles concernent le mois en cours ou le mois précédent.

Les compléments et modifications du présent règlement demeurent réservés et peuvent être effectués à tout moment sans préavis.

Contact

Streuli Pharma SA

Téléphone et fax

Tél. +41 55 285 92 92

Fax +4155 285 92 90

E-mail: kd@streuli-pharma.ch

Heures de bureau

Du lundi au vendredi

07h45 – 12h00

13h00 – 17h00