

## Règlement général relatif aux retours (valable à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016)

### 1. Champ d'application

Les conditions relatives aux retours constituent une partie intégrante des «conditions générales» et sont valables à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

### 2. Généralités

Seuls les produits en parfait état livrés et facturés par Streuli Pharma SA sont repris. Pour un remboursement, le bulletin de livraison correspondant (copie) de la marchandise retournée doit obligatoirement être joint.

Les produits suivants **ne sont pas remboursés**:

- produits de l'étranger
- produits à stocker au frais et vaccins
- les produits qui sont fabriqués en sous-traitance
- produits retirés du commerce
- articles hors stock
- produits sales, endommagés, portant des inscriptions ou des étiquettes autocollantes
- emballages ouverts ou entamés

### 3. Retours de préparations Streuli

Les préparations Streuli peuvent être retournées jusqu'à l'expiration de la date limite d'utilisation et sont remboursées à 100 %.

### 4. Retours de produits commerciaux de fabricants tiers

Les retours qui nous parviennent dans les 10 jours ouvrables à compter de la livraison de la commande sont remboursés sans facturation de frais.

### 5. Stupéfiants

Les stupéfiants sont repris exclusivement dans les 10 jours ouvrables à compter de la livraison avec le «bulletin de livraison Streuli». Les retours de stupéfiants dont la date limite d'utilisation a expiré ou provenant de mises à jour de stocks doivent être envoyés directement au pharmacien cantonal du canton de domicile concerné aux fins d'élimination.

### 6. Remboursement total

En de livraisons défectueuses dues à des erreurs lors de la réception, et en cas de vices de fabrication et de livraisons erronées occasionnées par Streuli Pharma SA, un remboursement est effectué à condition que la marchandise ait été renvoyée dans les 10 jours ouvrables à compter de la date de livraison avec une copie du bulletin de livraison correspondant.

### 7. Renvois

Les renvois doivent être emballés soigneusement et de façon à ce qu'ils ne se cassent pas. Les marchandises endommagées durant le transport du renvoi ne peuvent être ni remboursées, ni échangées.

### 8. Mise à jour de stocks

Les mises à jour de stocks ne sont reconnues que dans le cadre des prescriptions des points 3 et 4. Les retours d'anesthésiques provenant de mises à jour de stocks ne sont pas acceptés.

### 9. Remboursement

Les remboursements accumulés sont inscrits au crédit de la facture mensuelle. Tous les avis de crédit établis se réfèrent aux prix Streuli au moment de la commande. S'il y a eu des changements de prix entre la date de la commande la date du remboursement, ceux-ci ne peuvent pas être pris en compte.

## **10. Réclamations relatives aux remboursements**

Seules les réclamations concernant des remboursements portant sur le mois courant et le mois précédent peuvent être acceptées.

**Les compléments et modifications du présent règlement demeurent réservés et peuvent être effectués en tout temps sans préavis.**

## **Contact**

### **Commandes**

Lundi – Vendredi: 7.45h – 12.00h, 13.00h – 18.00h

Samedi: 8.00h – 10.00h (service de garde)

### **Commandes par e-mail**

[commandes@streuli-pharma.ch](mailto:commandes@streuli-pharma.ch)

État: 1<sup>er</sup> janvier 2016