

## POLITIQUE DE RETOUR DE LA MARCHANDISE

### Politique sur le crédit et la marchandise retournée

Le client ne peut bénéficier d'un crédit que si une note de crédit lui est accordée par SteriMax Inc.; aucune déduction, ni contrepartie, ni rectification de facture ne peut être effectuée par le client sans l'obtention préalable d'une note de crédit.

### 1. Retour de produits périmés

Tous les clients indirects doivent envoyer, au lieu d'achat d'origine, les produits admissibles au retour de la marchandise.

Les retours de produits périmés doivent être acheminés chez Inmar; ils ne seront pas acceptés par SteriMax. On n'accordera pas de crédit aux produits non périmés envoyés chez Inmar. Tous les envois de produits périmés retournés doivent inclure un numéro d'identification unique (numéros de débit, de référence, de réclamation, etc.) en plus d'un numéro de référence émis par Inmar ([www.returns.org](http://www.returns.org)).

Les produits périmés doivent être retournés dans les douze (12) mois suivant la date de péremption et ce, sous leur forme intégrale et dans l'emballage d'origine de SteriMax, non endommagés, non ouverts et portant le même numéro de lot.

Une note de crédit ou une commande de remplacement sera accordée aux produits périmés qui répondent aux critères admis.

### Retours de marchandise non acceptables :

- Articles brisés, marqués ou endommagés suite à une négligence ou à des conditions d'entreposage inadéquates
- Produits partiels (les produits doivent être retournés non ouverts, sous leur forme intégrale et dans l'emballage d'origine de SteriMax)
- Produits faisant l'objet d'une déclaration de sinistre auprès d'un assureur (y compris, sans s'y limiter : incendie, eau ou fumée)
- Produits qui ont été achetés lors d'une mise en liquidation associée à une faillite ou à une cessation de commerce.
- Produits remballés, ré-étiquetés ou reconstitués.
- SteriMax n'acceptera pas le retour des produits suivants :
  - Fomépipzole pour injection
  - Acétazolamide pour injection, USP

### Retours de marchandise – contrats hospitaliers :

- Les produits achetés en vertu d'un contrat pour hôpitaux recevront un crédit calculé en fonction du prix prévu par le contrat.

### Retours de narcotiques et de médicaments contrôlés :

Le retour de narcotiques et de médicaments contrôlés doit être sujet à l'approbation d'une personne compétente responsable (QPIC) chez Inmar avant qu'il ne soit possible d'autoriser un retour de la marchandise. Les demandes d'autorisation doivent être soumises moyennant le site [www.returns.org](http://www.returns.org) (inscription requise). Une chaîne de signatures est requise pour l'expédition de tous les retours de narcotiques et de médicaments contrôlés.

Si Inmar détermine qu'un produit périmé ne correspond pas aux critères admis pour le crédit, le client aura 30 jours pour contester la décision énoncée à compter de la date où il en a été prévenu.

### Coordonnées pour le retour de produits périmés

Inmar  
50 Dynamic Drive, Unit #2  
Scarborough (Toronto), Ontario  
M1V 2W2  
[www.returns.org](http://www.returns.org)

## 2. Retour de produits non périmés

Avant d'effectuer le retour d'un produit auprès de SteriMax, un numéro d'autorisation de retour de marchandise (n° RGA) doit être émis par le Service à la clientèle.

Pour obtenir un numéro d'autorisation de retour de marchandise (n° RGA), veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de SteriMax par l'un des moyens suivants :

**Téléphone** : 1-800-881-3550

**Télécopieur** : 1-877-546-7667

**Courriel** : customerservice@sterimaxinc.com

***Tout produit retourné doit être envoyé sous sa forme intégrale et dans son emballage d'origine de SteriMax (y compris la notice du produit).***

Nous nous réservons le droit d'inspecter tous les produits retournés avant d'émettre un crédit. Nous avons le droit de détruire les produits qui n'ont pas été retournés selon les consignes de notre politique ou dont l'usage est jugé impropre ou dangereux.

### **LES PRODUITS RETOURNÉS SANS L'AUTORISATION DE STERIMAX N'AURONT PAS DROIT À UN CRÉDIT.**

Un crédit pour les retours de marchandise autorisés sera émis dans les cas suivants :

#### **Retours acceptables**

Cas où les produits peuvent bénéficier d'un crédit :

- Erreurs de commande-client : Veuillez communiquer sans tarder avec le Service à la clientèle de SteriMax pour signaler toute erreur de commande-client. *Lors de l'envoi des produits retournés, il faut inclure toute la documentation sur la période / la température et l'entreposage.*
- Erreurs d'expédition : Veuillez signaler toute erreur d'expédition auprès du Service à la clientèle de SteriMax dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de la marchandise.
- Produits endommagés (dommages causés pendant le transport) : Veuillez prendre des photos et communiquer avec le Service à la clientèle de SteriMax dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de la marchandise. Tout dommage visible doit être noté sur le document de livraison dès réception de la commande. *Ne refusez pas de recevoir la livraison, ce qui annulera le droit de SteriMax de réclamer un remboursement pour les dommages subis. Les livraisons refusées en raison de dommages subis ne bénéficieront d'aucun crédit.*
- Produits endommagés : Ces produits doivent être retournés sous leur forme intégrale et dans l'emballage d'origine de SteriMax en y incluant la portion abîmée du produit. Les envois partiels ne seront pas acceptés. *Les fioles brisées doivent être retournées dans un sac en plastique hermétiquement fermé.*
- Produits périmés : Voir la rubrique ci-dessus relative au retour des produits périmés. Il faut envoyer chez Inmar tous les produits périmés retournés.

#### **Retours de marchandise non acceptables :**

- Articles brisés, marqués ou endommagés suite à une négligence ou à des conditions d'entreposage inadéquates
- Produits partiels (les produits doivent être retournés non ouverts, sous leur forme intégrale et dans l'emballage d'origine de SteriMax)
- Produits faisant l'objet d'une déclaration de sinistre soumise à un assureur (y compris, sans s'y limiter : incendie, eau ou fumée)
- Produits qui ont été achetés lors d'une mise en liquidation associée à une faillite ou à une cessation de commerce.
- Produits remballés, ré-étiquetés ou reconstitués.
- SteriMax n'acceptera pas le retour des produits suivants :
  - Fomépizole pour injection
  - Acétazolamide pour injection, USP

#### **Retour de marchandise – contrats hospitaliers :**

- Les produits achetés en vertu d'un contrat pour hôpitaux recevront un crédit calculé en fonction du prix prévu par le contrat.



**Retours de narcotiques et de médicaments contrôlés :**

Le retour de narcotiques et de médicaments contrôlés doit être sujet à l'approbation d'une personne compétente responsable (QPIC) avant qu'il ne soit possible d'autoriser un retour de la marchandise. Pour obtenir de plus amples renseignements, adressez-vous au Service à la clientèle au 1-800-881-3550 ou à [customerservice@sterimaxinc.com](mailto:customerservice@sterimaxinc.com). Une chaîne de signatures est requise pour l'expédition de tous les retours de narcotiques et de médicaments contrôlés.

**Adresse pour les retours de produits non périmés :**

SteriMax Inc.  
2770 Portland Drive  
Oakville (Ontario)  
L6H 6R4