

POLITIQUE DE RETOUR DE MARCHANDISE – EN VIGUEUR À PARTIR DU : 2 AVRIL 2014

La Politique de retour de marchandise de Dr. Reddy's Laboratories Canada inc. (« DRL ») s'applique à tous les produits pharmaceutiques fabriqués et/ou distribués par DRL. Les conditions suivantes doivent être remplies pour obtenir le crédit au prix en vigueur pour un tel produit ou au prix initial de la facture, **selon le plus bas prix**, sauf si la loi l'exige.

AUTORISATION DE RETOUR

Vous pouvez obtenir une étiquette d'Autorisation de retour (AR) de la part d'Innomar Strategies inc. Si vous avez des questions concernant un retour, veuillez contacter Innomar Strategies inc. Le service des retours du client au 1-855-550-5528, ou par courriel dreddy@innomar-strategies.com. Les informations suivantes doivent être fournies, sinon la demande d'AR peut être refusée :

- DIN
- Description du produit
- N° de lot
- Date d'expiration
- Quantité
- Motif du retour
- Numéro de référence du client
- Preuve d'achat (bon de commande et/ou n° de facture de DRL) (lorsque DRL l'exige expressément)

CONDITIONS DE LA POLITIQUE DE RETOUR

Seuls les produits achetés directement ou par l'intermédiaire d'un distributeur agréé figurant au dossier de DRL seront admissibles au retour et/ou au crédit. Tous les achats de produits directs, indirects et non contractuels doivent être retournés à Innomar Strategies inc. (« Innomar ») (comme indiqué ci-dessus).

DRL se réserve le droit exclusif de déterminer si les éléments sont admissibles au retour, au crédit, au remboursement ou au refus. Le décompte physique de DRL et/ou d'Innomar et tout crédit applicable du produit retourné seront définitifs. Tous les retours doivent être reçus par Innomar, l'agent responsable des retours de DRL, au plus tard trente (30) jours après l'émission de l'étiquette d'AR, et l'étiquette d'AR doit être attachée à l'extérieur de la boîte, avec une copie de l'avis de débit du client pour un tel(s) retour(s) inclus dans l'expédition de retour.

Crédit de retours :

1. Pour les clients directs, le crédit sera calculé selon plus bas du prix entre le prix initial de la facture, le prix courant du marché ou le prix de détail courant. DRL se réserve le droit de prendre la décision définitive.
2. Pour les clients directs voulant retourner un produit non contractuel acheté indirectement, un crédit sera accordé selon le calcul du prix du marché ou du prix de détail moyen. DRL se réserve le droit de prendre la décision définitive.
3. Pour les clients tiers, un crédit sera émis au grossiste du client selon le calcul du prix du marché moyen. DRL se réserve le droit de prendre la décision définitive.

Les tiers/entreprises de logistique inverse doivent fournir les détails du client final à Innomar, l'agent responsable des retours chez DRL, lorsque les expéditions sont regroupées. DRL et/ou Innomar n'accepteront pas d'avis de débit regroupé(s); par conséquent, les avis de débit et/ou les retours regroupés peuvent se voir refuser le crédit.

DRL ne paiera aucun frais de traitement/manipulation, de documentation, administratifs ou de destruction évalués pour le retour, la manipulation, le traitement ou l'incinération du produit, sauf si DRL a rappelé le produit. Aucun crédit de retour ne peut être déduit jusqu'à ce qu'une note de crédit soit émise par DRL. DRL émettra directement un crédit au client dans les trente (30) jours suivant la réception d'un retour approuvé. Les frais de transport et/ou d'expédition, y compris l'assurance seront affranchis par le client à l'exception des erreurs de DRL et/ou des rappels effectués par DRL. Les retours doivent être assurés puisque DRL ne sera pas responsable des pertes ou des dommages subis lors du transit. Aucun crédit ne sera émis pour les retours perdus ou endommagés.

ENDOMMAGEMENT/PÉNURIE D'UN PRODUIT

Dans un effort pour réduire au minimum tout retard dans le règlement des réclamations concernant l'endommagement ou la pénurie, toutes les commandes doivent être reçues et comptabilisées avant que le client accepte la livraison par le transporteur. Tout endommagement ou pénurie doit être noté sur la facture de transport ou le connaissance de la compagnie de transport et être contresigné par le client. Le produit endommagé doit demeurer dans son carton d'origine dans l'éventualité où une inspection serait exigée par la compagnie de transport. DRL doit être informé de tout dommage survenu lors du transit ou de toute pénurie de produits dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la marchandise par le client et DRL doit recevoir le produit au plus tard 20 jours après l'émission de l'AR afin d'être admissible au crédit ou au remplacement du produit. Ces réclamations peuvent être envoyées au service à la clientèle de DRL en appelant le 1-855-550-5528.

ARTICLES REMBOURSABLES

Aux fins de la présente Politique, les retours seront acceptés pour l'émission d'un crédit uniquement s'il s'agit d'un **Produit autorisé tel que défini ci-dessous** :

Un retour sera considéré comme un Produit autorisé s'il répond aux exigences suivantes :

- Un produit qui est rappelé. Un Produit rappelé doit être manipulé comme mentionné dans l'avis de rappel envoyé.
 - Un crédit sera émis conformément à la section « Conditions de la Politique de retour » (à la page 1)
 - Le crédit sera émis pour 100 % du prix d'achat initial
- Une expédition incorrecte/endommagée qui a été identifiée par le client et signalée à, et autorisée par le service à la clientèle de DRL dans les dix (10) jours ouvrables.
 - Le crédit sera émis pour 100 % du prix d'achat initial
- Un produit périmé dont la date d'expiration est prévue dans moins de trois (3) mois ou d'un maximum de douze (12) mois suivant la date d'expiration, et qui est toujours dans l'emballage d'origine sans avoir été ouvert et dont les étiquettes ainsi que les sceaux sont intacts.

ARTICLES NON REMBOURSABLES

- Les produits donnés.
- Les articles sans n° d'AR valide ou dont le n° d'AR est manquant.
- Les produits qui sont réemballés et/ou les produits qui ne sont pas dans leur emballage d'origine.
- Les produits restants après une insolvabilité.
- Les produits vendus à court terme.
- Les dommages dissimulés (non déclarés en 10 jours).
- Conteneurs partiellement vides.
- Produits détériorés en raison d'un entreposage inapproprié.
- Produits individuellement étiquetés.
- Les produits qui ne sont pas achetés directement auprès de DRL ou par l'entremise d'un distributeur agréé figurant au dossier.
- Les produits qui ne sont pas fabriqués et/ou distribués par DRL.
- Les produits achetés au cours d'une vente de produits achetés à un prix inférieur au prix coûtant, d'un solde après incendie ou d'une vente de faillite.
- Les produits qui ne sont pas étiquetés ou qui sont altérés, ou qui le sont partiellement.
- Les produits retournés à DRL ou à Innomar sans autorisation préalable, y compris les éléments envoyés après l'expiration de l'AR.
- Les produits vendus à n'importe quel(le) ville, comté, province et/ou entité fédérale aux fins d'accumulation de stocks directement par DRL ou par un distributeur agréé figurant au dossier.
- Les produits qui sont exportés ou vendus à l'échelle internationale.
- Les produits vendus sur une base non remboursable, catégorisés comme étant non remboursables, les produits gratuits ou faisant partie d'une catégorie et/ou possédant des étiquettes similaires.
- Les produits qui doivent être réfrigérés.
- Les retours des clients directs qui sont fermés et/ou inactifs, les organismes de groupement d'achats, les consortiums d'achat et les grossistes/distributeurs.
- Les produits vendus en tant qu'échantillons.
- Les emballages qui ont été ouverts, partiellement utilisés, marqués ou abîmés d'une quelconque façon.
- **Tous les produits injectables. Sauf si expressément autorisé.**

Cette politique peut être modifiée par le vendeur, à sa discrétion, de temps en temps, sur avis écrit au client.