

Politique de retour à compter du 1^{er} avril 2021

Modalités de retour pour les clients directs seulement

Produits périmés

Le formulaire de retour d'Aspen peut être téléchargé en visitant le www.aspenpharma.ca. Veuillez communiquer avec le Service à la clientèle au can.aspencustomerservice@ca.aspenpharma.com avec votre formulaire complété pour obtenir une approbation et un numéro d'autorisation de retour de marchandise ou # RGA (*Returned Goods Authorization Number*). **Ce formulaire approuvé doit accompagner l'envoi de marchandise retournée.** Les clients indirects doivent retourner le produit au point d'achat.

Lynden International Logistics Co.
45 Quarterman Road, Guelph, ON, N1C 1C2
Téléphone : 1-844-330-1213

Les produits périmés peuvent être retournés si la date de péremption ne dépasse pas **neuf (9) mois**. Les retours doivent être expédiés fret payé à Lynden International Logistics Co., dont l'adresse figure sur le formulaire de retour.

Les produits dont le retour n'est pas approuvé ou les produits retournés par erreur ne seront pas réexpédiés au client et aucun crédit ne sera émis.

Crédit accordé

Pour les comptes en règle, un crédit sera accordé pour :

- La marchandise retournée reçue dans les **douze (12) mois** (*prend fin le 31 mars 2021*)
- La marchandise retournée reçue dans les **neuf (9) mois** de la date de péremption [*à compter du 1^{er} avril 2021*].
- Les flacons intacts (pas ouverts).
- Les ampoules et fioles dans leur emballage d'origine (pas ouvert).
- Les produits du grossiste/les produits périmés du détaillant admissibles seront crédités à **90 %** du prix d'achat plus les taxes applicables.
- Les produits du grossiste/les produits périmés du détaillant admissibles seront crédités à **90 %** du prix d'achat contractuel de l'hôpital en question plus les taxes applicables.

Crédit refusé

Aspen ne peut être tenue responsable et n'assume aucune responsabilité pour :

- Les retours partiels
- Les produits qui ne sont pas périmés
- Les produits endommagés par le feu, la fumée, la chaleur et/ou l'eau, par la négligence ou par un entreposage inadéquat ou impliqués dans une vente de feu ou de faillite.
- Les produits qui ne sont plus dans leur emballage d'origine, ou qui ont été reconditionnés, les emballages ouverts, sur-étiquetés ou portant une étiquette de prix.
- Les retours dont le lot du produit et la date de péremption ne sont pas lisibles.

- Les retours qui ne sont pas accompagnés du formulaire de retour et du numéro d'autorisation de retour de marchandise (# RGA).
- Aspen se réserve le droit de réduire la valuation ou de refuser le crédit en raison de pratiques d'inventaire inadéquates, y compris l'allocation ou le surstockage.

Réclamations pour dommages ou envois insuffisants ou excédentaires

Toute réclamation doit être communiquée par courriel à can.aspencustomerservice@ca.aspenpharma.com pour tout dommage ou envoi insuffisant ou excédentaire dans les 72 heures suivant la réception

Pour tout dommage, on doit inclure des photos. Toute demande communiquée plus de 72 heures (3 jours ouvrables) après la réception sera refusée et ne sera pas éligible au crédit. Si approuvée et éligible, un crédit de 100 % sera émis.

Tous les retours sont sujets à la valuation par Aspen Pharmacare, sans recours, sauf si régis par les modalités d'une entente séparée par écrit entre Aspen Pharmacare et le client.