

## Termes et conditions généraux de vente et Politique de retour de produits

Les présents termes et conditions généraux de vente et politique de retour de produits s'appliquent à la vente de produits pharmaceutiques génériques de Marques Privées en vente libre de Pharmascience Inc.

### Termes et conditions généraux de vente

**Commandes** - Toutes les commandes pour les produits Pharmascience, incluant les produits Narcotiques doivent être envoyés à l'adresse suivante :

**Pharmascience Inc.**

1177, 55e Avenue

Dorval (Québec) H9P 2W7 Canada

Téléphone : (514) 340-9735 ou 1-800-340-9735

Télécopieur : (514) 340-9290 ou 1-800-340-9290

**Paiements** - Tous paiements doivent être envoyés à l'adresse suivante :

**Pharmascience Inc.**

6111, Avenue Royalmount

bureau 100

Montréal (Québec) H4P 2T4 Canada

**Prix** – La liste de prix courante peut être obtenue d'un représentant de Pharmascience ou du Service à la clientèle de Pharmascience. Toutes les commandes seront facturées au prix courant en vigueur au moment de l'entrée de la commande. Les prix sont sujets à changement sans préavis. Toutes les taxes applicables seront ajoutées à la facture.

**Délai de paiement** – Toutes les factures sont payables en entier dans un délai de 90 jours de la date de la facture. Un escompte de 2% sera accordé sur toute facture acquittée dans un délai de 30 jours de la date de la facturation. Pour les produits de Marques Privées en vente libre SVP vous réferez à l'entente commerciale que vous avez actuellement avec Pharmascience.

**Commandes incomplètes** – Les produits en rupture d'inventaire seront facturés lors de chacune de leur livraison au prix en vigueur au moment de la commande, sujet au prix stipulé à la liste des médicaments remboursés par le gouvernement en vigueur au moment de la facturation. Toutes les commandes et livraisons sont sujettes à l'approbation de Pharmascience. Pharmascience se réserve le droit de limiter les quantités livrées à tout moment et sans aucun recours.

**Commandes minimales** – La valeur minimale d'une commande doit être 150.00\$ (avant taxes). Pharmascience se réserve le droit de choisir le transporteur ainsi que le mode de livraison. Le client peut, s'il le souhaite et à ses propres frais, utiliser un autre transporteur ou un autre mode de livraison. Aucun crédit ne sera accordé suite à l'utilisation d'un autre transporteur ou mode de transport.

**Erreurs de commande et de facturation** – Toute erreur de facturation doit être rapportée au Département des comptes recevables de Pharmascience dans un délai de 30 jours de la date de facturation. Toute erreur liée à une commande doit être rapportée au Service à la clientèle de Pharmascience dès la découverte de l'erreur en question.

**Propriété et risques** – Sujet aux autres dispositions de ces termes et conditions de vente, tous les produits seront livrés au lieu spécifié par le client au Canada. Les frais de livraison et de déchargement durant les heures normales de travail seront inclus. Tous les autres frais et services seront assumés par le client. Le titre de propriété et les risques de pertes ou de dommages aux produits seront transférés au client sur livraison des produits au lieu spécifié par le client au Canada.

**Garantie** – La garantie de Pharmascience relativement à ses produits se limite à l'identité de ses produits et à leur fabrication en conformité avec les bonnes pratiques de fabrication ainsi qu'avec les lois applicables. Aucune autre garantie ou condition, statutaire ou autre, expresse ou implicite, ne saurait s'appliquer, incluant, sans limiter la généralité de ce qui précède, toute garantie ou condition de qualité générale, de qualité marchande, d'adaptation ou de convenance de l'usage du produit à toute fin particulière.

**Responsabilité** – Pharmascience ne saurait être tenue responsable en cas de non-respect d'une obligation au contrat, de rupture d'inventaire, d'incendie, d'explosion, de grève ou autre conflit de travail, de bris d'équipement, d'inondation, d'interruption de transport ou de tout autre événement hors de son contrôle.

**EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ** – *Pharmascience ne saurait en aucun cas être tenue responsable de tous dommages indirects, accessoires, conséquents ou spéciaux incluant, sans limiter la généralité de ce qui précède, les pertes de profits ou de revenus, subis par le client, le distributeur autorisé ou par toute tierce-partie, dans le cadre de toute poursuite en matière contractuelle, en matière de responsabilité civile ou délictuelle ou dans toute autre matière. De plus, Pharmascience ne saurait en aucun cas être tenue responsable des dommages directs résultant d'un défaut ou d'un retard de livraison. Dans l'éventualité où l'exclusion de responsabilité n'est pas permise par la loi applicable, le montant de toute perte ou de tout dommage lié à un défaut de livraison ou d'un retard de livraison dont Pharmascience pourrait être responsable ne saurait en aucun cas dépasser le montant de la facture payée ou le montant du prix à être payé pour les produits commandés*

**Utilisation, entreposage et transport** – Tous les produits de Pharmascience doivent être utilisés, entreposés et transportés conformément aux conditions particulières figurant dans la monographie de chaque produit.

**Rapport de données de vente** – Tout distributeur autorisé par Pharmascience à vendre les produits de Pharmascience sont requis de soumettre un rapport des ventes de ces produits (y compris les données de vente historiques) à Pharmascience ou au tiers désigné par elle pour recevoir, traiter et communiquer ces données. L'information devra être présentée selon le modèle et aux intervalles définis de temps à autre par écrit par Pharmascience. Pharmascience ou le tiers qu'elle désigne s'engage à prendre des mesures raisonnables pour assurer la confidentialité de cette information et à utiliser celle-ci uniquement pour gérer ses conditions commerciales et sa politique de vente conformément aux lois en vigueur.

## Politique de retour de produits

Les termes et conditions ci-dessous s'appliquent aux produits de Pharmascience qui peuvent être retournés chez Pharmascience pour un crédit :

**Produits pouvant être retournés** – Sous réserve des exceptions indiquées ci-dessous, tout produit de Pharmascience peut être retourné dans les 12 mois suivants de la date de péremption du produit (voir exception : Annexe 1). Seules les demandes de retour de produits ou de crédit totalisant un minimum de 150.00\$ au détail (avant taxes) seront acceptées.

**Autorisation au préalable** - Tout retour ou destruction d'un produit est sujet à l'approbation préalable écrite de Pharmascience. Le client doit retourner tout produit de Pharmascience acheté auprès d'un distributeur directement chez le distributeur auprès duquel le produit a été acheté.

**POUR TOUTE DEMANDE D'AUTORISATION DE RETOUR OU DE DESTRUCTION DE PRODUITS, VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC LE DÉPARTEMENT DES CRÉDITS ET RETOURS DE PHARMASCIENCE AU:**

**Téléphone : (514) 340-9800 ou 1-800-363-8805**

**Télécopieur : (514) 340-7855 ou 1-866-853-1178**

**Courriel : [credit@pharmascience.com](mailto:credit@pharmascience.com)**

**TOUS LES RETOURS PRÉ-AUTORISÉS DE PRODUITS DOIVENT ÊTRE ACHÉMINÉS À L'ATTENTION DE:**

**Pharmascience Inc.**

**Département des retours**

**1177, 55e Avenue Dorval**

**(Québec) H9P 2W7**

**Retour de produits narcotiques ou de substances contrôlées** – Tout retour de produits narcotiques ou substances contrôlées doivent faire l'objet d'une autorisation écrite préalable de Pharmascience.

**Frais de livraison** - Les frais de livraison liés au retour pré-autorisé de produits seront assumés par le client à l'exception de produit endommagé et/ou erreur du service clients.

**Crédit pour produits retournés** – La valeur du crédit qui sera accordé pour tout produit retourné de Pharmascience sera la valeur du moindre entre le prix d'acquisition et le prix de la liste courante et, sauf pour les produits narcotiques et les substances contrôlées, sera établie selon la quantité retournée par bouteille pleine scellée. La valeur du crédit pour les produits narcotiques et les substances contrôlées sera établie en fonction de la quantité précise retournée et ce, par comprimé ou par millilitre. Tout crédit est sous réserve de la production d'une preuve suffisante de l'achat de produits faisant partie du (des) lots spécifique (s) pour lequel (lesquels) un crédit est demandé. Tout crédit pour un produit de Pharmascience retourné chez le distributeur en conformité avec la présente politique sera émis directement au distributeur.

**Produits perdus ou endommagés lors de la livraison** – Pharmascience s'assurera que toute commande soit vérifiée avant livraison. Si votre commande est perdue, est en retard, est livrée endommagée ou en cas d'erreur de commande, vous devez en aviser Pharmascience dans les 5 jours ouvrables de la date de livraison prévue ou de la date actuelle de livraison, par téléphone, par télécopieur, par courriel ou par courrier afin d'obtenir un numéro d'autorisation pour un crédit.

Toute demande pour un numéro d'autorisation doit être adressée au Département des retours de Pharmascience et doit contenir clairement les détails de la livraison faisant l'objet de la réclamation (nom du produit, quantité, numéro de lot, etc.) ainsi que la description des dommages. Pharmascience n'assume aucune responsabilité pour les produits perdus ou endommagés lors de la livraison, à moins que le client ne se conforme aux procédures et délais contenus à la présente politique. Toute réclamation à un transporteur désigné par Pharmascience sera traitée à la seule discrétion de Pharmascience.

**Produits ne pouvant faire l'objet de retour** – Aucun crédit ne sera émis, aucun remboursement ne sera accordé et aucun retour de produit ne sera accepté dans les cas suivants :

1. Le produit n'est pas retourné dans son emballage d'origine, a été réemballé, ré-étiqueté, estampillé d'un prix ou reconstitué;
2. Le produit a été endommagé dans l'entrepôt, inadéquatement entreposé ou a été entreposé dans des conditions déficientes, incluant tout produit qui a été exposé à la fumée, au feu, à l'eau, à l'humidité ou à des températures extrêmes;
3. Le produit ou son emballage a été endommagé par une manipulation inadéquate par le client ou a été altéré de quelque manière que ce soit alors que le produit n'était pas en la possession de Pharmascience ;
4. Le produit est un échantillon ou a été vendu suite à une vente de feu, de liquidation, ou de faillite;
5. Le produit a été acheté tel quel et sans condition permettant à l'acheteur d'exiger le retour du produit;
6. Le produit est celui d'un concurrent de Pharmascience qui a été remis dans l'emballage d'un produit de Pharmascience;
7. Le produit n'a pas été acheté de Pharmascience, n'est pas un produit de Pharmascience ou a été acheté par une autre personne que celle réclamant un crédit pour ce produit auprès de Pharmascience, tel qu'il appert, en outre, du numéro de lot de ce produit ;
8. Le produit a été endommagé, perdu ou commandé par erreur sans avoir été signalé à Pharmascience par téléphone, par télécopieur, par courriel ou par courrier adressé au Département des retours de Pharmascience dans le délai prescrit de 5 jours ouvrables de la date actuelle de livraison ou de la date de livraison prévue;
9. Le produit retourné est périmé depuis plus de 12 mois de sa date de péremption;
10. Le produit a été retourné sans autorisation préalable écrite de Pharmascience;
11. Tout produit pour lequel la documentation soumise au soutien de la demande d'autorisation de retour ou de crédit est imprécise ou incomplète; ou
12. Le produit a été vendu par Pharmascience sans aucune garantie, ni possibilité de retour ou de remboursement.
13. Le produit de marques privés en vente libre.

**Destruction de produit** - Veuillez communiquer avec votre représentant des ventes ou avec le Département des retours de Pharmascience pour toute autorisation de destruction, pour la procédure à suivre ou pour tout autre renseignement concernant la destruction de produits de Pharmascience.

**Conditions applicable aux distributeurs uniquement** - Sous réserve des autres termes de cette politique, tous les produits de Pharmascience qui n'ont pas été vendus ou qui ont été retournés aux distributeurs doivent être retournés à Pharmascience pour fins de destruction. Pharmascience n'assurera aucune responsabilité, ne remplacera aucun produit, ni n'émettra aucun crédit pour quelque produit que ce soit qui aura été détruit par un distributeur sans une autorisation préalable.

**Retrait de produit** - Dans l'éventualité d'un retrait de produit de Pharmascience, cette dernière avisera tous les clients concernés en ce qui a trait à la procédure à suivre en vue du retrait du marché du produit en question. L'information spécifique à chaque retrait sera fournie par Pharmascience dans chaque cas précis. Les clients peuvent également et en tout temps contacter le Service à la clientèle de Pharmascience pour toute question relative à un retrait.

**Changement aux termes et conditions** – Les présents termes et conditions généraux de vente et politique de retour de produits sont sujets à changement par Pharmascience en tout temps et ces changements prendront effet sur préavis au client. Toute commande d'un produit de Pharmascience placée après l'avis de changement sera assujettie aux termes et conditions révisés.

**Préséance des termes et conditions:** Dans l'éventualité d'un conflit entre les termes et conditions généraux de vente de Pharmascience et les termes et conditions contenus dans un bon de commande d'un client, les termes et conditions généraux de vente de Pharmascience auront préséance.

**Annexe 1** : Praxis peut être retourné dans les 6 mois de la date de péremption du produit.