

# Politique de retour de marchandises

Les retours de marchandises doivent avoir été autorisés, avant l'expédition, par le Service à la clientèle de Hospira qui vous aura fourni un numéro d'autorisation. Afin d'accélérer le processus, veuillez vous assurer d'avoir en main le numéro du lot et la date de péremption du ou des produits à retourner. Une fois l'autorisation donnée, les produits doivent être retournés dans les trente jours.

Service à la clientèle de Hospira:  
Téléphone: 1-866-488-6088 ou 514-905-2600 (option 3)  
Télécopieur: 1-866-894-2345

Situations où les produits ne sont pas admissibles à un retour:

- Produits n'ayant pas été achetés directement de la Corporation de soins de la santé Hospira;
- Produits achetés par l'intermédiaire du Programme d'accès spécial de Santé Canada;
- Produits achetés pour satisfaire les exigences contractuelles d'un concurrent en rupture de stock;
- Produits ayant été altérés par le feu ou ayant été exposés à des températures anormales ou à un mauvais entreposage;
- Marchandises obtenues par des moyens détournés, notamment des produits importés au Canada.

| Condition ou exigence    | Erreurs d'expédition ou de commande de la part de Hospira                                                                                                                                                                                   | Erreurs de commande de la part du client                                                                                                                 | Produits périmés                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Exigence                 | Retourner les produits dans les 30 jours suivant l'autorisation de retour dans les cartons d'origine n'ayant été ni ouverts ni endommagés <sup>1</sup> . Signaler toute anomalie ou tout dommage dans les trois jours suivant la livraison. | Retourner les produits dans les 30 jours suivant l'autorisation de retour dans les cartons d'origine n'ayant été ni ouverts ni endommagés <sup>1</sup> . | Le produit est accepté si la date de péremption est dépassée d'au plus six (6) mois. Passé ce délai, les produits ne sont pas admissibles à un retour. Valeur minimale du crédit: 25\$                                                                     |
| Produits admissibles     | Tous les produits autorisés, retournés et remis en stock.                                                                                                                                                                                   | Tous les produits autorisés, retournés et remis en stock.                                                                                                | Tous les produits autorisés et retournés.                                                                                                                                                                                                                  |
| Crédit                   | 100 % du prix d'achat                                                                                                                                                                                                                       | 75 % du prix d'achat                                                                                                                                     | 100 % du prix d'achat                                                                                                                                                                                                                                      |
| Produits non admissibles |                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits réfrigérés</li> </ul>                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les seringues préremplies Abboject® et LifeShield® Abboject®</li> <li>• Toutes les solutions prêtes à l'emploi et les solutions spéciales</li> <li>• OncoTICE®, Nipride®, Thiosulfate de sodium</li> </ul> |
| Frais de transport       | Hospira                                                                                                                                                                                                                                     | Client                                                                                                                                                   | Client                                                                                                                                                                                                                                                     |

1. Les produits retournés à la suite d'une erreur d'expédition ou de commande sont acceptés à condition que le sceau d'inviolabilité soit intact, que l'étiquette n'ait pas été enlevée et qu'ils ne se soient pas détériorés par suite d'un mauvais usage ou d'une manipulation ou d'un entreposage inappropriés.

**Drogues contrôlées et stupéfiants** – Le retour doit être effectué par le pharmacien. Toute demande d'autorisation de retour de drogues contrôlées ou de stupéfiants doit être faite auprès de la personne compétente responsable au centre de distribution concerné.

**Rapport pour l'amélioration des produits** – Pour soumettre un rapport pour l'amélioration des produits, veuillez faire le 1-866-488-6088 ou le 514-905-2600, option 7.