

**FRESENIUS KABI CANADA LTÉE**  
**Politique de retour de marchandises**

1. **Applicabilité.** La présente Politique de retour de marchandises (ci-après la « **Politique** ») s'applique aux Clients (ci-après le « **Client** » ou les « **Clients** » selon le cas) de Fresenius Kabi Canada Ltée (ci-après « **Fresenius Kabi** ») et remplace toute politique antérieure de retour de marchandises s'appliquant à l'égard des Clients.
2. **Liste des services-ressources de Fresenius Kabi.**

CATÉGORIE	COORDONNÉES DES SERVICES-RESSOURCES
Retours généraux	<b>Service à la clientèle</b> T : 1 877 821-7724 (sans frais) F : 1 877 821-2108 (sans frais) C : <a href="mailto:Canada_Customerservice@fresenius-kabi.com">Canada_Customerservice@fresenius-kabi.com</a>
Plaintes sur la qualité des produits	<b>Service des plaintes</b> T : 1 877 779-7760 (sans frais) C : <a href="mailto:Canada_Product_Complaints@fresenius-kabi.com">Canada_Product_Complaints@fresenius-kabi.com</a>
Événements indésirables liés aux médicaments	<b>Service de pharmacovigilance</b> T : 1 877 779-7760 (sans frais) F : 1 844 605-4465 (sans frais) C : <a href="mailto:Canada_Vigilance@fresenius-kabi.com">Canada_Vigilance@fresenius-kabi.com</a>

3. **Politique générale.** Fresenius Kabi n'émettra un crédit que pour les produits Fresenius Kabi (les « **Produits** ») retournés directement à Fresenius Kabi. Tous les retours admissibles doivent être autorisés au préalable, par écrit, par le Service à la clientèle de Fresenius Kabi par l'émission d'un numéro d'autorisation de retour de marchandises (numéro d'« **ARM** »). Fresenius Kabi se réserve le droit d'imposer des frais de réapprovisionnement correspondant à cinquante pour cent (50 %) de la valeur des produits retournés. Fresenius Kabi se réserve le droit de demander la preuve d'achat avant d'autoriser tout retour et peut requérir la documentation pertinente démontrant que les produits ont été correctement manipulés, entretenus et entreposés en tout temps. Sans limiter la généralité de ce qui précède, pour être admissibles à un retour, tous les produits doivent être manutentionnés et entreposés comme suit :
  - a. Les Produits doivent être entreposés dans le site de livraison initial, dans le conditionnement ou l'emballage d'origine, non ouvert et non endommagé.
  - b. Les Produits doivent être manipulés et entreposés dans des conditions sanitaires.
  - c. Les produits doivent être manipulés et entreposés de manière à éviter toute contamination de quelque nature que ce soit.
  - d. Les produits doivent être manipulés et entreposés dans les limites de température indiquées dans les informations d'emballage respectives des produits.
  - e. Les produits doivent être traités conformément à toutes les recommandations de manipulation et d'entreposage ainsi que conformément aux renseignements contenus dans la documentation propre à chacun des produits, à leur étiquetage, à leurs renseignements de conditionnement et/ou mis à la disposition du Client.

Les retours non autorisés et les retours qui ne sont pas conformes à la présente Politique seront rejetés par Fresenius Kabi et ne seront pas admissibles à un crédit. Le Client devra assumer tous les frais d'expédition associés aux retours, à l'exception de tout produit renvoyé à Fresenius Kabi à la suite d'une erreur

d'expédition de la part de Fresenius Kabi, d'un rappel de produit ou de la non-conformité du produit aux spécifications. Fresenius Kabi n'assume aucune responsabilité pour toute perte ou tout dommage subi par le produit renvoyé en cours de transport. À la seule discrétion de Fresenius Kabi, les produits retournés seront crédités au prix d'achat, si le client fournit la documentation justifiant le prix d'achat, ou au prix en vigueur au moment du retour. Aucun crédit ne sera émis pour des caisses partielles de produits, et l'émission de tout crédit est assujettie à l'exigence que la valeur dudit crédit totalise au moins 100 \$ CAN.

4. **Catégories de retours.** Les produits admissibles à un retour peuvent être renvoyés pour un crédit dans les circonstances suivantes, comme déterminé par Fresenius Kabi à sa seule et entière discrétion :
  - a. **Erreurs d'expédition** : Dans le cas où le produit aurait été expédié au Client à la suite d'une erreur de la part de Fresenius Kabi, à condition que le Client avise le Service à la clientèle de Fresenius Kabi dans les trois (3) jours ouvrables suivant la date de livraison du produit au Client (la « **date de livraison** »).
  - b. **Dommages manifestes (visibles)** : Si le produit est visiblement endommagé à la livraison, le Client doit en aviser Fresenius Kabi dans les trente (30) jours suivant la date de livraison. Tout dommage de ce genre doit être noté sur le bordereau de transport ou le connaissance du transporteur et contresigné par le Client. Le Client doit demander au transporteur d'inspecter les marchandises et de contresigner le bordereau transport ou le connaissance du transporteur. LE CLIENT NE DOIT PAS REFUSER L'EXPÉDITION DE PRODUITS ENDOMMAGÉS. AUCUN CRÉDIT NE SERA ACCORDÉ POUR LES EXPÉDITIONS REFUSÉES POUR CETTE RAISON.
  - c. **Dommages non apparents (dissimilés)** : Dans l'éventualité où le Client découvre que des produits ont subi un quelconque dommage qui ne pouvait raisonnablement être découvert lors de l'inspection à la date de livraison, ou qu'il découvre plus tard que les produits ne sont pas conformes aux spécifications stipulées, le Client doit aviser Fresenius Kabi dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la découverte. Indépendamment de ce qui précède ou de toute autre disposition contenue dans la présente Politique, le Client doit immédiatement aviser Fresenius Kabi de toute plainte relative à la qualité des Produits ou de tout événement indésirable lié aux médicaments, et ce, dans tous les cas, dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la découverte.
  - d. **Produits périmés** : Le Client peut être admissible à un crédit pour des produits périmés, à condition qu'il demande et reçoive un numéro d'ARM pour ces produits dans les six (6) mois suivant la date d'expiration indiquée sur l'emballage. Les produits qui sont des dispositifs médicaux ne peuvent être retournés pour cause d'expiration ou de péremption.
5. **Retours inadmissibles.** Les retours non autorisés ou les retours qui ne sont pas conformes à la présente Politique seront rejetés par Fresenius Kabi et ne seront pas admissibles à un crédit. Sans égard à toute disposition contraire dans la présente Politique, Fresenius Kabi n'est pas tenue d'accepter les retours ou d'accorder un crédit dans les cas suivants :
  - a. Retours en quantités partielles (p. ex. une caisse incomplète), qu'ils soient liés à la résiliation ou à l'expiration d'un contrat ou autre (y compris les catégories de retours énoncées à la section 4 ci-dessus).
  - b. Retour sans autorisation préalable.
  - c. Excédent de marchandises dans l'inventaire du Client.
  - d. Produits fournis sans frais au Client.
  - e. Produits en arrêt de commercialisation par Fresenius Kabi.
  - f. Produits brisés, marqués ou endommagés en raison d'actes ou d'omissions du Client.
  - g. Produits expédiés au Client à la suite d'une erreur de commande de la part du Client.
  - h. Produits retournés dans un emballage autre que l'emballage d'origine.
  - i. Produits abîmés par l'eau ou le feu.

- j. Produits inadéquatement manutentionnés, conservés ou entreposés.
- k. Produits ou emballages présentant des marques ou des déformations.
- l. Produits ou emballages endommagés à la suite d'événements couverts ou assurables (p. ex. incendie, fumée, inondation, etc.).
- m. Produits impliqués dans des ventes de récupération, de faillite ou d'incendie.
- n. Produits non périmés.
- o. Produits retournés à Fresenius Kabi plus de trente (30) jours après la date d'émission du numéro d'ARM.
- p. Produits non périmés (sauf pour les retours admissibles de produits endommagés).
- q. Retours plus de six (6) mois après la date d'expiration.
- r. Produits achetés dans le cadre d'une procédure de faillite ou d'insolvabilité similaire.
- s. Produits remballés en dehors de l'emballage ou de l'étiquetage d'origine de Fresenius Kabi, y compris le matériel d'emballage d'un tiers.
- t. Produits délivrés à un patient.
- u. Retours dont la valeur est inférieure à 100 \$ CAN.
- v. Produits non conditionnés en caisses complètes.
- w. Produits vendus au client sur une base non remboursable (p. ex., produits importés lors de circonstances exceptionnelles) ou produits qui portent la mention non remboursable, échantillon professionnel, évaluation clinique, emballage professionnel, marchandises gratuites ou toute autre mention similaire, ou produits affichant une étiquette particulière.
- x. Produits fournis conformément à un programme d'accès spécial (PAS) de Santé Canada.
- y. Idacio® ou tout produit à base d'adénosine (sauf si approuvé autrement). Veuillez contacter le Service à la clientèle de Fresenius Kabi pour vous renseigner).
- z. Produits prétendument reçus porteurs d'une date inacceptable, mais non signalés à Fresenius Kabi dans les trente (30) jours suivant la date de livraison.
- aa. Les produits de courte datation acceptés par le Client.

Fresenius Kabi décline toute responsabilité envers le Client pour tout produit retourné sans un numéro d'ARM émis au préalable. Ces produits seront retournés ou détruits par Fresenius Kabi suivant leur réception chez Fresenius Kabi, aux frais exclusifs du client.

6. **Expédition de retour.** Les produits destinés à être retournés ne peuvent être acceptés au siège social de Fresenius Kabi. Les produits commandés doivent être renvoyés au point d'origine de l'expédition, comme suit :

	<b>COORDONNÉES DES POINTS D'ORIGINE</b>
<b>Fresenius Kabi Canada Ltée</b>	c/o Accuristix 109 Summerlea Road Brampton, Ontario L6T 4P6
<b>McKesson Distribution Partners (Edmonton)</b>	14010, 164 Street NW Edmonton, Alberta T5V 0C8 T : 1 800 830-6465 (sans frais) F : 1 800 830-6436
<b>McKesson Distribution Partners (Brampton)</b>	8555 Torbram Rd. Brampton, Ontario L6T 5R1 T : 1 877 671-1376 (sans frais) F : 1 888 600-8104

<b>McKesson Distribution Partners (Coquitlam)</b>	71 Glacier St. Coquitlam, Colombie-Britannique V3L 5Z1 T : 1 800 830-6465 (sans frais) F : 1 800 830-6436
---	---

7. **Destruction autorisée.** Dans certains cas, le Client peut souhaiter détruire le produit au lieu de le retourner à Fresenius Kabi. Afin d'effectuer une destruction autorisée du produit, le Client doit demander et recevoir l'autorisation du Service à la clientèle de Fresenius Kabi sous la forme d'un numéro d'ARM, puis fournir un certificat de destruction indiquant que les produits ont quitté l'établissement du Client et ont été détruits par un tiers autorisé conformément aux lois en vigueur. Fresenius Kabi décline toute responsabilité pour les frais de manutention, de traitement ou de destruction.

8. **Divers.**

- a. Aucune déduction, aucune compensation ou aucun redressement de toute facture ne peut être effectué par le Client, sauf sur la base d'une note de crédit émise par Fresenius Kabi conformément à la présente Politique, et seulement alors avec le consentement écrit exprès de Fresenius Kabi.
- b. Les représentant(e)s de Fresenius Kabi ne sont pas autorisé(e)s à ramasser ou à détruire les produits à retourner.
- c. Fresenius Kabi se réserve le droit d'inspecter tous les retours avant d'accorder un crédit et de détruire sans crédit accordé tout emballage impropre ou dangereux pour la vente ou non conforme à la loi en vigueur.
- d. Les lois en vigueur interdisent à Fresenius Kabi de retourner des produits périmés et, par conséquent, Fresenius Kabi doit détruire tout produit périmé qui lui est retourné, même si Fresenius Kabi n'accorde aucun crédit pour ce produit.
- e. La présente Politique peut être révisée en tout temps, en tout ou en partie, par Fresenius Kabi. Fresenius Kabi peut, à son gré, fournir un avis de toute modification apportée à la présente Politique, mais n'est pas tenue de le faire.
- f. Fresenius Kabi émettra tous les crédits pour les produits retournés conformément à la Politique en vigueur au moment où Fresenius Kabi autorise le retour.
- g. Dans la mesure où la présente Politique entre en conflit avec toute loi en vigueur, la présente Politique sera réputée avoir été remplacée par la loi en vigueur.
- h. Si vous avez des questions ou souhaitez obtenir des compléments d'information sur cette Politique, veuillez communiquer avec le **Service à la clientèle**.