

## Règlement des retours

### Règlement des retours

Le présent Règlement des retours règle tous les cas de remboursement possibles en relation avec des livraisons directes de marchandises d'ebi-pharm ag à ses clients.

Aucune marchandise n'est reprise par le service externe. Tous les produits (à l'exception des marchandises périmées) doivent être retournés par la poste en PostPac-Priority à ebi-pharm ag.

Pour les marchandises livrées par un grossiste, le règlement des retours du grossiste s'applique et c'est par son intermédiaire que s'effectuent les opérations de retour.

### Principe

La marchandise n'est reprise que dans les cas suivants :

### Classification et évaluation

Point	Type de retour	Classification/statut	Remboursement
a	Suite à une erreur de livraison*	La marchandise est reprise si elle est retournée dans un état impeccable dans les 10 jours ouvrables suivant la livraison	Remboursement intégral de la marchandise. Enlèvement par ebi-pharm ou renvoi en PostPac-Priority (les frais d'enlèvement ou de port sont à la charge d'ebi-pharm). <b>Note importante:</b> le renvoi ou l'enlèvement ne sont possibles que du lundi au jeudi (directive des BPD (=bonnes pratiques de distribution)).
b	Suite à une « erreur de commande »*	La marchandise est reprise si elle est retournée dans un état impeccable dans les 10 jours ouvrables suivant la livraison	Remboursement intégral de la marchandise. Enlèvement par ebi-pharm ou renvoi en PostPac-Priority (ebi-pharm ne prend pas en charge les frais d'enlèvement ou de port). <b>Note importante:</b> le renvoi/l'enlèvement ne sont possibles que du lundi au jeudi (directive des BPD)
c	Suite à une livraison défectueuse/en mauvais état*	La marchandise est reprise dans les 10 jours ouvrables suivant la livraison	Remboursement intégral de la marchandise. Enlèvement par ebi-pharm ou renvoi en PostPac-Priority (les frais d'enlèvement ou de port sont à la charge d'ebi-pharm).
d	Réclamation au sujet d'un produit**	Contactez impérativement le département scientifique*	Si la réclamation est justifiée : remboursement intégral, frais de port compris.
e	Marchandise périmée***  (produits alimentaires exclus)	La marchandise est reprise à bien plaisir	La marchandise périmée, reprise à bien plaisir dans les 6 mois qui suivent la date de péremption, est remboursée à 50 % du prix de fabrication actuel sous la forme d'un bon de crédit. Les frais de renvoi ne sont pas pris en charge. La somme maximale remboursée est de CHF 150.- par dossier traité.

f	Suite à un déstockage	La marchandise n'est pas reprise !	Pas de remboursement
g	Suite à une cessation de l'activité commerciale	La marchandise n'est pas reprise !	Pas de remboursement

**\* Remarques à propos des points a) b) c)**

Pour tout retour suite à une erreur de livraison, une erreur de commande ou une livraison défectueuse/en mauvais état, il nous faut un formulaire de retour dûment rempli. Vous trouverez ce document sur <https://www.ebi-pharm.ch/fr/certificats-et-formulaires>; vous pouvez également l'obtenir auprès du service clientèle.

**\*\* Remarques à propos du point d)**

En cas de réclamation sur la qualité d'un produit (p. ex. gélules endommagées), veuillez contacter ebi-pharm ag. La marche à suivre sera décidée d'un commun accord.

ebi-pharm ag attache la plus haute importance à la qualité et à la sécurité de ses produits, c'est pourquoi nous vous sommes très reconnaissants de vos réactions. Aucun remplacement n'est possible pour des produits repris sans consultation préalable de notre département scientifique. Merci de votre compréhension.

**\*\*\* Remarques à propos du point e)**

Dans des cas exceptionnels justifiés, par exemple pour des produits dont la durée de vie est inférieure à 12 mois à la date de livraison, la marchandise périmée peut être remboursée à 100 %. Dans ce cas, il incombe au client d'indiquer et de prouver que la durée de vie à la livraison était trop courte.

Un retour de la marchandise périmée n'est nécessaire que si le dossier a été traité directement avec le siège de l'entreprise à Kirchlindach/BE, mais non avec le service externe.