

# Réglementation d'Aspen Pharma Schweiz GmbH sur les retours

Mise à jour: novembre 2019

## 1. Généralités:

Cette réglementation sur les retours s'applique en lien avec les Conditions générales de vente en vigueur de la société Aspen Pharma Schweiz GmbH et établit les directives selon lesquelles des produits peuvent être retournés à Aspen Pharma Schweiz GmbH.

En cas de renvois de stupéfiants, nous prions de respecter les documents prescrits par la loi (bon de livraison).

## 2. Produits endommagés

À la livraison des produits, le client vérifie **immédiatement** qu'ils ne sont pas **endommagés**. Si le client constate un **dégât**, il doit le signaler immédiatement ou dans un délai de **7 jours civils** après réception du produit au prestataire logistique **Movianto**.

Contact Customer Service Movianto:  
Téléphone: +41 (0)31 / 744 14 02 (allemand & français)  
E-mail: customerservice.neunkirchen@owens-minor.com

Si le client ne respecte pas ce délai, les produits livrés sont considérés comme acceptés sans conditions.

Les produits doivent être envoyés au prestataire logistique Movianto **après l'avoir informé au préalable**:

Movianto AG  
Abteilung Retouren  
Laupenstrasse 45  
3176 Neuenegg

En cas de réclamation justifiée, le client reçoit un avoir à hauteur de 100 % ou une livraison de remplacement.

## 3. Livraison excédentaire, incomplète ou erronée de produits (imputable à Aspen):

En cas de **livraison excédentaire**, Aspen accepte le renvoi de ces produits. Ceci est possible à condition que le client le signale immédiatement ou dans un délai de **7 jours civils** après réception de la marchandise. De plus, le client doit prouver que les produits ont été conservés sans interruption à la température de stockage spécifiée. Par ailleurs, les produits doivent être envoyés, preuve à l'appui, à une température de stockage similaire à celle du client.

Toutes les **livraisons incomplètes** sont compensées par Aspen après vérification par une livraison de remplacement du produit ou, si cela n'est pas possible, sous la forme d'un avoir.

En cas de **livraisons erronées**, Aspen devra déclencher le plus vite possible une livraison de remplacement. De plus, le client doit prouver que les produits ont été conservés sans interruption à la température de stockage spécifiée. De plus, les produits doivent être envoyés, preuve à l'appui, à une température de stockage similaire à celle du client.

#### **4. Retours**

Les retours doivent systématiquement être annoncés **au préalable** au Customer Service de **Movianto**. Tous les clients directs doivent joindre à leurs retours la preuve d'achat sous la forme d'un bon de livraison ou d'une facture.

Généralement, le **mode d'achat** doit être respecté, c'est-à-dire qu'en cas d'**achat via un grossiste**, les **retours** doivent **aussi** être exécutés **via ce même grossiste**.

Le retour se fait aux frais et aux risques du client.

De plus, le client doit prouver que les produits ont été conservés sans interruption à la température de stockage spécifiée. Par ailleurs, les produits doivent être envoyés, preuve à l'appui, à une température de stockage similaire à celle du client.

- Pour la marchandise concernée par un **rappel pharmaceutique**, le client reçoit un avoir de **100 %** du prix initialement payé.
- Pour les livraisons de marchandises dont la **date d'expiration** est **courte (< 6 mois)**, le retour peut donner droit à un **avoir de 100 %** du prix.
- La **marchandise arrivée à expiration** peut être renvoyée et sera détruite par Movianto. Par contre, elle ne donne **pas droit à un avoir**.

#### **Règlementation pour le commerce de gros:**

À l'exception des

- cas décrits aux points 2 et 3 (marchandise endommagée, erreur de livraison),
- en cas de rappel pharmaceutique,
- en cas de livraison de marchandises dont la date d'expiration est < 6 mois,

une **reprise, un échange et donc un avoir** sur les produits livrés sont **exclus pour le commerce de gros**.

#### **Règlementation pour les autres clients directs d'Aspen** (par ex.: pharmacies d'hôpital, pharmacies publiques, pharmacies de cabinet):

À l'exception des

- cas décrits aux points 2 et 3 (marchandise endommagée, erreur de livraison),
- en cas de rappel pharmaceutique,
- en cas de livraison de marchandises dont la date d'expiration est < 6 mois,

il est possible de retourner les produits **dans les 6 mois avant la date d'expiration jusqu'à** Chaque retour pour lequel le prestataire logistique Movianto a été informé, est traité conformément aux accords en vigueur entre Aspen et le prestataire logistique Movianto.