

valable à partir du 1^{er} avril 2026

Mémento relatif aux réclamations et aux retours

1 Définitions

Les réclamations concernant des livraisons défectueuses ou incorrectes (quantité insuffisante/excédentaire, articles endommagés/erronés, etc.) doivent impérativement être signalées dans les délais.

Retours jusqu'à 10 jours civils

La marchandise défectueuse, incorrecte ou livrée en trop doit être renvoyée à Galexis **dans un délai de 10 jours civils**. Si un retour physique n'est pas possible (p. ex. trop peu reçu/pas reçu), Galexis doit en être informée dans les 10 jours civils. Le Customer Service convient ensuite avec la cliente ou le client de la correction privilégiée pour la livraison défectueuse (livraison ultérieure, note de crédit, livraison de remplacement, retour, etc.).

Par **retours de 11 à 30 jours civils**, Galexis entend la **reprise** d'articles **entre 11 et 30 jours civils** après l'expédition. Galexis est libre de les accepter ou de les refuser. Les articles retournés après le 11^e jour suivant l'achat doivent par ailleurs avoir une durée de conservation restante d'au moins 12 mois, sans quoi ils ne pourront pas être repris. Pour les retours **de 11 à 30 jours civils**, des frais de traitement (conformément à l'aperçu des tarifs) sont facturés.

Par **retours au-delà de 30 jours civils**, Galexis entend la **reprise** d'articles **plus de 30 jours civils** après leur livraison. Galexis se réserve le droit de les accepter ou de les refuser. Les médicaments sont exclus, à l'exception des rappels de lots, des articles périmés et des réclamations relatives à la qualité du produit. Pour les retours effectués **au-delà de 30 jours civils**, des frais de traitement (selon le tarif) seront facturés.

2 Règles/procédure (pour les réclamations et les retours)

2.1 Etiquetage

L'adresse de l'expéditeur doit figurer sur les produits renvoyés. Les retours d'expéditeurs non identifiables ou sans documents d'accompagnement signés doivent généralement être détruits

pour des raisons de sécurité si l'expéditeur ne peut pas être identifié.

2.2 Indications obligatoires

La pièce justificative de retour (bulletin de livraison ou pièce justificative équivalente) doit impérativement indiquer:

- Numéro de ligne du produit retourné ou désignation de l'article et pharmacode
- Quantité des retours
- Motif du retour
- Numéro du bulletin de livraison ou numéro d'envoi du bulletin de livraison de Galexis de la livraison initiale
- Date du bulletin de livraison ou date d'envoi du bulletin de livraison de Galexis de la livraison initiale
- Confirmation de stockage avec date et signature

Pour être valable, la date et la signature doivent être apposées immédiatement à côté de la phrase *«Je confirme par la présente que les articles énumérés et joints peuvent être commercialisés conformément à la loi, ont été achetés auprès de Galexis SA, ont été correctement stockés et manipulés depuis leur livraison et n'ont jamais été ouverts. Je confirme notamment qu'ils n'ont pas quitté mon secteur de responsabilité.»* (confirmation de stockage). Par sa signature, la cliente ou le client confirme ainsi la manipulation conforme à la loi des produits. Si la pièce justificative originale d'une livraison est introuvable, une réimpression via la liste des documents du portail clients e-galexis.com est possible à tout moment.

Si un accord spécifique a été conclu avec Galexis concernant un retour (réclamation) avant le renvoi, il convient d'indiquer le numéro de la réclamation qui a été indiqué par le personnel de Galexis lors de la réception de la réclamation.

Les retours sans bulletin de livraison ou pièce justificative équivalente provenant du système POS sont refusés.

2.3 Conditions d'acceptation

Pour que les retours soient acceptés, les produits doivent avoir été achetés chez Galexis, avoir été stockés provisoirement de manière conforme et ne pas avoir été remis au consommateur final. Les produits doivent être dans leur emballage d'origine et non ouverts.

Retours jusqu'à 10 jours civils

Le renvoi des produits livrés par Galexis

- doit être effectué **dans un délai de 10 jours civils** à compter de la date d'expédition,
- doit correspondre entièrement aux informations relatives au lot et aux dates de péremption des produits livrés,
- doit être accompagné du **bulletin de livraison** de la livraison initiale. Il est également possible d'utiliser une **pièce justificative du système POS du client**, pour autant qu'elle contienne les mêmes informations que le bulletin de livraison de Galexis.

Retours de 11 à 30 jours civils

Le renvoi des produits livrés par Galexis

- doit être effectué **dans un délai de 11 à 30 jours civils** à compter de la date d'expédition
- doit correspondre entièrement aux informations relatives au lot et aux dates de péremption des produits livrés,
- doit être accompagné du **bulletin de livraison** de la livraison initiale. Il est également possible d'utiliser une **pièce justificative du système POS du client**, pour autant qu'elle contienne les mêmes informations que le bulletin de livraison de Galexis.

Retours au-delà de 30 jours civils

Le renvoi des produits livrés par Galexis

- ne contient que des produits non médicamenteux (exception: rappels de lots, articles avec date de péremption, réclamation concernant la qualité du produit)
- effectué **plus de 30 jours civils** après la date de livraison
- doit correspondre entièrement aux informations relatives au lot et aux dates de péremption des produits livrés,
- doit être accompagné du **bulletin de livraison** de la livraison initiale. Il est également possible d'utiliser une **pièce justificative du système POS du client**, pour autant qu'elle contienne les mêmes informations que le bulletin de livraison de Galexis ou d'utiliser le formulaire pour les retours au-delà de 30 jours civils.

2.4 Produits non retournables

Les éléments suivants sont exclus du droit de retour*:

- Articles qui ont été achetés spécialement pour une cliente ou un client («articles procurables»)
- Articles commandés auprès du représentant du fournisseur sous forme d'ordres de fournisseurs (p. ex. présentoirs)
- Articles achetés il y a plus de 24 mois
- Produits réfrigérés (voir chapitre Réglementations spéciales pour certains groupes de produits)
- Les marchandises dangereuses présentant la caractéristique ADR « Marchandises dangereuses: code ADR et numéro ONU obligatoires » ne peuvent pas être retournées à Galexis. Autres marchandises dangereuses (voir chapitre Réglementations spéciales pour certains groupes de produits)
- Produits munis d'étiquettes (p. ex. étiquettes de prix) ou identifiés comme des échantillons pour médecins

* Dérogation

Les produits de la catégorie «non retournable» sont repris en cas de retour (dans les 10 jours civils suivant la livraison) en raison d'une erreur de Galexis.

- Marchandises qui ne sont plus dans leur emballage d'origine
- Emballages ouverts
- Produits dont l'intégrité hygiénique ne peut pas être prouvée avec certitude (cela concerne en particulier les denrées alimentaires qui auraient pu être ouvertes sans que cela soit remarqué)
- Produits qui ne sont plus disponibles dans le commerce ou dont la présentation est obsolète ou qui ne peuvent plus être vendus pour des raisons de mode
- Produits de technique médicale (p. ex. mobilier médical, appareils, éclairage, etc.)
- Récipients contenant des gaz médicaux (p. ex. bouteille à oxygène CARBAGAS). Ces éléments ne peuvent pas être repris contre une note de crédit. Les bouteilles à oxygène ne peuvent être reprises qu'afin d'être redirigées vers les fabricants et uniquement lorsque la valve de la bouteille est ouverte.

2.5 Remboursement

Retours jusqu'à 10 jours civils

Les retours et les avoirs (droits) résultant de réclamations sont crédités sur la facture mensuelle suivante. Les notes de crédit sont établies au prix de base (déduction faite des conditions accordées) en vigueur au moment de l'achat. Les coûts par ligne de la commande initiale sont remboursés au prorata (c'est-à-dire au prorata du nombre d'unités retournées). A titre d'exception, les frais de logistique et de livraison ne sont pas remboursés dans le cas du motif de retour n° 12.

Aucun remboursement n'est accordé sur les prestations de livraison fournies (forfaits de livraison).

Retours de 11 à 30 jours civils et retours au-delà de 30 jours civils

Les notes de crédit pour les retours acceptés sont calculées sur la facture mensuelle suivante. Les notes de crédit sont établies au prix de base (déduction faite des conditions accordées) en vigueur au moment de l'achat. Les frais de logistique et de livraison ne sont pas remboursés. Des frais de traitement sont facturés pour le traitement des retours de 11 à 30 jours civils et des retours au-delà de 30 jours civils.

Les retours non acceptés seront renvoyés aux clients.

2.6 Absence de note de crédit

Les notes de crédit non reçues pour la marchandise retournée doivent faire l'objet d'une réclamation dans un délai de deux mois de facturation, faute de quoi tout droit au remboursement s'éteint.

2.7 Réglementations spéciales pour certains groupes de produits

Produits réfrigérés

Les retours de produits réfrigérés sont éliminés et ne sont généralement pas remboursés.

Dans des **cas exceptionnels** (p. ex. si Galexis a livré un produit erroné ou un emballage défectueux), les produits réfrigérés retournés peuvent être remboursés dans les 10 jours civils suivant l'expédition sur notification préalable (exception: rappels de lots, articles avec date de péremption, réclamation concernant la qualité du produit).

Les retours de produits réfrigérés doivent être annoncés par téléphone au Customer Service dans un délai de 10 jours civils. Si la demande de retour est acceptée par Galexis, la cliente ou le client reçoit un ordre d'enlèvement qui doit impérativement accompagner le renvoi de la marchandise réfrigérée. La marchandise peut être renvoyée avec l'ordre d'enlèvement et le bulletin de livraison de la livraison initiale. Il est également possible d'utiliser une **pièce justificative du système POS du client**, pour autant qu'elle contienne les mêmes informations que les pièces justificatives de Galexis.

Les chauffeurs ont pour consigne de ne pas accepter les articles sans pièce justificative. Les retours de produits réfrigérés non annoncés seront refusés. Les marchandises réfrigérées non annoncées sont dans tous les cas détruites à la charge du client, même si elles se trouvent dans des emballages vides et sont reprises par le chauffeur.

Stupéfiants des tableaux a, b et d ou articles à prix élevé

Les retours de stupéfiants des listes a, b et d ou d'articles à prix élevé (à partir d'un prix ex-factory de CHF 2570.-) doivent impérativement être annoncés au préalable par téléphone au Customer Service. Si la demande de retour est acceptée par Galexis, la cliente ou le client reçoit un bulletin de reprise. Une fois les deux numéros de scellés inscrits, ceux-ci sont pliés et apposés sur la face avant de la caisse. La marchandise peut être renvoyée avec le bulletin de reprise et le bulletin de livraison de la livraison initiale. Il est également possible d'utiliser une **pièce justificative du système POS du client**, pour autant qu'elle contienne les mêmes informations que les pièces justificatives de Galexis.

Les chauffeurs ont pour consigne de ne pas accepter les articles sans pièce justificative ainsi que les caisses non scellées. En cas de retours non annoncés de stupéfiants et d'articles à prix élevé, Galexis se réserve le droit de les refuser. – En cas de perte ou d'endommagement de retours non annoncés de stupéfiants et d'articles à prix élevé, la cliente ou le client est responsable.

«Marchandises dangereuses: code ADR et numéro ONU obligatoires»:

Seules les marchandises dangereuses portant la mention ADR «Quantités limitées» peuvent être retournées à Galexis. Pour ce faire, il faut impérativement joindre le « Bon de reprise pour marchandises dangereuses » dûment rempli. Toutes les informations importantes sont consignées dans la « Fiche d'information pour les retours de marchandises dangereuses ».

2.8 Reprise de produits selon les conditions du fabricant/fournisseur

Si le fabricant/fournisseur prévoit pour certains produits des conditions de reprise qui vont au-delà des prestations de remboursement de Galexis, celles-ci s'appliquent.

Les produits concernés doivent être retournés à Galexis à l'aide du formulaire pour les retours au-delà de 30 jours civils dûment rempli, en indiquant le motif du retour (motif de retour 10).

Si la cliente ou le client a convenu de conditions de retour particulières avec le représentant du fournisseur, la confirmation correspondante doit être jointe au retour (motif de retour 10).

Pour les appareils et équipements (produits de technique médicale), les prescriptions en matière de garantie du fabricant/fournisseur s'appliquent à partir du 1^{er} jour (cf. CG art. 8).

2.9 Rappels de lots

Les produits présentant des défauts de qualité qui font l'objet d'un rappel de la part du titulaire de l'autorisation ou entreprise responsable doivent être retournés avec les documents correspondants et l'étiquette des caisses. Galexis envoie automatiquement les documents nécessaires aux clientes et clients concernés. Seuls les produits du lot concerné peuvent être retournés.

Les retours de produits dont le lot fait l'objet d'un rappel sont automatiquement traités comme un rappel, même s'ils ont été retournés sous un autre motif de retour. En cas de rappel, aucune prestation logistique pour les travaux administratifs n'est facturée au client.

2.10 Elimination

Galexis n'est pas autorisée à accepter de déchets médicaux spéciaux. En tant que client ou cliente de Galexis, vous avez toutefois la possibilité de renvoyer vos médicaments périmés directement par la poste à la société Cridec, spécialisée dans l'élimination des déchets spéciaux.

Vous trouverez ici des informations détaillées sur l'élimination des médicaments périmés et autres déchets médicaux:

2.11 Matrice des retours

Motifs de retour	Retours jusqu'à 10 jours civils	Retours de 11 à 30 jours civils*	Retours au-delà de 30 jours civils*
Réclamations / Retours		Les frais de traitement s'élèvent à CHF 12.- par ligne.	
1 Article non commandé et non facturé Le client a reçu un article qui n'a pas été commandé et qui ne figure pas sur le bulletin de livraison.	avec bulletin de livraison, y c. confirmation de stockage  		
3 Reçu endommagé La cliente ou le client a reçu un article qui n'est plus vendable en raison d'un dommage.	avec bulletin de livraison, y c. confirmation de stockage  		
4 Reçu trop tard La cliente ou le client n'a pas reçu un article à la prochaine date de livraison possible et n'en a plus l'utilité.	avec bulletin de livraison, y c. confirmation de stockage  		
5 Date de péremption La cliente ou le client a reçu un article dont la durée de vie résiduelle est trop courte ou qui est périmé.	avec bulletin de livraison, y c. confirmation de stockage  		
8 Quantité incorrecte Le client a reçu un nombre d'article différent de celui indiqué sur le bulletin de livraison et sur la facture.	avec bulletin de livraison, y c. confirmation de stockage  		
10 Article avec date de péremption L'article est déjà périmé ou le médicament soumis à ordonnance expire dans moins d'un mois et le fournisseur accorde un remboursement.		avec bulletin de livraison, y c. confirmation de stockage  	avec formulaire pour les retours au-delà de 30 jours civils ou bulletin de livraison y c. confirmation de stockage  
12 Commandé par erreur La cliente ou le client a commandé un article par erreur.	avec bulletin de livraison, y c. confirmation de stockage  	avec bulletin de livraison, y c. confirmation de stockage  	
14 Eputation de stock de produits non-médicamenteux Ce code de retour permet à la cliente ou au client de retourner à Galexis les articles qu'il souhaite retirer de son assortiment (apurement des stocks) et dont la durée de conservation est encore d'au moins 12 mois. Les médicaments en sont exclus.			avec formulaire pour les retours au-delà de 30 jours civils ou bulletin de livraison y c. confirmation de stockage 
Dans ces cas spéciaux, il n'y a jamais de frais de traitement			
2 Saisie erronée L'article a été mal saisi par le fournisseur ou Galexis lors de la commande.	Retourner les articles avec bulletin de livraison et confirmation de stockage dans un délai de 10 jours		 
7 Rappel de lots L'article est officiellement rappelé par le fournisseur.	En cas de rappel de lots, toutes les clientes et tous les clients concernés sont contactés par courrier et reçoivent tous les documents nécessaires pour le renvoi. Seuls les articles du lot concerné peuvent être retournés à Galexis. En cas de rappel de lots, il n'y a pas de frais de retour ou de traitement.		 

*Possible d'un prix de base net de CHF 60'000.- pendant les 12 derniers mois (hors TVA)

Par confirmation de stockage, on entend la phrase suivante:

«Je confirme par la présente que les articles énumérés et joints peuvent être commercialisés conformément à la loi, ont été achetés auprès de Galexis SA, ont été correctement stockés et manipulés depuis leur livraison et n'ont jamais été ouverts. Je confirme notamment qu'ils n'ont pas quitté mon secteur de responsabilité.»

2.12 Motifs de retour

1 Article non commandé et non facturé

Le client a reçu un article qui n'a pas été commandé et qui ne figure pas sur le bulletin de livraison.

2 Saisie erronée

L'article a été mal saisi par le fournisseur ou Galexis lors de la commande.

3 Reçu endommagé

La cliente ou le client a reçu un article qui n'est plus vendable en raison d'un dommage.

4 Reçu trop tard

La cliente ou le client n'a pas reçu un article à la prochaine date de livraison possible et n'en a plus l'utilité.

5 Date de péremption

La cliente ou le client a reçu un article dont la durée de vie résiduelle est trop courte ou qui est périmé.

8 Quantité incorrecte

La cliente ou le client a reçu un autre nombre d'articles que celui indiqué sur le bulletin de livraison.

12 Commandé par erreur

La cliente ou le client a commandé un article par erreur.

7 Rappel de lots

L'article est officiellement rappelé par le fournisseur.

10 Articles avec date de péremption

L'article est déjà périmé ou le médicament soumis à ordonnance expire dans moins d'un mois et le fournisseur accorde un remboursement.

14 Epuration de stock de produits non-médicamenteux

Ce code de retour permet à la cliente ou au client de retourner à Galexis les articles qu'il souhaite retirer de son assortiment (épuration de stock) et dont la durée de conservation est encore d'au moins 12 mois. Les médicaments en sont exclus. Il convient également de tenir compte ici du **point 2.4 Produits non retournables**.

IMPORTANT: De tels retours ne sont possibles qu'après consultation préalable de l'Account Manager de Galexis.

Galexis vérifie le motif de retour indiqué par la cliente ou le client en tenant compte de l'état de la marchandise retournée.

En cas d'irrégularités, Galexis est en droit de corriger le motif du retour.