

Valable à partir du 1^{er} juillet 2023

Fiche technique pour les réclamations et les retours

1 Définitions

Les **réclamations** sont des notifications portant sur des **défauts de livraison** (marchandise livrée en quantité insuffisante/ en quantité supérieure/ endommagée/ erronée, etc.) qui ont été mentionnées dès la livraison auprès du service clientèle par voie écrite ou orale. Le service clientèle convient avec le client de la correction à apporter à la livraison défectueuse (livraison ultérieure, avoir, retour, etc.).

Les **retours** sont des **expéditions** d'articles renvoyés **dans les 10 jours** suivant la livraison en raison de livraisons défectueuses ou de commandes erronées. Les retours peuvent également être effectués sans réclamation préalable, les retours de stupéfiants des tableaux a, b et d ainsi que d'articles à prix élevé (à partir d'un prix ex-factory de CHF 2'570) devant obligatoirement être annoncés au préalable (cf. ch. 2.3).

Par **retours+**, Galexis entend la **restitution** d'articles **après un délai de 10 jours** suivant la livraison. Galexis est libre d'accepter ou de refuser les retours+. En cas de retours+, des frais de dossier sont facturés.

2 Règle/Procédures (en matière de réclamations et de retours)

2.1 Caractéristiques

Les produits renvoyés doivent comporter une adresse d'expéditeur. De manière générale, les retours provenant d'expéditeurs non identifiés ou qui ne sont pas accompagnés des documents signés doivent être détruits pour des raisons de sécurité dans la mesure où l'expéditeur ne peut être identifié.

2.2 Conformité de la TVA

Le client doit régulièrement vérifier la conformité de la TVA avec son adresse, c'est-à-dire que l'adresse figurant sur les formulaires de retour doit correspondre à celle enregistrée dans l'extrait du registre du commerce. Des suppléments de taxe de la part des autorités fiscales peuvent ainsi être évités.

2.3 Conditions d'acceptation

Réclamations/retours

Le renvoi des produits livrés par Galexis

- doit s'effectuer **dans les 10 jours** suivant la date de livraison
- doivent correspondre intégralement aux informations sur les numéros de lots et des dates de péremption des produits livrés
- doit être accompagné des **bons de livraison/de préparation** de la livraison initiale. Un **document provenant du système POS du client** peut également être utilisé dans la mesure où il comporte les mêmes informations que les documents de Galexis.
- doit obligatoirement être annoncé par téléphone au préalable dès lors qu'il s'agit de stupéfiants des tableaux a, b et d ou d'articles à prix élevé (à partir d'un prix ex-factory de CHF 2'570), sans quoi Galexis peut renvoyer les retours pour ces raisons.

Les documents de retour doivent impérativement mentionner: les numéros de lignes du produit retourné, la quantité, le motif de la restitution, la date et la signature.

Par sa signature, le client confirme qu'il a acheté auprès de Galexis les produits retournés, qu'il les a entreposés de manière appropriée, qu'il ne les a pas remis à des consommateurs finaux, et que les produits se trouvent dans leurs emballages d'origine et n'ont pas été ouverts.

Si le document original d'une livraison est introuvable, une copie peut en être demandée auprès du service clientèle. Si, avant le renvoi, un accord spécifique sur un retour a été conclu avec Galexis (réclamation), le n° de réclamation qui a été mentionné par les collaborateurs de Galexis lors de la réception de cette réclamation, doit être indiqué.

Les retours non accompagnés d'un bon de préparation/ de livraison sont traités comme des retours+.

Retours+

Les produits pour un retour après 10 jours doivent

- **avoir été achetés chez Galexis**
- se trouver dans un état irréprochable (emballage original et non ouvert) et
- être accompagnés **d'un document des retours+** (un document par caisse de préparation) ou d'un document reconnu provenant du système POS du client.

Les documents des retours+ doivent impérativement mentionner: l'expéditeur, la quantité, le pharmacode, la désignation de l'article, le motif de la restitution, la date et la signature.

Par sa signature, le client confirme qu'il a acheté auprès de Galexis les produits retournés, qu'il les a entreposés de manière appropriée, qu'il ne les a pas remis à des consommateurs finaux, et que les produits se trouvent dans leurs emballages d'origine et n'ont pas été ouverts.

2.4 Motifs de la restitution

Réclamations/retours

1 Article non commandé

Le client a reçu un article qu'il n'a pas commandé et qui ne figure pas sur le bon de livraison.

3 Reçu endommagé

Le client a reçu un article qu'il ne peut plus vendre en raison des dommages subis.

4 Reçu trop tard

Le client a reçu un article au-delà des délais acceptables et n'en a plus l'utilisation.

5 Reçu périmé

Le client a reçu un article dont la date de péremption est trop proche ou déjà dépassée.

6 Reçu dans ancien emballage

L'emballage que le client a reçu n'est plus actuel.

8 Quantité erronée

Le client a reçu une quantité différente de celle figurant sur le bon de livraison.

12 Erreur de commande

Le client a commandé un article par erreur.

Retours+

7 Rappel de lot

Le fournisseur rappelle officiellement l'article.

10 Article avec date de péremption

L'article est déjà périmé ou le médicament sur ordonnance est à 1 minimum des sa date de péremption. Le fournisseur accorde éventuellement un remboursement. Vous trouverez de plus amples informations sur www.e-galexis.com.

14 Stock rectifié

Ce code permet au client de retourner des articles qu'il aimerait supprimer de son assortiment (épuration de stock) et qui présentent une durée de conservation de 12 mois encore au minimum. Il faut tenir compte également du **point 2.8 Produits ne pouvant être retournés**.

IMPORTANT: ce type de retours n'est possible qu'après accord préalable avec les collaborateurs du service extérieur.

16 Retiré du marché

L'article est retiré du marché mais le fournisseur accorde éventuellement un remboursement.

17 Reprise selon représentant du fournisseur

Ce code permet d'accepter uniquement les articles qui sont accompagnés, outre d'un document des retours+, d'un document du représentant du fournisseur. Le fournisseur y aura précisé les conditions de reprise et l'aura signé.

Galexis vérifie le motif de la restitution indiqué par le client en tenant compte de l'état de la marchandise rendue. En cas d'incohérence, Galexis est autorisée à corriger le motif de la restitution.

2.5 Règlements spéciales concernant certains groupes de produits

Réclamations/retours

Produits réfrigérés

Les produits réfrigérés retournés sont éliminés et en général non remboursés.

Exceptionnellement (par ex. si Galexis a fait une erreur de livraison ou livré un emballage défectueux), les produits réfrigérés retournés dans les 10 jours après livraison peuvent être remboursés à condition d'avoir été signalés au préalable.

Ces retours réfrigérés doivent être annoncés par téléphone dans les 10 jours auprès du service clientèle ou des retours. Si la demande de retour est acceptée par Galexis, la marchandise peut être retournée non réfrigérée, accompagnée **du bulletin de livraison** ou de **préparation** de la livraison initiale. Un justificatif provenant du **système informatique du client** peut aussi être utilisé, si celui-ci contient les mêmes informations que les bons de Galexis.

Les chauffeurs ont reçu la consigne de ne pas reprendre les articles sans justificatif. Les retours de produits réfrigérés non annoncés seront refusés.

Retours+

Retours+ de **produits réfrigérés** ne sont pas possibles. (Exceptions voir sous 2.4, Retours+ N° 7, 10, 16.)

2.6 Remboursement

Réclamations/retours

Les retours et les avoirs (droits) suite à des réclamations sont crédités sur la facture du mois suivant. Les avoirs sont effectués au prix de base (déductions faites des conditions octroyées) valable au moment de l'achat. Les coûts sur les lignes de la commande initiale sont remboursés au prorata (c'est-à-dire en fonction du nombre d'articles renvoyés). Exception: les frais de logistique et de livraison ne sont pas remboursés pour un motif de la restitution 12 (voir chiffre 2.4).

Les prestations de livraison ne feront l'objet d'aucun remboursement (forfaits de livraison).

Retours+

Les avoirs sur les Retours+ acceptés sont crédités sur la facture du mois suivant. Ils sont effectués au prix de base valable au moment du retour. Les coûts logistiques et de livraison ne sont pas remboursés. Des frais de dossier sont facturés pour le traitement des retours.

Les retours non acceptés sont renvoyés au client.

2.7 Non réception d'un avoir

Si le client ne reçoit pas d'avoir pour la marchandise qu'il a renvoyée, il doit en faire la réclamation dans les deux mois de facturation suivants sinon il perd tout droit à un remboursement.

2.8 Produits ne pouvant être retournés

Ne peuvent être retournés*:

- les articles qui ont été achetés spécialement pour un client («articles procurés»)
- les articles qui ont été commandés auprès du représentant du fournisseur en tant qu'ordres fournisseur (par ex. displays).
- produits réfrigérés
- les produits pourvus d'étiquettes (par ex. étiquettes de prix) ou marqués comme échantillons médicaux
- la marchandise ne se trouvant pas dans son emballage d'origine
- emballages ouverts
- les produits dont l'intégrité hygiénique ne peut être prouvée avec certitude (cela concerne notamment les produits alimentaires pouvant avoir été ouverts de manière inaperçue)
- les produits ne se trouvant plus dans le commerce, dont la présentation est périmée ou ne pouvant plus être vendus car ils sont passés de mode.
- les produits techniques médicaux (par ex. mobilier médical, appareils, systèmes d'éclairage, etc.)
- Récipients contenant des gaz médicaux (par ex. bouteille à oxygène CARBAGAS). Ils ne peuvent pas être repris contre un avoir. Les bouteilles à oxygène ne peuvent être reprises qu'afin d'être redirigées vers les fabricants.

2.9 Reprise de produits selon les conditions du fabricant/du fournisseur

Si le fabricant/le fournisseur prévoit pour certains produits des conditions de reprise qui dépassent les prestations de remboursement de Galexis, celles-ci s'appliquent. Les produits concernés doivent être retournés à Galexis accompagnés du document de retours+ dûment rempli en indiquant le motif de retour correspondant (motif de restitution 10 ou 16).

Si le client a convenu des conditions de reprise spéciales avec le représentant du fournisseur, la confirmation correspondante doit être jointe au retour (motif de restitution 17).

Pour les appareils et équipements (produits médicotecniques), les dispositions de la garantie du fabricant/du fournisseur s'appliquent dès le 1er jour (cf. Conditions générales art. 8).

* Règle d'exception

Les produits de la catégorie «non retournable» seront repris lorsqu'un retour (dans les 10 jours après livraison) est dû à une erreur de Galexis.

2.10 Rappels de lots

Les produits présentant des défauts de qualité et faisant l'objet d'un rappel du titulaire de l'autorisation peuvent être dans tous les cas retournés à Galexis, accompagnés du document des retours+ dûment rempli et du motif correspondant (motif de restitution 7). La caisse doit être étiquetée avec la feuille de rappels de lots.

Les retours de produits dont le lot fait l'objet d'un rappel sont automatiquement traités comme des rappels même s'ils ont été retournés pour un autre motif. En cas de rappel, le client ne se verra facturer aucune prestation logistique pour le travail administratif.

2.11 Elimination

Pour l'élimination des déchets des clients par Galexis, veuillez vous référer à la «Fiche technique pour l'élimination des déchets des clients».

La présente fiche technique complète les Conditions Générales de Galexis SA. Celles-ci ont cependant la priorité sur la fiche technique et peuvent être modifiées à tout moment.

Galexis SA

Industriestrasse 2 · Case postale · CH-4704 Niederbipp
Téléphone +41 58 851 71 11 · Fax +41 58 851 71 14
info@galexis.com · www.galexis.com