

Règlement des retours de Kyowa Kirin Sàrl

01.11.2023

valable à partir du

1. Champ d'application, exceptions et généralités

- 1.1. Le présent règlement des retours s'applique en complément des conditions générales de Kyowa Kirin Sàrl pour tous les envois de marchandises en Suisse à partir de la date de livraison indiquée ci-dessus.
"valable à partir de".
- 1.2. En cas de défaut de la marchandise, cette réglementation sur les retours ne s'applique pas, mais les dispositions correspondantes des conditions générales de Kyowa Kirin Sàrl s'appliquent.
- 1.3. Si les médicaments ont été achetés par le biais du commerce de gros, les retours sont également possibles.
de passer exclusivement par le commerce de gros
- 1.4. Kyowa Kirin Sàrl travaille en étroite collaboration avec son prestataire de services d'entreposage et de logistique Alloga SA ("Alloga"). **Alloga** est responsable du **traitement des retours** pour Kyowa Kirin Sàrl.
- 1.5. **Tout retour doit être signalé au préalable à Alloga par e-mail à kundenservice@alloga.ch avec les informations suivantes :**
 - Numéro de commande ou de livraison (exception : rappel de lots)
 - Numéro d'article ou pharmacode, y compris désignation de l'article
 - Désignation du lot
 - Nombre d'emballage(s) concerné(s)

Le client reçoit ensuite par e-mail un **bon de livraison pour les retours**, qu'il doit remplir et renvoyer avec la marchandise à l'adresse suivante de l'entrepôt d'Alloga. Alloga peut également convenir d'un enlèvement avec le client et lui envoyer d'autres instructions et documents concernant la procédure d'enlèvement :

Alloga SA
z. A l'attention du service des retours
Buchmattstrasse 10
3401 Burgdorf

La marchandise ne peut être expédiée à l'entrepôt qu'après accord préalable d'Alloga. En l'absence d'une telle annonce préalable et d'un tel accord, la marchandise n'est pas acceptée. Il convient en outre de noter qu'aucune marchandise ne peut être envoyée directement à l'adresse de Kyowa Kirin Sàrl.

- 1.6. Le client peut également convenir avec Alloga de détruire directement la marchandise. Dans ce cas, la preuve de la destruction doit être envoyée à Alloga par e-mail.
- 1.7. Le client n'a **pas droit au renvoi**, au remboursement ou à l'établissement d'une note de crédit pour les **marchandises retournées à tort** et qui ne sont pas soumises à la réglementation des retours (par ex. marchandises/quantités commandées par erreur, marchandises non endommagées qui présentent uniquement une boîte pliante enfoncée à la marge). Cette marchandise n'est plus mise en circulation par Kyowa Kirin Sàrl pour des raisons de GDP et doit donc être détruite. Les frais de destruction peuvent être facturés au client. Il en va de même pour les marchandises périmées ou menacées de

péremption.

2. Conditions pour un retour autorisé

- 2.1. Dans un premier temps, **les articles soldés** restent en principe vendables. Les marchandises ne sont reprises que si elles ne sont plus commercialisables. L'envoi est possible à partir du moment où l'article n'est plus commercialisable et jusqu'à trois mois maximum après. Dans ce cas, la marchandise et les frais de port sont intégralement remboursés.
- 2.2. En cas de **rappel**, le client est en droit de retourner la marchandise à l'entrepôt d'Alloga dans un délai de **6 semaines après le rappel** et d'exiger le remboursement intégral de la marchandise, frais de port compris. Passé ce délai de 6 semaines, le remboursement est exclu. Le remboursement s'effectue, au choix du client, sous forme d'avoir ou, dans la mesure du possible, directement en marchandises.
- 2.3. Les pharmacies, les médecins et les hôpitaux **ne sont pas remboursés** pour les **marchandises périmées ou menacées de péremption**. Il n'y a pas non plus de droit si les pharmacies, les médecins ainsi que les hôpitaux transmettent ou retournent au grossiste leurs marchandises menacées de péremption ou périmées. Seuls les grossistes qui **ont reçu des** marchandises dont **la durée de conservation restante est inférieure ou égale à 6 mois** et qui n'ont pas pu les écouler se voient rembourser les marchandises et les frais de port. Le retour et, par conséquent, le remboursement ne sont possibles qu'à partir d'un mois avant l'échéance et jusqu'à un mois après l'échéance.
- 2.4. Un remboursement de la **marchandise qui n'est que marginalement altérée au niveau de la fausse boîte** (p. ex. un petit pli dans l'emballage dû à la livraison ainsi qu'un emballage à peine visible et marginalement enfoncé) **n'est pas effectué**. De tels **défauts esthétiques insignifiants ne sont pas soumis à cette réglementation des retours et ne constituent pas des défauts au sens du droit de garantie légal**. De telles marchandises dont l'emballage n'est que légèrement altéré doivent être détruites après leur retour ; accepter et rembourser de telles marchandises irait à l'encontre de nos principes de durabilité et de protection de l'environnement, c'est pourquoi nous refusons de les reprendre à titre de geste commercial et de les remplacer.