

## **POLITIQUE DE RETOUR**

Pour tous ses produits distribués et vendus au Canada, Elvium accordera un crédit dans la mesure où les conditions suivantes sont respectées :

### **ADMISSIBILITÉ AU CRÉDIT :**

Un produit donne droit à un crédit uniquement s'il respecte tous les critères suivants :

- a) la date de péremption du produit n'est pas dépassée de plus de six mois;
- b) le produit est dans son conditionnement original, non modifié (par unité de vente);
- c) le produit a été ni ouvert ni utilisé;
- d) la valeur totale du crédit pour le produit applicable est supérieure à 50 \$.

### **INADMISSIBILITÉ AU CRÉDIT :**

Un produit ne donnera pas droit à un crédit si l'un des facteurs suivants s'applique :

- a) la date de péremption du produit est dépassée de six mois;
- b) le produit n'est pas dans son conditionnement original (par unité de vente);
- c) le produit, incluant son conditionnement (par unité de vente), a été endommagé ou modifié;
- d) le produit est devenu invendable en raison de facteurs indépendants d'Elvium, incluant (sans s'y limiter) un entreposage inadéquat, une manutention ou une exposition inappropriée à la chaleur, au froid, à l'eau, au feu ou à la fumée;
- e) le produit n'a pas été acheté d'Elvium ou d'un de ses grossistes ou de ses distributeurs autorisés au Canada.

### **PROCÉDURE DE CRÉDIT (COMPTES DIRECTS) :**

Le client doit envoyer un courriel ou une télécopie au Service à la clientèle Elvium demandant une autorisation de destruction des produits périmés. Il doit indiquer le nom, la quantité, le numéro de lot et la date de péremption des produits. Une fois la demande approuvée par le Service à la clientèle Elvium, le client pourra expédier les produits périmés à une compagnie de destruction tierce de son choix, à ses frais. Les produits périmés ne doivent en aucune circonstance être retournés à Elvium.

Dès réception d'une preuve de destruction ou d'un bordereau d'expédition affichant la date à laquelle les produits sont sortis de l'établissement du client, Elvium accordera un crédit de 90 % du prix courant pour tous produits périmés admissibles au crédit.

Elvium ne sera pas responsable des frais de manutention, de traitement ou de destruction. Les déductions non autorisées ne sont pas permises.

### **PROCÉDURE DE CRÉDIT – PHARMACIES/COMPTES INDIRECTS :**

Les clients qui ont acheté des produits Elvium auprès d'un grossiste ou d'un distributeur autorisé doivent retourner les produits périmés au lieu d'achat et suivre les instructions du fournisseur pour le retour des produits.

**CHANGEMENTS À LA PRÉSENTE POLITIQUE :**

La présente politique remplace toutes les versions antérieures et est sujette à changement à la discrétion Elvium. Elvium informera ses clients de tout changement à la présente politique en affichant la version mise à jour sur son site Web au [www.elvium.ca](http://www.elvium.ca), ainsi que la date d'entrée en vigueur de cette dernière.

**COORDONNÉES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE :**

Courriel : [customerservice@elvium.ca](mailto:customerservice@elvium.ca)

Tél. : 1-833-744-0005