



Politique de retour d'un produit; date d'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019

Les demandes de retour doivent inclure le numéro de l'article, le numéro de lot, la quantité d'articles et le numéro du bon de commande de la vente initiale. Pour les demandes de retour, écrivez à l'adresse

[TerumoCanadaReturns@terumomedical.com](mailto:TerumoCanadaReturns@terumomedical.com) ou communiquez avec le service à la clientèle au 833-883-7866.

Les produits retournés sans autorisation de retour seront refusés. L'envoi des produits retournés doit être prépayé. Les produits doivent être envoyés à l'emplacement indiqué sur l'autorisation de retour et une copie de cette dernière doit être incluse dans le colis. Les produits à retourner doivent être emballés et expédiés **dans les 30 jours** suivant la date d'autorisation.

#### **MODALITÉS POUR LES DEMANDES DE RETOUR :**

- L'article est défectueux ou ne fonctionne pas conformément à la garantie de Terumo, ou il s'agit d'une erreur de la part de Terumo, comme définie ci-dessous.
- Les articles non couverts par une garantie dont la facturation date de plus de 90 jours ne peuvent pas être retournés et aucun crédit ne pourra être accordé au client.
- Les articles non couverts par une garantie doivent être retournés dans leur boîte ou carton d'origine non ouvert et leur nombre doit correspondre à celui indiqué lors de l'achat initial. Les articles qui portent des inscriptions, une étiquette ou un autocollant sont considérés comme invendables et ne pourront pas être crédités. Le service de réception de Terumo déterminera si les articles sont vendables ou non.
- Aucun crédit ne sera accordé pour les articles non couverts par une garantie dont la durée de vie restante est de moins de 9 mois. Les produits périmés ne peuvent pas être retournés.

- Dans le cas des articles dont le retour n'est pas attribuable à une erreur de Terumo, des frais de retour de 25 % s'appliqueront. Le directeur régional et le directeur du service à la clientèle sont autorisés à annuler les frais de retour si la situation le justifie.

**Les erreurs de Terumo se rapportent aux cas suivants** : biens endommagés à la livraison, produits dont la durée de vie est de moins de 9 mois, erreur commise par Terumo Medical Canada lors du traitement d'une commande, erreur survenue à l'entrepôt ou articles dont la qualité est inférieure aux normes.