

MODALITÉS ET CONDITIONS

Réception des commandes

Toutes les commandes sont soumises à l'approbation du siège social de SteriMax Inc.

Modalités de paiement

Sauf indication contraire : net 30 jours.

Adresse d'envoi des paiements

Commandes effectuées directement auprès de SteriMax :
SteriMax Inc. 2770 Portland Drive
Oakville, Ontario, Canada L6H 6R4

Prix et propositions de prix

Prix sujets à modifications, sans préavis.

Remarque : Les prix excluent la TPS, la TVH et la TVP.

INFORMATIONS RELATIVES AUX COMMANDES

Politique de commande minimale

Toute commande inférieure à 400 \$, effectuée directement auprès de SteriMax, est sujette à des frais de manutention de 25 \$.

Informations relatives à l'exécution des commandes

Le traitement et l'expédition des commandes ont lieu du lundi au vendredi*. Aucune commande n'est traitée le samedi, le dimanche ou les jours fériés. Vous pouvez passer vos commandes par l'intermédiaire d'un grossiste ou directement auprès du Service à la clientèle de SteriMax par l'une des modalités suivantes :

SteriMax Customer Service can be contacted:

By **phone** at 1-800-881-3550

By **fax** at 1-877-546-7667

By **email** at customerservice@sterimaxinc.com

Regular SteriMax Customer Service Hours are:

Monday to Friday, 8:30 a.m. – 4:30 p.m. EST

Pour communiquer avec le Service à la clientèle de SteriMax :

Téléphone : 1-800-881-3550

Télécopieur : 1-877-546-7667

Courriel : customerservice@sterimaxinc.com

Heures normales de bureau du Service à la clientèle de SteriMax :

Lundi au vendredi : 8 h 30 à 16 h 30 (heure de l'Est)

STERIMAX INC.

Vous devez passer votre commande avant 14 h 30 (HE), du lundi au vendredi, pour pouvoir la livraison au jour ouvrable suivant. **Les commandes urgentes sont sujettes à des frais de manutention de 75 \$ et les directives spéciales de livraison peuvent également occasionner des frais d'expédition supplémentaires.**

HORAIRE NORMAL – TRAITEMENT DES COMMANDES		
Jour où vous passez votre commande	Heure où vous passez votre commande	
	Avant 14 h 30 (HE)	Après 14 h 30 (HE)
Lundi, mardi, mercredi, jeudi	Même jour	Lendemain
Vendredi	Même jour	Lundi
Samedi et dimanche	Lundi	Lundi

Heures d'été du Services à la clientèle de SteriMax :

Les heures d'été débutent le premier vendredi suivant la Fête de la Reine (Journée des Patriotes au Québec) et se terminent le vendredi avant la Fête du travail.

Du lundi au jeudi, de 8 h 30 à 16 h 30 (heure de l'Est)
Vendredi, 8 h 30 à 12 h 30 (heure de l'Est)

Vous devez passer votre commande avant 14 h 30 (HE), du lundi au jeudi et avant 10 h (HE) le vendredi pour pouvoir la livraison au jour ouvrable suivant. **Les commandes urgentes sont sujettes à des frais de manutention de 75 \$ et les directives spéciales de livraison peuvent également occasionner des frais d'expédition supplémentaires.**

HORAIRE D'ÉTÉ – TRAITEMENT DES COMMANDES				
Jour où vous passez votre commande	Heure où vous passez votre commande			
	Avant 10 h (HE)	Après 10 h (HE)	Avant 14 h 30 (HE)	Après 14 h 30 (HE)
Lundi, mardi, mercredi, jeudi			Même jour	Lendemain
Vendredi	Même jour	Même jour		
Samedi et dimanche	Lundi	Lundi	Lundi	Lundi

*Certaines exceptions relatives à l'expédition s'appliquent. Pour plus de renseignements, veuillez consulter la rubrique *Transport et manutention*.

Commande de médicaments contrôlés

Vous devez passer vos commandes de médicaments contrôlés par l'intermédiaire de votre grossiste préféré seulement.

Commandes de marchandises dangereuses

Les produits cytotoxiques et inflammables doivent figurer sur un bon de commande séparé des autres produits.

Commandes en rupture de stock

Les commandes en rupture de stock seront annulées 60 jours après la date de la commande si le produit manquant n'est pas encore disponible pour livraison après 60 jours.

TRANSPORT ET MANUTENTION

Toutes les commandes sont expédiées port payé sur une base « FAB destination » (franco à bord).

Mode d'expédition

Médicaments contrôlés : Les commandes sont expédiées le mardi et le jeudi seulement.

Marchandises dangereuses : Les commandes sont expédiées par livraison normale seulement. Il n'est pas possible de les expédier en mode « Express », « Lendemain » ou « Même jour ».

Produits réfrigérés : Les commandes sont expédiées du lundi au jeudi; il n'est pas possible de les expédier quand des conditions météorologiques extrêmes sévissent.

Médicaments contrôlés et Produits non réfrigérés : Les commandes sont expédiées du lundi au vendredi. Nous n'expédions pas de commandes le samedi, le dimanche ou les jours fériés. Bref, les délais d'expédition sont en fonction des jours ouvrables.

Livraison normale

SteriMax offre sans frais d'expédition la livraison normale des commandes de 400 \$ ou plus qui sont effectuées avant la date butoir. Voici les délais[†] de livraison normale :

<u>Région</u>	<u>Délais de livraison</u>
ON et QC	Jour ouvrable suivant
AB et CB	3 à 5 jours ouvrables
MB et SK	2 à 3 jours ouvrables
Atlantique	3 à 7 jours ouvrables

Les délais de livraison varient selon la localité.

Commandes urgentes / Livraison le jour suivant

Les options « Commandes urgentes » et « Livraison le jour suivant » sont disponibles. Veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de SteriMax pour obtenir une estimation. Des frais d'expédition supplémentaires peuvent s'appliquer.

Services de collecte locale / Livraison le même jour

Un service de livraison par collecte locale et le même jour est disponible dans la région métropolitaine de Toronto (GTA) pour les commandes effectuées avant midi (HE) (à l'exclusion des vendredis pendant l'horaire d'été). Des frais d'expédition supplémentaires peuvent s'appliquer.

[†]Les délais de livraison normale varient selon la destination. Il se peut que pour des raisons indépendantes de notre contrôle, le processus d'expédition soit retardé (mauvaises conditions météorologiques, perte ou vol de colis, etc.). Les délais d'expédition sont calculés en fonction des livraisons destinées à la plupart des centres urbains. Pour les Territoires du Nord-Ouest, les frais d'expédition et l'horaire sont différents des autres provinces canadiennes à cause de restrictions logistiques.

POLITIQUE DE RETOUR DE LA MARCHANDISE

Politique sur le crédit et la marchandise retournée

Le client ne peut bénéficier d'un crédit que si une note de crédit lui est accordée par SteriMax Inc.; aucune déduction, ni contrepartie, ni rectification de facture ne peut être effectuée par le client sans l'obtention préalable d'une note de crédit.

1. Retour de produits périmés

Tous les clients indirects doivent envoyer, au lieu d'achat d'origine, les produits admissibles au retour de la marchandise.

Les retours de produits périmés doivent être acheminés chez Inmar; ils ne seront pas acceptés par SteriMax. On n'accordera pas de crédit aux produits non périmés envoyés chez Inmar. Tous les envois de produits périmés retournés doivent inclure un numéro d'identification unique (numéros de débit, de référence, de réclamation, etc.) en plus d'un numéro de référence émis par Inmar (www.returns.org).

Les produits périmés doivent être retournés dans les douze (12) mois suivant la date de péremption et ce, sous leur forme intégrale et dans l'emballage d'origine de SteriMax, non endommagés, non ouverts et portant le même numéro de lot.

Une note de crédit ou une commande de remplacement sera accordée aux produits périmés qui répondent aux critères admis.

Retours de marchandise non acceptables :

- Articles brisés, marqués ou endommagés suite à une négligence ou à des conditions d'entreposage inadéquates
- Produits partiels (les produits doivent être retournés non ouverts, sous leur forme intégrale et dans l'emballage d'origine de SteriMax)
- Produits faisant l'objet d'une déclaration de sinistre auprès d'un assureur (y compris, sans s'y limiter : incendie, eau ou fumée)
- Produits qui ont été achetés lors d'une mise en liquidation associée à une faillite ou à une cessation de commerce.
- Produits remballés, ré-étiquetés ou reconstitués.
- SteriMax n'acceptera pas le retour des produits suivants :
 - Fomépizole pour injection
 - Acétazolamide pour injection, USP

Retours de marchandise – contrats hospitaliers :

- Les produits achetés en vertu d'un contrat pour hôpitaux recevront un crédit calculé en fonction du prix prévu par le contrat.

Retours de narcotiques et de médicaments contrôlés :

Le retour de narcotiques et de médicaments contrôlés doit être sujet à l'approbation d'une personne compétente responsable (QPIC) chez Inmar avant qu'il ne soit possible d'autoriser un retour de la marchandise. Les demandes d'autorisation doivent être soumises moyennant le site www.returns.org (inscription requise). Une chaîne de signatures est requise pour l'expédition de tous les retours de narcotiques et de médicaments contrôlés.

Si Inmar détermine qu'un produit périmé ne correspond pas aux critères admis pour le crédit, le client aura 30 jours pour contester la décision énoncée à compter de la date où il en a été prévenu.

Coordonnées pour le retour de produits périmés

Inmar

50 Dynamic Drive, Unit #2

Scarborough (Toronto), Ontario

M1V 2W2

www.returns.org

2. Retour de produits non périmés

Avant d'effectuer le retour d'un produit auprès de SteriMax, un numéro d'autorisation de retour de marchandise (n° RGA) doit être émis par le Service à la clientèle.

Pour obtenir un numéro d'autorisation de retour de marchandise (n° RGA), veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de SteriMax par l'un des moyens suivants :

Téléphone : 1-800-881-3550

Télécopieur : 1-877-546-7667

Courriel : customerservice@sterimaxinc.com

Tout produit retourné doit être envoyé sous sa forme intégrale et dans son emballage d'origine de SteriMax (y compris la notice du produit).

Nous nous réservons le droit d'inspecter tous les produits retournés avant d'émettre un crédit. Nous avons le droit de détruire les produits qui n'ont pas été retournés selon les consignes de notre politique ou dont l'usage est jugé impropre ou dangereux.

LES PRODUITS RETOURNÉS SANS L'AUTORISATION DE STERIMAX N'AURONT PAS DROIT À UN CRÉDIT.

Un crédit pour les retours de marchandise autorisés sera émis dans les cas suivants :

Retours acceptables

Cas où les produits peuvent bénéficier d'un crédit :

- Erreurs de commande-client : Veuillez communiquer sans tarder avec le Service à la clientèle de SteriMax pour signaler toute erreur de commande-client. *Lors de l'envoi des produits retournés, il faut inclure toute la documentation sur la période / la température et l'entreposage.*
- Erreurs d'expédition : Veuillez signaler toute erreur d'expédition auprès du Service à la clientèle de SteriMax dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de la marchandise.
- Produits endommagés (dommages causés pendant le transport) : Veuillez prendre des photos et communiquer avec le Service à la clientèle de SteriMax dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de la marchandise. Tout dommage visible doit être noté sur le document de livraison dès réception de la commande. *Ne refusez pas de recevoir la livraison, ce qui annulera le droit de SteriMax de réclamer un remboursement pour les dommages subis. Les livraisons refusées en raison de dommages subis ne bénéficieront d'aucun crédit.*
- Produits endommagés : Ces produits doivent être retournés sous leur forme intégrale et dans l'emballage d'origine de SteriMax en y incluant la portion abîmée du produit. Les envois partiels ne seront pas acceptés. *Les fioles brisées doivent être retournées dans un sac en plastique hermétiquement fermé.*
- Produits périmés : Voir la rubrique ci-dessus relative au retour des produits périmés. Il faut envoyer chez Inmar tous les produits périmés retournés.

Retours de marchandise non acceptables :

- Articles brisés, marqués ou endommagés suite à une négligence ou à des conditions d'entreposage inadéquates

STERIMAX INC.

- Produits partiels (les produits doivent être retournés non ouverts, sous leur forme intégrale et dans l'emballage d'origine de SteriMax)
- Produits faisant l'objet d'une déclaration de sinistre soumise à un assureur (y compris, sans s'y limiter : incendie, eau ou fumée)
- Produits qui ont été achetés lors d'une mise en liquidation associée à une faillite ou à une cessation de commerce.
- Produits remballés, ré-étiquetés ou reconstitués.
- SteriMax n'acceptera pas le retour des produits suivants :
 - Fomépizole pour injection
 - Acétazolamide pour injection, USP

Retour de marchandise – contrats hospitaliers :

- Les produits achetés en vertu d'un contrat pour hôpitaux recevront un crédit calculé en fonction du prix prévu par le contrat.

Retours de narcotiques et de médicaments contrôlés :

Le retour de narcotiques et de médicaments contrôlés doit être sujet à l'approbation d'une personne compétente responsable (QPIC) avant qu'il ne soit possible d'autoriser un retour de la marchandise. Pour obtenir de plus amples renseignements, adressez-vous au Service à la clientèle au 1-800-881-3550 ou à customerservice@sterimaxinc.com. Une chaîne de signatures est requise pour l'expédition de tous les retours de narcotiques et de médicaments contrôlés.

Adresse pour les retours de produits non périmés :

SteriMax Inc.
2770 Portland Drive
Oakville (Ontario)
L6H 6R4