

Règlement des retours

Règlement des retours

Le présent règlement des retours couvre tous les cas de remboursement possibles en relation avec des livraisons directes de marchandises d'ebi-pharm ag à ses clients.

Aucune marchandise n'est reprise par le service externe. Tous les produits (à l'exception des marchandises périmées) doivent être retournés par la poste en PostPac-Priority à ebi-pharm ag.

Pour les marchandises livrées par un grossiste, le règlement des retours du grossiste s'applique et c'est par son intermédiaire que s'effectuent les opérations de retour.

Principe

La marchandise n'est reprise que dans les cas suivants :

Classification et évaluation

Point	Type de retour	Classification/statut	Remboursement
a	Suite à une erreur de livraison (1)	La marchandise est reprise si elle est retournée dans un état impeccable dans les 10 jours ouvrables suivant la livraison	Remboursement intégral de la marchandise. Enlèvement par ebi-pharm ou renvoi en PostPac-Priority (les frais d'enlèvement ou de port sont à la charge d'ebi-pharm). Note importante: le renvoi ou l'enlèvement ne sont possibles que du lundi au jeudi (directive des BPD (=bonnes pratiques de distribution)).
b	Suite à une erreur de commande (1)	La marchandise est reprise si elle est retournée dans un état impeccable dans les 10 jours ouvrables suivant la livraison	Remboursement intégral de la marchandise. Enlèvement par ebi-pharm ou renvoi en PostPac-Priority (ebi-pharm ne prend pas en charge les frais d'enlèvement ou de port). Note importante: le renvoi/l'enlèvement ne sont possibles que du lundi au jeudi (directive des BPD)
c	Suite à une livraison défectueuse/en mauvais état (1)	La marchandise est reprise dans les 10 jours ouvrables suivant la livraison	Remboursement intégral de la marchandise. Enlèvement par ebi-pharm ou renvoi en PostPac-Priority (les frais d'enlèvement ou de port sont à la charge d'ebi-pharm).
d	Réclamation au sujet d'un Produit (2)	Contactez impérativement le département scientifique*	Si la réclamation est justifiée : remboursement intégral, frais de port compris.
e	Réclamation au sujet d'un appareil électrique comme les diffuseurs	Contactez impérativement notre service clientèle.	En cas de réclamation justifiée : Seul le produit « Yun » doit être retourné. Les frais de port pour le retour sont à la charge du client. Tous les autres diffuseurs ne doivent pas être retournés. Le client reçoit une note de crédit ou un appareil de remplacement. D'autres conditions sont en vigueur pour les diffuseurs Stadler, se référer à la description figurant sur la notice

			d'emballage.
f	Marchandise périmée (4) (produits alimentaires exclus)	La marchandise est reprise à bien plaisir	La marchandise périmée, reprise à bien plaisir dans les 6 mois qui suivent la date de péremption, est remboursée à 50 % du prix de fabrication actuel sous la forme d'un bon de crédit. Les frais de renvoi ne sont pas pris en charge. La somme maximale remboursée est de CHF 150.- par dossier traité.
g	Suite à un déstockage	La marchandise n'est pas reprise !	Pas de remboursement
h	Suite à une cessation de l'activité commerciale	La marchandise n'est pas reprise !	Pas de remboursement

(1) Remarques à propos des points a) b) c)

Pour tout retour suite à une erreur de livraison, une erreur de commande ou une livraison défectueuse/en mauvais état, il nous faut un formulaire de retour dûment rempli. Vous trouverez ce document sur <https://www.ebi-pharm.ch/fr/certificats-et-formulaires>; vous pouvez également l'obtenir auprès du service clientèle.

(2) Remarques à propos du point d)

En cas de réclamation sur la qualité d'un produit (p. ex. gélules endommagées), veuillez contacter ebi-pharm ag. La marche à suivre sera décidée d'un commun accord.

ebi-pharm ag attache la plus haute importance à la qualité et à la sécurité de ses produits, c'est pourquoi nous vous sommes très reconnaissants de vos réactions. Aucun remplacement n'est possible pour des produits retournés sans consultation préalable de notre département scientifique. Merci de votre compréhension.

(3) Explications de la position e)

Garantie

ebi-pharm ag octroie une garantie de deux ans au commerce spécialisé à compter de la date d'achat, et une garantie de cinq ans pour 'appareil Lisalia à compter de la date d'achat. Cette garantie couvre les défauts de construction, de production et de matériel. En sont exclus toutes les pièces usagées ainsi qu'une utilisation et un entretien inappropriés. La garantie ne peut être invoquée que sur la présentation d'une quittance d'achat valable ou d'un certificat de garantie dûment rempli. La décision de remplacer ou de rembourser l'appareil appartient exclusivement à ebi-pharm ag.

Le retour du diffuseur aromatique « Yun » nécessite l'accord préalable du service clientèle d'ebi-pharm ag et s'effectue aux frais de la cliente ou du client. Tous les autres diffuseurs qui ne doivent pas être renvoyés peuvent être signalés au service clientèle (à l'exception des diffuseurs Stadler, les conditions de retour figurent sur la notice d'emballage). Nous vous prions de comprendre que les produits ne peuvent pas être crédités ou remplacés sans l'accord de notre service clientèle.

Pour les retours suite à un défaut du diffuseur « Yun », nous avons toujours besoin du formulaire de retour dûment rempli. Vous trouverez ce document sur <https://www.ebi-pharm.ch/fr/certificats-et-formulaire> ou vous pouvez simplement demander ce formulaire à notre service clientèle.

Le retour doit se faire dans le carton d'origine muni de tous les accessoires d'origine.

(4) Remarques à propos du point f)

Dans des cas exceptionnels justifiés, par exemple pour des produits dont la durée de vie est inférieure à 12 mois à la date de livraison, la marchandise périmée peut être remboursée à 100 %. Dans ce cas, il incombe au client d'indiquer et de prouver

que la durée de vie à la livraison était trop courte.

Un retour de la marchandise périmée n'est nécessaire que si le dossier a été traité directement avec le siège de l'entreprise à Kirchlindach/BE, mais non avec le service externe.