ebi-pharm

Règlement des retours

Règlement des retours
Le présent Règlement des retours règle 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)	Contacter impérativement le département scientifique*	Si la réclamation est justifiée : remboursement intégral, frais de port compris.
e	Réclamation sur un appareil éléctrique comme les diffuseurs Aromalife et Stadler (3)	Contacter impérativement notre service clientèle.	Si la réclamation est acceptée, un appareil de remplacement sera envoyé. Les frais de port pour le retour sont à la charge du client et il reçoit le nouvel appareil gratuitement, donc sans frais de port.

En vigueur dès le 15.08.2023

ebi-pharm ag / Lindachstrasse 8c / CH-3038 Kirchlindach
Tel. +41 (0) 31 828 12 22 / Fax +41 (0) 31 829 25 19
info@ebi-pharm.ch / www.ebi-pharm.ch

f	Marchandise périmée (4) **(produits alimentaires exclus)**	La marchandise est reprise à bien plaire	La marchandise périmée, reprise à bien plaire dans les 6 mois qui suivent la date de péremption, est remboursée à 50 % du prix de fabrique 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-formularies; 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 partir de la date d'achat. La garantie couvre les défauts de construction, de production ainsi que 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 revient exclusivement à ebi-pharm ag.

Le retour du diffuseur aromatique nécessite l'accord préalable du service clients d'ebi-pharm ag et les frais de retour sont à la charge de la cliente ou du client. ebi-pharm ag accorde la plus grande importance à la qualité et la sécurité de ses produits. C'est la raison pour laquelle vos réactions et remarques sont toujours les bienvenues. Nous tenons à vous informer que les produits retournés sans l'accord préalable de notre service clients ne pourront être remplacés.

Pour retourner le matériel endommagé, il est toujours nécessaire de compléter dûment le formulaire de retour. Vous trouverez ce document sur https://www.ebi- pharm.ch/fr/certificats-et-formularies ou vous pouvez faire la demande directement à notre service clients.
Nous vous remercions de retourner le produit dans son emballage original et 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.

En vigueur dès le 15.08.2023

ebi-pharm ag / Lindachstrasse 8c / CH-3038 Kirchlindach
Tel. +41 (0) 31 828 12 22 / Fax +41 (0) 31 829 25 19
info@ebi-pharm.ch / www.ebi-pharm.ch