

## INSTRUCTIONS DE RETOUR DE PRODUITS

### Conditions de vente

- Les modalités de paiement standard sont : Net 30 jours, sauf indication contraire sur la facture.
- Théa Pharma Inc. (« Théa Pharma Inc. ») autorise l'achat de produits uniquement par ceux qu'elle approuve et qui se conforment aux conditions de vente.
- Les commandes doivent être acceptées par Théa Pharma Inc. et sont assujetties aux conditions imposées par Théa Pharma Inc. à sa seule discrétion.
- Théa Pharma Inc. peut répartir les produits entre ses clients à sa seule discrétion.
- Les produits sont facturés aux prix en vigueur au moment de la réception de la commande. Les prix peuvent changer sans préavis.

### Interdiction d'exportation

- Les produits vendus par Théa Pharma Inc. sont étiquetés et approuvés pour la vente au Canada uniquement et ne sont pas destinés à l'exportation
- Il est interdit à l'acheteur de produits Labtician Théa, par quelque moyen ou arrangement direct ou indirect que ce soit :
  - (i) d'exporter ces produits du Canada vers tout autre pays
  - (ii) de les mettre en vente ou en consignation, de les revendre ou de les distribuer de toute autre manière à des fins d'exportation du Canada vers un autre pays, ou
  - (iii) de les mettre en vente ou en consignation, de les revendre ou de les distribuer de toute autre manière à une personne ou entité (« revendeur ultérieur ») que le client sait ou soupçonne ou devrait raisonnablement savoir ou soupçonner que ladite personne ou entité
    - (a) exportera des produits du Canada vers un autre pays, ou
    - (b) les mettra en vente ou en consignation, les revendra ou les distribuera de toute autre manière à un « revendeur ultérieur » qu'elle sait ou soupçonne ou devrait raisonnablement savoir ou soupçonner qu'il exportera des produits du Canada vers un autre pays.

### Transport / Expédition

- Le montant minimum de commande donnant droit à la livraison gratuite est de 250 \$.
- Les services de messagerie utilisés pour la livraison gratuite sont choisis par Labtician Théa à sa discrétion.
- Les commandes d'un montant inférieur au minimum de 250 \$ sont expédiées aux frais du client.

### Réclamations

- Les dommages, les manques, les pertes en transit ou autres pertes, les vols ou les erreurs d'expédition doivent être signalés au service à la clientèle, au 1-888-805-8432, dans les 5 jours ouvrables suivant la réception des produits.

### Conditions d'entreposage

- Les produits doivent être entreposés et expédiés conformément aux conditions d'entreposage et d'expédition stipulées sur l'étiquette de chaque produit.

### Déclaration de réactions indésirables

- Pour formuler des plaintes, signaler des événements indésirables ou demander des renseignements médicaux, appeler le service à la clientèle au 1-888-805-8432 ou après les heures normales au 1-888-730-1153 ou envoyer un courriel à : [orders.canada@theapharma.com](mailto:orders.canada@theapharma.com).

### Retour de produits

- **Produits livrés par erreur; excédents; dommages** : Si Théa Pharma Inc. est considérée comme fautive, le client doit en aviser le service à la clientèle dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception des produits. S'il y a eu erreur de produit, Théa Pharma Inc. enverra immédiatement des produits de remplacement à ses frais. Théa Pharma Inc. organise le retour des produits envoyés par erreur ou en excédent à ses frais, en créditant le prix d'achat complet.
- **Date de péremption proche ou dépassée/excédents/erreurs de commande du client** : Le client assume les frais de retour des produits par messagerie.
- Théa Pharma Inc. accepte le retour des produits en stock moins de 90 jours avant la date de péremption et jusqu'à douze (12) mois après cette date et les remplace gratuitement par les mêmes produits en assumant les frais d'expédition par messagerie.
- Les produits abandonnés sont acceptés jusqu'à douze (12) mois après la date de péremption et crédités au prix d'achat, à condition que soit passée une commande de produits de remplacement de même valeur
- À condition que le point d'achat soit Labtician Théa, les produits retournés ne sont acceptés qu'accompagnés d'un numéro d'autorisation de retour de marchandises (RGA). Pour demander une autorisation de retour de produit, appeler le service à la clientèle au 1-888-805-8432
- Envoyer les produits retournés en port payé à :

Attn: Returns Coordinator

**Théa Pharma Inc.**  
c/o BioScript Logistics Inc.,  
3330 Ridgeway Dr, Unit 12  
Mississauga, Ontario Canada  
L5L 5Z9
- Les produits retournés sans autorisation de retour de marchandises (RGA) seront refusés par le service de réception et renvoyés à l'expéditeur.
- Théa Pharma Inc. ne crédite que des produits inutilisés et intacts, dont le lot ne doit expirer que dans 8 mois au moins, dans leur emballage d'origine. Des frais de restockage de 25 \$ s'appliquent.
- Théa Pharma Inc. accepte le retour pour destruction (**sans crédit**) des produits suivants :
  - (i) Produits dont le lot a expiré il y a 12 mois ou plus.
  - (ii) Produits marqués « Échantillon professionnel », « Échantillon » ou « Usage clinique uniquement »
  - (iii) Produits sous le contrôle du client endommagés par un entreposage incorrect ou une exposition à des extrêmes de température.
  - (iv) Produits appartenant à un lot non expédié au client à l'origine.
  - (v) Produits non emballés dans l'emballage d'origine.
  - (vi) Produits reconstitués, flacons ou seringues partiels ou flacons dont le sceau est brisé

### Déductions :

- Les acheteurs ne doivent faire aucune déduction sur les factures de Théa Pharma Inc. sans une autorisation préalable claire, par écrit, de Labtician Théa. Les déductions non autorisées faites par les clients ne sont pas valides. Les clients doivent payer la totalité du montant facturé, conformément aux conditions de la facture.