Politique de retour de marchandises

États-Unis et Canada

La présente politique s'applique à tous les produits achetés directement auprès de ICU Medical Sales, Inc. ou de l'une de ses sociétés affiliées (« ICU Medical »), y compris aux produits fabriqués ou distribués par ou pour ICU Medical aux États-Unis et au Canada.

Le client ou le distributeur (collectivement, « client ») n'est pas autorisé à retourner des marchandises achetées à moins qu'elles ne soient pas conformes à la commande du client. Si ICU Medical accepte, à son entière discrétion, le retour de marchandises, ICU Medical émettra un crédit au client sous la forme d'une note de crédit dans les trente (30) jours suivant la réception du produit retourné conformément à la Politique de crédit applicable aux marchandises retournées ci-dessous. Nonobstant ce qui précède, les produits achetés pendant une pénurie sur le marché, tel que déterminée par ICU Medical à son entière discrétion, ne peuvent être retournés.

Conditions pour tous les produits retournés

- ICU Medical se réserve le droit de détruire les produits retournés hors du cadre de la politique de retour de marchandises applicable ou considérés comme impropres à l'utilisation ou dangereux. Aucun crédit ne sera émis.
- ICU Medical est entièrement responsable de déterminer si le produit retourné est vendable. Si le produit retourné en stock excédentaire est jugé non vendable, aucun crédit ne sera émis.
- ICU Medical détruira dès leur réception les produits non distribués ou non fabriqués par ICU Medical sans émettre de note de crédit au client.
- Les frais de transport sont la responsabilité du client qui retourne le produit, sauf si le retour résulte d'une erreur de ICU Medical.
- Les frais de transport non autorisés payables à destination par ICU Medical sont facturés au compte du client.
- Le règlement de tous les retours approuvés se fera par l'émission d'une note de crédit.
- Cette politique peut être adaptée pour se conformer aux lois et règlements locaux.
- ICU Medical se réserve le droit de faire des exceptions et de modifier cette politique sans préavis.
- Les questions relatives à l'état d'un retour peuvent être adressées au Service à la clientèle de ICU Medical.

Politique de crédit applicable aux marchandises retournées

- Le produit doit être acheté directement auprès de ICU Medical au prix facturé et ne jamais être vendu à des tiers.
- Les boîtes originales, pleines, non ouvertes et intactes doivent être retournées dans un état permettant la vente.
- Le client doit signer le formulaire d'autorisation de retour de marchandises (ARM) et le renvoyer avec le produit expédié. Si le formulaire d'ARM n'est pas signé, aucun crédit ne sera accordé.
- Les dommages, non-conformités ou erreurs d'expédition doivent être signalés au Service à la clientèle de ICU Medical dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la livraison. Tout dommage, non-conformité ou erreur signalés après cinq (5) jours ouvrables ne sont pas admissibles à un crédit.
- Le client doit obtenir une ARM auprès du Service à la clientèle de ICU Medical. Le produit retourné doit correspondre exactement à l'ARM. L'ARM expire trente (30) jours après la date d'émission. Si les produits ne sont pas reçus au lieu de retour indiqué sur le formulaire d'ARM dans les trente (30) jours suivant l'émission de l'ARM, le crédit sera annulé.
- Un crédit sera émis seulement si le produit retourné reçu a une valeur supérieure à 25,00 $.

	Consommables	Solutés injectables	Systèmes de surveillance effractifs
Erreurs de ICU Medical	• Signalées au Service à la clientèle de ICU Medical dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la livraison • Crédit de 100 %; ne s'applique pas aux seuils de limite de retour convenus entre ICU Medical et le client.		
Stock excédentaire	• Durée de conservation restante supérieure à 12 mois • Reçu par le client en provenance de ICU Medical au cours des 12 derniers mois • Crédit de 100 %, moins des frais de restockage de 25 % • Limité à une valeur de restockage de 5 % du coût initial pour le client au cours des 12 derniers mois • Pas de bon de commande ouvert pour le même produit	• Durée de conservation restante supérieure à 12 mois • Reçu par le client en provenance de ICU Medical au cours des 12 derniers mois • Crédit de 100 %, moins des frais de restockage de 25 % • Limité à une valeur de restockage de 5 % du coût initial pour le client au cours des 12 derniers mois • Pas de bon de commande ouvert pour le même produit	• Durée de conservation restante supérieure à neuf (9) mois • Crédit de 100 %, moins des frais de restockage de 25 % • Limité à une valeur de restockage de 5 % du coût initial pour le client au cours des 12 derniers mois • Pas de bon de commande ouvert pour le même produit

Politique de retour de marchandises

États-Unis et Canada

Stocks périmés ou produit dont la durée de conservation restante est inférieure à 12 mois (9 mois pour les systèmes de surveillance effractifs seulement)	• Non admissibles (sauf si la loi de l'état, du territoire ou de la province l'exige)

Procédure de retour de marchandises

Solutés injectables et consommables	Systèmes de surveillance effractifs
• Demande d'une ARM (États-Unis et Canada) : a. Toutes les demandes de retour doivent être soumises par l'entremise du portail en ligne de ICU Medical aux fins d'examen. **Cliquez ici pour initier la procédure de retour**. • Les instructions d'envoi pour retourner le produit seront fournies pour le formulaire d'ARM approuvé. • Le client doit examiner le formulaire d'ARM pour en vérifier l'exactitude, puis le signer. • Les produits retournés doivent être expédiés franco de port et être reçus au lieu de retour indiqué sur le formulaire d'ARM dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de l'ARM. • Les envois en port dû sont facturés au client. • Un crédit sera accordé pour les retours approuvés une fois le produit retourné, inspecté et vérifié au lieu de retour de ICU Medical.	• Les retours de systèmes de surveillance effractifs doivent être autorisés par le Service d'assistance technique de ICU Medical par téléphone au 1-877-946-7747 ou par courriel CustomerService@icumed.com (É.-U.) ou CAcustomerservice@icumed.com (Canada).
(É.-U. seulement) Inmar procède à la destruction des produits retournés pour ICU Medical. Dès réception d'une ARM de ICU Medical, une Demande d'autorisations de retour (étiquettes de boîte) peut être faite en suivant l'une des méthodes suivantes : • Accédez au site Web de Inmar à l'adresse https://hrm.reskureturns.com/home (vous devrez téléverser une copie de votre note de débit). • Si vous ne pouvez pas accéder au site Web de Inmar, envoyez à Inmar votre note de débit par courriel à l'adresse rarequest@inmar.com ou par télécopieur au 1-817-868-5343. • Assurez-vous d'indiquer le code NDC, le numéro de lot et la date de péremption attribués à chaque article. • Expédiez franco de port les retours de produits périmés ou d'autres produits approuvés à : Inmar RX Solutions, Inc. 3845 Grand Lakes Way, Suite 125 Grand Prairie, Texas 75050	

Les produits suivants ne sont PAS admissibles à un crédit :

- Consommable et produit(s) de surveillance effractif(s) qui sont fabriqués sur mesure, fabriqués sur commande ou contenus dans des trousses pratiques, chacun étant défini par ICU Medical
- Les pompes à perfusion ne peuvent être retournées.
- Produit(s) de démonstration, échantillon et produit(s) d'évaluation
- Produit(s) expressément vendu(s) comme non retournable(s)
- Produit(s) touché(s) par un incendie, une faillite ou ayant fait l'objet de certaines offres promotionnelles spéciales
- Produit(s) retiré(s) du marché
- Produits(s) accompagné(s) d'un formulaire d'ARM non signé
- Numéros d'article avec codes NDC périmés