Modalités et conditions de Medline Canada, Corporation

Les présentes modalités et conditions s'appliquent à toutes les commandes passées auprès de Medline Canada, Corporation (Medline | Medical Mart, Dufort et Lavigne et Médi-Sélect), désignée ci-après sous le nom collectif de « Medline ».

COMMANDES ET LIVRAISON

- Les commandes sont définitives dès leur acceptation et leur confirmation par Medline. L'acceptation est soumise à l'approbation finale du service de crédit de Medline. En passant une commande, le client accepte toutes les modalités et conditions de vente.
- La livraison est **gratuite** pour les commandes :
  - de 300 $ et plus avant taxes pour les hôpitaux
  - et de 150 $ et plus avant taxes pour tous les autres groupes de clients.
- Des frais de transport de 20 $ s'appliquent pour les commandes inférieures à ces montants.
- Les commandes expédiées F.O.B. destination, prépayées par camion privé Medline, ou par transporteur public, seront expédiées conformément aux dates de livraison prévues.
- Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer aux commandes nécessitant une combinaison de modes de transport (aérien, terrestre, maritime, etc.).
- Si les exigences du client en matière de livraison sont hors du calendrier régulier de livraison, le client devra assumer les frais supplémentaires de transport.
- Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour des exigences d'expédition non standard, telles que l'envoi de marchandises dangereuses, des surcharges de carburant pour certaines zones géographiques, des frais d'expédition supplémentaires vers des lieux éloignés, ainsi que d'autres frais. Pour plus de détails, communiquez avec le service à la clientèle de Medline.

ANNULATION DE COMMANDE

- Les commandes annulées après l'expédition seront soumises à la *Politique de retour des marchandises*, référez-vous à celle-ci.
- Les commandes spéciales et sur mesure ne peuvent pas être annulées si elles sont en cours de traitement par le fabricant ou en transit depuis celui-ci.

PRIX

- Les prix peuvent être modifiés sans préavis.
- Les prix publiés au moment de la commande seront honorés, à l'exclusion des erreurs et omissions.
- Seul un responsable de Medline peut modifier cet accord et cette tarification.

MODALITÉS DE PAIEMENT

- Les conditions de paiement sont de 30 jours NETS sur le crédit approuvé.
- Des frais de service mensuels de 1,5 % seront prélevés sur toutes les factures en souffrance. De plus, le client est responsable des coûts relatifs aux frais d'avocat, aux frais judiciaires et aux autres frais encourus par Medline en raison de la défaillance de la part de l'acheteur.

PÉNURIES, ERREURS ET DOMMAGES

- Le client est responsable d'inspecter soigneusement toutes les livraisons, de vérifier le nombre total de boîtes reçues, de déterminer si la marchandise a été endommagée et de documenter le problème sur le connaissement au moment de la livraison.
- Toutes les réclamations en cas de perte ou de dommage des marchandises, de pénurie dissimulée, d'erreur et de défaut de fabrication doivent être adressées au service à la clientèle de Medline dans les 5 jours ouvrables suivant la réception des marchandises.
- Les marchandises seront remplacées, ou un crédit sera appliqué, à la seule discrétion de Medline.
- Les retours de marchandise endommagée en raison d'une mauvaise utilisation ou d'un abus de la part du client ne seront pas acceptés.
- Consultez la politique de retour de marchandise ci-dessous pour plus de détails.

POLITIQUE DE RETOUR DE MARCHANDISES :

- Il est impératif d'obtenir un numéro d'autorisation de retour de la part d'un représentant du service à la clientèle de Medline, avant de retourner l'article. Sans ce numéro, les retours ne sont pas acceptés. Nous prenons très au sérieux cette politique afin de nous assurer d'un traitement de retour simplifié pour tous nos clients.
- Vous devez communiquer toutes les contestations de point de livraison et de facture, sauf pour les réclamations en cas de perte ou de dommage des marchandises, de pénurie dissimulée, d'erreur et de défaut de fabrication, à Medline dans les 30 jours ouvrables suivant la date de facturation.
- Toutes les demandes de retour de marchandise doivent contenir les informations suivantes : Numéro de compte, numéro de facture et de bon de commande, numéro de catalogue, quantité et unité de mesure, numéro de lot et date d'expiration, motif précis du retour et bordereau d'expédition.
- Toutes les marchandises doivent être propres, intactes et se trouver dans l'emballage initial. Les articles retournés ne respectant pas ces conditions ne seront pas remboursés.
- Les articles retournés doivent être remballés dans un contenant plus grand afin de protéger l'emballage initial du produit. Si le produit a été emballé dans une caisse, il doit être retourné dans l'emballage initial de la caisse.
- Une étiquette doit être apposée à l'extérieur du remballage des articles et afficher un numéro d'autorisation et l'adresse de Medline.
- Les produits retournés dont l'emballage a été modifié ou endommagé, ou encore les cas d'altération (y compris les écritures sur l'emballage) pourront être refusés.
- Les retours de marchandise présentant moins de 4 mois de durée de vie en tablette seront refusés.
- Si le produit n'est pas retourné dans les 15 jours suivant l'émission de l'autorisation de retour, l'autorisation sera considérée expirée, et une nouvelle autorisation devra être émise par le représentant du service à la clientèle de Medline.
- Les articles déterminés comme étant non retournables par Medline, comme les médicaments injectables et les produits pharmaceutiques, ne seront pas acceptés pour un retour.
- Les commandes personnalisées ou spéciales ne sont pas admissibles à un retour et à un crédit; elles ne peuvent pas être annulées si elles sont en cours de traitement ou en transit depuis le fabricant.
- Medline se réserve le droit de refuser tout remboursement ou toute annulation.
- Les commandes annulées après l'expédition sont soumises à la politique de retour de marchandises, et le client est responsable des frais de transport pour le retour.
- Le client est également responsable des frais de transport lors du retour de marchandise pour des motifs non associés à une erreur de la part de Medline.
- Dans le cas d'un retour occasionné par une erreur n'étant pas la responsabilité de Medline, des frais de réapprovisionnement s'appliqueront. Ceux-ci seront déterminés au moment où le numéro d'autorisation de retour sera émis, en fonction de ce qui suit :

  Ce qui suit s'applique aux articles qui sont en stock :

Premier contact **à partir de la date de réception** :	**% des frais** de réapprovisionnement de la commande + **transport**
De 0 à 15 jours ouvrables	0 % + transport
De 16 à 30 jours ouvrables	15 % + transport
De 31 à 35 jours ouvrables	25 % + transport

  Ce qui suit s'applique aux articles qui ne sont pas en stock :

  - Les articles ne peuvent pas être retournés, à moins que le fabricant accepte les retours des articles.
  - Le produit retourné doit être dans un bon état pour la vente.
  - Des frais de réapprovisionnement de 25 % s'appliquent.
  - C'est le client qui a la responsabilité de gérer et de payer les frais de transport.

8 janvier 2024