

Règlement relatif aux retours AstraZeneca pour hôpitaux, médecins et pharmacies

1. Informations générales

Seuls les retours de clients qui ont été fournis directement par Alloga SA sont acceptés.

En cas de livraison par un autre grossiste, la marchandise doit lui être retournée selon ses conditions de retours.

2. Marchandise livrée par erreur par Alloga

La marchandise livrée par erreur par Alloga est créditée au client aux prix facturés si les produits parviennent chez Alloga dans un état irréprochable et dans un délai de **14 jours à compter de la date de livraison**. Transport de retour des marchandises, voir point 4 ci-après.

3. Marchandise commandée par erreur ou en excès par le client

La marchandise commandée par erreur ou en excès est créditée au client au prix facturé si les produits parviennent chez Alloga dans un état irréprochable et dans un délai de **14 jours à compter de la date de livraison**. **Les produits réfrigérés ne peuvent pas être retournés**. Transport de retour des marchandises, voir point 4 ci-après.

4. Transport de retour des marchandises chez Alloga (en cas de marchandises livrées ou commandées par erreur)

Les retours doivent impérativement être annoncés chez Alloga (kundenservice@alloga.ch; 058 851 47 47) pour pouvoir être enlevés par une entreprise de transport du groupe Planzer. Ce n'est qu'ainsi que le transport de retour peut être exécuté conformément à la réglementation GDP. Le chauffeur n'accepte que les retours munis de l'étiquette de retour Planzer. Cette étiquette de retour est envoyée au préalable par Alloga.

Une confirmation du respect des conditions de stockage et une copie du bulletin de livraison doivent être jointes à chaque retour. Les retours deviennent la propriété d'AstraZeneca dès leur remise à l'entreprise de transport.

5. Marchandise endommagée lors du transport

Les dommages dus au transport doivent être communiqués par écrit au service à la clientèle d'Alloga dans les 5 jours suivant la livraison (joindre une photo). La marchandise endommagée lors du transport est remplacée gratuitement si la marchandise endommagée parvient chez Alloga **dans un délai de 14 jours à compter de la date de livraison**. Le retour se fait par courrier, aux frais d'Alloga. Les produits retournés deviennent la propriété d'AstraZeneca dès leur arrivée chez Alloga.

Adresse de retour pour la marchandise endommagée :

Alloga SA
Service de retours
Buchmattstrasse 10
3401 Burgdorf

6. Produits périmés ou plus nécessaires

Produits périmés ou plus nécessaires ne seront pas remboursés. Les produits retournés deviendront la propriété d'AstraZeneca dès leur arrivée chez Alloga ou AstraZeneca.