

Règlement général de retour de Streuli Tiergesundheit SA

Valable dès le 1 novembre 2020

1. Champ d'application

Les présentes conditions de retour font partie intégrante des «Conditions générales de vente» de Streuli Tiergesundheit SA. Elles sont d'application pour la section Vétérinaire.

2. Conditions de retour

2.1. Généralités

Les articles livrés et facturés par Streuli Tiergesundheit peuvent être retournés, à condition de respecter et remplir certaines conditions. Streuli Tiergesundheit n'est toutefois pas obligée de reprendre ou de rembourser les produits commandés. Le renvoi d'un produit doit toujours respecter les consignes données par Streuli Tiergesundheit et, dans le cas où il s'agit d'un médicament, se conformer aux directives des bonnes pratiques de distribution (BPD).

Pour faire valoir un retour, les points suivants doivent être respectés:

- Un retour doit être signalé au service à la clientèle de Streuli Tiergesundheit dès réception de la marchandise (au maximum, dans un délai de 5 jours ouvrables).
- Le produit doit être renvoyé dans son emballage d'origine, non ouvert et dans un état impeccable. Les produits souillés, endommagés, ouverts ou munis d'une étiquette autocollante ne seront pas repris.
- Le client peut prouver que les conditions de stockage mentionnées sur l'emballage ont bien été respectées (historique des températures).
- Tous les documents de retour, y compris une copie du bulletin de livraison, doivent être complétés de manière correcte et exhaustive et joints au(x) produit(s) retourné(s).

En cas d'erreur de commande de la part du client, celui-ci doit en informer le service clientèle de Streuli Tiergesundheit dès réception de la marchandise. En accord avec le service à la clientèle, les articles Streuli d'une valeur nette équivalente ou supérieure à CHF 100.– pourront être retournés, à condition de respecter les points susmentionnés. Dans ce cas, des frais de traitement de CHF 25.– et des frais de transport de CHF 20.– seront facturés au client.

2.2. Marchandises soumises aux directives BPD

Les médicaments ne pourront être repris que si le client peut prouver, au moyen de l'historique des températures, que le stockage a été effectué conformément aux directives BPD 2013. Le respect de ces directives doit être justifié au moyen du document prévu à cet effet, dûment complété, signé et daté. Si les documents joints au retour ne sont pas correctement complétés, aucun remboursement ne pourra avoir lieu.

2.3. Erreur de livraison de la part de Streuli Tiergesundheit SA ou d'un partenaire de distribution

En cas de retours dus à une erreur de livraison commise par le fournisseur (divergence entre la commande et le bulletin de livraison: erreur de quantité et/ou article erroné), le client doit en informer immédiatement le service à la clientèle. Les conditions mentionnées au point 2.1 s'appliquent ici aussi. Dans ce cas, Streuli Tiergesundheit organisera une livraison corrective et/ou un remboursement.

2.4. Articles ne pouvant pas être retournés

Les produits ne seront pas non plus repris ou remboursés dans le cas où il s'agit de:

- Produits importés de l'étranger
- Produits à conserver au frais
- Produits hors commerce
- Commandes spéciales
- Retours non communiqués
- Médicaments retournés par la poste

3. Remboursement

Le remboursement sera effectué sous la forme d'une livraison de remplacement ou d'une note de crédit. Les notes de crédit cumulées seront déduites de la facture mensuelle. Toutes les notes de crédit sont établies aux prix Streuli en vigueur au moment de la commande. Si une modification de prix survient entre la date de commande et la date de la note de crédit, la modification n'aura aucun effet.

4. Réclamations relatives aux notes de crédit

Ne pourront être acceptées les réclamations relatives aux notes de crédit que si elles se réfèrent au mois en cours ou au mois précédent.

Demeurent réservés les compléments et modifications du présent règlement pouvant au demeurant être effectués à tout moment et sans préavis.

Contact

Streuli Tiergesundheits SA

Téléphone et fax

Tél. 055 285 92 70

Fax 055 285 92 90

E-mail: info@streuli-tiergesundheits.ch

Heures de bureau

Du lundi au jeudi: 07 h 45 – 12 h 00, 13 h 15 – 17 h 00

Vendredi: 07 h 45 – 12 h 00, 13 h 15 – 16 h 00

Heures de commande pour une livraison le lendemain

Du lundi au jeudi: 07 h 45 – 12 h 00, 13 h 15 – 16 h 00

Vendredi: 07 h 45 – 12 h 00, 13 h 15 – 15 h 00

Dernière mise à jour: 1 novembre 2020