

Distribution

Pharmaceutique Searchlight inc. (« Pharmaceutique Searchlight ») accepte toutes les commandes passées directement par les distributeurs et grossistes autorisés ainsi que les commandes de certains produits seulement passées directement par les cliniques de santé privées et publiques, les gouvernements et les hôpitaux. Tous les autres clients, comme les pharmacies de détail, peuvent commander directement auprès des distributeurs autorisés. Pharmaceutique Searchlight se réserve le droit de refuser le service à quiconque.

Pour commander, veuillez communiquer avec le service à la clientèle de Pharmaceutique Searchlight, soit par téléphone au 1 866 665-8813, par télécopieur au 1 866 868-5269 ou par courriel à Searchlight@customer-support.ca.

La vente des produits inscrits est prévue pour le Canada et non pour l'exportation. Il n'est pas permis d'exporter ou d'autoriser l'exportation de ces produits. L'utilisation ou la vente de ces produits aux États-Unis ou dans d'autres pays où ils sont exportés peut constituer une violation des lois applicables ou des droits de propriété intellectuelle.

Pharmaceutique Searchlight placera tout produit en rupture de stock temporaire au dossier des commandes en suspens et l'expédiera aussitôt qu'il sera disponible, à moins d'avis contraire reçu de l'acheteur avant que le produit ne soit expédié.

Prix

Les commandes sont facturées selon les prix en vigueur au moment où les commandes sont reçues. Les prix peuvent être modifiés sans préavis. Dans l'éventualité d'une rupture de stock, Pharmaceutique Searchlight ne peut garantir l'application du prix en vigueur au moment de la commande si la rupture de stock dure plus de 2 mois. Toute erreur de prix doit être signalée dans un délai de 5 jours ouvrables.

Modalités de paiement

Les modalités de paiement s'appliquent dès la date de facturation. Pharmaceutique Searchlight se réserve le droit de retenir les commandes dans les cas où les clients ont des factures en souffrance. Les modalités de paiement pour tous les produits de Pharmaceutique Searchlight sont : net 30 jours à partir de la date de facturation.

Taxes

Toutes les taxes applicables seront ajoutées à la facture, conformément à la loi.

Modalités de livraison

Tous les produits vendus seront expédiés FAB au point d'expédition. Les frais d'expédition de toutes les commandes de 100 \$ ou plus seront pris en charge par Pharmaceutique Searchlight, pour toutes les destinations au Canada, sans exception. Pharmaceutique Searchlight choisira le transporteur. Le client peut opter pour une forme spécifique de livraison, mais il devra, dans ce cas, assumer la différence de coût.

Minimum de commande

Un montant minimum de commande (avant taxes) de 100 \$ s'appliquera. Certains produits seront également soumis aux minimums suivants :

- Pour Dipentum, un minimum de commande de 10 flacons est requis.
- Les dispositifs intra-utérins (DIU) Mona Lisa sont soumis à un minimum de commande de 10 DIU de la gamme de produits Mona Lisa.
- Pour les produits réfrigérés (Bacid, Cerebyx), le minimum de commande est de 12 unités.
- Pour les narcotiques (Ketalar), le montant minimum de commande est de 500 \$.

Pharmaceutique Searchlight ne peut pas être tenue responsable s'il lui est impossible de respecter un contrat ou de fournir un produit suite à un incendie, une explosion, un conflit de travail, une interruption des transports ou toute autre cause hors de son contrôle.

Retour des produits et crédit

Produits perdus ou endommagés pendant le transport :

Toutes les réclamations pour envois incomplets, dommages et pertes de produits en cours de transport doivent être clairement indiquées sur le bon de livraison du transporteur au moment de la réception de la commande, faute de quoi aucune réclamation ne sera possible. Les réclamations pour dommages ou produits manquants doivent être transmises au service à la clientèle de Pharmaceutique Searchlight dans les 5 jours ouvrables suivant la date de livraison en communiquant avec un représentant du service à la clientèle à Searchlight@customer-support.ca. Tout dommage ou produit manquant doit être noté sur la preuve de livraison au moment de la réception par le destinataire et contresigné par l'agent de la compagnie de transport.

Les produits endommagés doivent être retournés à Pharmaceutique Searchlight avec la documentation de la compagnie de transport. Dès réception et vérification, Pharmaceutique Searchlight créditera les produits perdus ou endommagés et s'occupera de la réclamation directement avec la compagnie de transport.

Les produits doivent être retournés à :

Pharmaceutique Searchlight inc.
c/o MSD
102-8449 Lawson Road
Milton, ON L9T 9L1

Produits à retourner/créditer :

Les retours se limitent aux produits expirés qui sont retournés dans leur emballage d'origine par des distributeurs ou des grossistes autorisés. Les produits vendus directement au patient, à une clinique publique ou privée, à un gouvernement, à un hôpital ou en ligne ne peuvent pas être retournés. Un numéro d'autorisation de retour doit être obtenu auprès du service des crédits et retours de Pharmaceutique Searchlight avant de retourner un produit. Les produits retournés ne seront pas crédités s'ils ne sont pas accompagnés d'un numéro ou document d'autorisation de retour. Les clients seront responsables des frais d'expédition des produits périmés.

Produits admissibles à un échange ou à un crédit :

Pharmaceutique Searchlight acceptera de créditer les produits selon les critères suivants :

- Produits périmés achetés par des distributeurs ou des grossistes autorisés et retournés avec frais d'envoi prépayés à Pharmaceutique Searchlight dans les 12 mois suivant la date de péremption dans leur emballage d'origine.
- Un crédit sera accordé uniquement pour les flacons et emballages complets.
- Le crédit sera de 90 % du moindre du prix d'acquisition ou du prix de catalogue courant.
- Seuls les montants supérieurs à 100 \$ seront crédités.

Produits non admissibles à un échange ou à un crédit :

- Produits périmés retournés plus de 12 mois après la date de péremption.
- Produits non périmés.
- Produits qui ne sont plus dans leur emballage d'origine ou qui semblent endommagés ou usagés.
- Produits acquis lors d'une vente au rabais (fire sale), de faillite ou de récupération.
- Produits endommagés par un entreposage inadéquat ou une exposition à des conditions extrêmes telles que des températures élevées, de la fumée, du feu ou de l'eau.
- Produits ouverts ou partiellement utilisés.
- Tous les produits injectables, Adrenalin Topique et Bulkamid.
- Produits initialement vendus comme étant non retournables.
- Excédent d'achats.
- Excédent représentant plus de 2 mois d'achats selon l'historique.
- Excédent dû à des achats plus élevés causés par une rupture de stock chez un concurrent.
- Produits nécessitant une réfrigération.
- Produits retournés par toute personne autre que l'acheteur d'origine.
- Produits de fin de série plus de 12 mois après l'avis de fin de série.
- Produits expédiés à l'extérieur du Canada.