

POLITIQUE DE RETOUR DE MARCHANDISES

(en vigueur depuis le 6 mai 2019; mise à jour en mars 2021; mise à jour le 1^{er} octobre 2021)

Chez AMO Canada Company (« J&J Vision »), nous avons beaucoup d'estime pour nos clients et sommes fiers de la qualité de tous les produits que nous fabriquons et distribuons. À ce titre, depuis le 6 mai 2019, nous acceptons d'émettre une note de crédit ou d'échanger les produits qui répondent aux critères énumérés ci-dessous dans le cadre de la Politique de retour de marchandises.

Modalités générales entourant la Politique de retour de marchandises :

- Nous nous réservons le droit d'accepter ou de refuser les marchandises retournées en vue d'une note de crédit ou d'un échange.
- Nous pouvons accorder, à notre seule discrétion, des exceptions à la Politique de retour de marchandises.
- Nous nous réservons le droit de modifier les modalités de la Politique de retour de marchandises, en tout temps et sans préavis.
- Nous nous réservons le droit de détruire rapidement toute marchandise retournée qui n'est pas admissible à une note de crédit ou à un échange.
- Les retours sont soumis à un décompte final à la réception dans l'entrepôt de J&J Vision.
- Les notes de crédit pour marchandises retournées, ayant fait l'objet d'un achat direct, seront émises au prix d'achat original dans les 90 jours à compter de l'expédition initiale, à la condition que les marchandises soient retournées dans leur emballage d'origine non ouvert, dans un état propice à la vente sans aucune marque visible sur l'emballage extérieur. Après 90 jours, des échanges seront permis jusqu'à 12 mois de la date d'expédition initiale.
- Nous n'assumons aucune responsabilité quant aux frais d'expédition pour les retours de marchandises, sauf en cas d'une erreur d'expédition ou d'un retour de produits défectueux.
- Nonobstant ce qui précède, pour tous les produits défectueux, nous remplacerons, à notre discrétion, le(s) produit(s) défectueux ou accorderons un crédit.

Retours d'achats directs de lentilles intraoculaires :

Pour le retour de lentilles intraoculaires (LIO) achetées directement (c.-à-d. hors consignation) (« Achats directs »), veuillez communiquer par courriel, télécopieur ou téléphone avec le Service à la clientèle de J&J Vision aux coordonnées figurant ci-dessous en fournissant les détails sur les produits (c.-à-d. numéros de modèle, de série et de bon de commande). Un numéro d'autorisation de retour de marchandises (« ARM ») doit accompagner tout produit retourné pour garantir une acceptation et un traitement en bonne et due forme dans nos installations.

- LIO / produits de soutien à la chirurgie : Service à la clientèle de J&J Vision
- Téléphone : 1 877-266-4543, poste 1
- Courriel : canada.custserv@its.jnj.com
- Télécopieur : 1-888-760-1086

Le numéro d'ARM doit apparaître lisiblement sur l'emballage extérieur et tous les documents accompagnant les produits retournés. Ce numéro doit être mentionné lors de tout suivi de la transaction liée au retour. Le client est responsable de s'assurer que le produit est emballé correctement afin de le protéger contre les avaries ou dommages en cours de transport. Les frais de transport pour les retours faisant l'objet d'une plainte sur le produit ou d'une erreur d'expédition de produits commise par J&J Vision seront payés par J&J Vision. Pour tous les autres retours, les frais de transport devront être payés par le client.

- Une note de crédit sera émise après la réception et l'inspection du produit. Nous vous invitons également à conserver le numéro de suivi d'expédition en guise de référence.

Retours de LIO en consignation (LIO non expirées) :

Pour tout retour de LIO en consignation dont l'emballage n'a pas été ouvert, un numéro d'ARM est requis. Il suffit de suivre les mêmes consignes que pour le retour des achats directs afin de retourner des LIO à J&J Vision. Tout retour est soumis aux conditions suivantes :

- Les LIO doivent être retournées dans un état propice à la vente, sans aucune marque visible sur leur emballage extérieure. De plus, leur date de péremption ne doit pas être dépassée ou proche (c.-à-d. moins de 12 mois de la date de péremption). Le sceau de l'emballage ne doit pas être brisé et l'emballage doit être intact.
- Le numéro d'ARM et la mention « LIO en consignation » doivent être écrits lisiblement sur l'étiquette externe d'expédition.
- Le produit doit être emballé correctement afin de le protéger contre les avaries ou dommages en cours de transport.
- Veuillez conserver le numéro de suivi en guise de référence.

Retours de LIO en consignation (LIO périmées) :

Les LIO en consignation dont la date de péremption est dépassée (« LIO périmées ») ne doivent pas être retournées à J&J Vision. Les LIO périmées peuvent être détruites dans votre établissement en suivant les consignes de destruction des LIO figurant ci-dessous.

Consignes de destruction des LIO périmées :

- Remplir le formulaire « Expérience du client avec les LIO », conformément aux directives.

- Envoyer le formulaire « Expérience du client avec les LIO » dûment rempli par courriel (canada.custserv@its.jnj.com) ou télécopieur à J&J Vision, Service à la clientèle, au 1-888-760-1086.
- Détruire la ou les lentilles dans votre établissement conformément à l'ensemble des lois, des règles et des règlements applicables en matière de destruction de dispositifs médicaux.

Produits non retournables :**

Malgré ce qui précède, les produits suivants ne peuvent pas être retournés en vue d'un échange ou d'une note de crédit :

- Dispositifs viscoélastiques ophtalmiques (DVO/Healon)
- Solution saline équilibrée (Endosol)
- Activeurs de système LipiFlow
- Tous les produits périmés ou ceux dont l'emballage est ouvert ayant fait l'objet d'achats directs
- Produits consommables de courte durée de vie (dans les 3 mois qui précèdent la date de péremption)
- Interfaces Liquid Optic, cartes de traitement et cônes de positionnement pour interfaces patients
- Les produits détériorés ou endommagés en raison de circonstances indépendantes de la volonté du fabricant, y compris entre autres entreposage inapproprié, chaleur, froid, humidité, eau, fumée, incendie, traces évidentes de dégradation ou de détérioration, preuves de vente au rabais ou de liquidation de faillite, marquages des étiquettes par le client, marques faites au stylo, etc.

** Les retours donnant droit à une note de crédit ne sont permis que pour les erreurs de saisie de commande/d'expédition. Aucun retour n'est autorisé pour les produits périmés ou ceux dont la durée de vie utile est courte.

Produits admissibles à un échange seulement :

Malgré ce qui précède, les produits suivants ne sont pas admissibles à une note de crédit; ils peuvent toutefois être échangés :

- Anneaux de tension capsulaire/shunts, cartouches, tubes, couteaux et lames commandés par erreur – les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine sans aucune marque visible sur l'emballage extérieur, y compris marquages des étiquettes, marques faites au stylo, etc.

- Vous recevrez votre note de crédit ou échange après la réception et l'inspection des produits. Les marchandises doivent être retournées dans leur emballage d'origine non ouvert, dans un état propice à la vente sans aucune marque visible sur l'emballage extérieur.

Pièces d'équipements et accessoires :

- Cette Politique de retour des marchandises ne s'applique pas aux pièces d'équipement ou aux accessoires de J&J Vision. Veuillez-vous reporter aux modalités de votre convention relatives aux pièces d'équipement pour plus de détails.
- Si vous recevez de J&J Vision une pièce d'équipement endommagée, veuillez appeler le Service à la clientèle de J&J Vision au 1-877-266-4543, poste 1. Si vous refusez la livraison parce que vous estimez que la pièce d'équipement est arrivée endommagée, veuillez demander au camionneur du transporteur de remplir un rapport d'inspection.

Adresses de retour :

<p>Produits non ouverts :</p> <p>AMO Canada/ J&J Vision ATTN Returns 200 Whitehall Dr Markham, ON L3R 0T5</p>	<p>Produits faisant l'objet d'une plainte qui doivent être retournés à la demande du service de la Qualité de J&J Surgical Vision :</p> <p>AMO Canada/ J&J Vision ATTN Complaint Handling Unit (PQS ROOM) 200 Whitehall Dr Markham, ON L3R 0T5</p>	<p>Pièces d'équipement de phaco, pièces à main et pédales, LIO et interfaces patients faisant l'objet d'une plainte qui doivent être retournés à la demande du service de la Qualité de J&J Surgical Vision :</p> <p>AMO Canada/ J&J Vision ATTN Complaint Handling Unit (PQS ROOM) 200 Whitehall Dr Markham, ON L3R 0T5</p>
--	---	---