

**1. Commande de produits erronée**

Si l'acheteur effectue une commande de produits erronée, ceux-ci ne peuvent être retournés que s'il s'agit de marchandises livrables directement, et ce uniquement après demande préalable auprès d'Orly Pharma et son consentement.

**2. Demande / Déclarations de retours**

Les retours doivent être notifiés ou demandés à Orly Pharma au plus tard dans les 7 jours suivant la réception des produits. Les retours ne seront traités que lorsque le formulaire mis à disposition par Orly Pharma sera intégralement rempli et lorsque l'acheteur aura présenté une copie de la facture / du bon de livraison.

**3. Obligations de l'acheteur**

Les articles retournés :

- ne doivent pas être radié du portail NMVS ;
- doivent être renvoyés dans leur emballage d'origine intact et non ouvert ;
- doivent être stockés et manipulés dans des conditions correctes ;
- ne doivent pas avoir quitté la pharmacie, l'hôpital ou le commerce de gros entre le jour de la réception et celui du retour.

**4. Retours inopinés**

Pour les retours qui n'auront pas été notifiés ou effectués conformément aux conditions, Orly Pharma n'établira aucun avoir. Orly Pharma se réserve toutefois le droit de détruire ces articles.

**5. Retour non autorisés et produits réfrigérés**

Si Orly Pharma, à la demande du client, a commandé un produit spécial, ce produit ne sera pas repris.

Les produits réfrigérés sont repris par Orly Pharma uniquement dans le cas d'une erreur de livraison et/ou d'emballage. Lors de la reprise de produits réfrigérés, il est exigé que soient indiquées des données de température prouvant que les produits ont été manipulés à la bonne température (2 – 8°) durant leur conservation frigorifique.

**6. Avoir**

Dans la mesure où la faute incombe à Orly Pharma, les articles concernés seront repris à tout moment, et Orly Pharma établira un avoir correspondant à 100 % des coûts de facturation, port inclus.

Dans tous les autres cas, les retours acceptés par Orly Pharma seront remboursés à hauteur de 75 % du montant de l'achat, frais de port de retour déduits.

**7. Autres dispositions**

Ces conditions de retour sont applicables en complément des Conditions Générales d'Orly Pharma. Toutes les conditions qu'elles contiennent restent en vigueur dans leur intégralité. Conformément aux dispositions y afférant dans les Conditions Générales, on entend par Orly Pharma la Orly Pharma BV ou ses filiales Orly Pharma GmbH et Orly Pharma Ltd.