

## **TRUE TEST<sup>MC</sup>** Politique d'envoi et de retour de TRUE Test<sup>MC</sup>

### Garantie d'envoi le jour suivant

TRUE Test<sup>MC</sup> est un produit sensible à la température, qui nécessite une attention particulière pendant l'envoi. Pour cette raison, TRUE Test est **LIVRÉ LE LENDEMAIN** dans toutes les provinces de l'Ouest, du Centre ainsi que dans les provinces maritimes du Canada. **UNE LIVRAISON PAR AVION LE LENDEMAIN** est garantie pour Terre-Neuve, les Territoires et certaines régions éloignées du Nord. Les heures de fret et de livraison seront précisées lors de la confirmation de la commande.

### Heures de transmission des commandes

Les commandes passées du lundi au jeudi, avant 14 h H.N.E, sont envoyées la même journée si tous les renseignements pertinents se rapportant à la licence du médecin sont à jour dans le dossier. Les commandes reçues après 14 h H.N.E. sont expédiées le jour ouvrable suivant.

#### Exception

- ✚ Toutes les commandes passées le vendredi ou le jeudi après 14 h H.N.E., sont expédiées le jour ouvrable suivant (habituellement le lundi).
- ✚ Lorsqu'une fête nationale tombe pendant la semaine, aucune expédition n'a lieu le jour ouvrable précédant ladite fête.
  - Par exemple : une commande passée le vendredi précédant la fête du Travail ne sera pas expédiée avant le mardi suivant.

### Livraison

Une signature est requise pour pouvoir remettre un reçu du produit TRUE Test<sup>MC</sup> à l'adresse d'envoi du client, lequel constitue une preuve de livraison. Le client doit, avant de signer, examiner le contenant d'expédition à la recherche de tout signe de dommage. Une fois le produit TRUE Test<sup>MC</sup> livré et une signature obtenue, le client a la responsabilité d'en assurer un entreposage et une manutention adéquats.

### Entreposage

TRUE Test<sup>MC</sup> doit être réfrigéré immédiatement après la réception. Conserver entre 2 et 8 degrés Celsius. Ne pas congeler. Si TRUE Test<sup>MC</sup> n'est pas réfrigéré pendant plus de quatre heures, le produit risque d'être inefficace. Le fabricant recommande donc actuellement de jeter tout produit n'ayant pas été adéquatement entreposé.

### Retours

TRUE Test<sup>MC</sup> est sensible à la température et ne peut être retourné.

## Dommmages lors du transit

Si le contenant interne d'expédition de TRUE Test<sup>MC</sup> en mousse de polystyrène arrive endommagé, le client doit refuser la livraison du produit. Aviser immédiatement Spexell Pharma, qui assurera le remplacement du produit. Aucuns frais additionnels d'envoi ou de remplacement ne seront encourus par le client dans la mesure où les présentes conditions sont remplies.

## Produit défectueux

Si le produit TRUE Test<sup>MC</sup> livré est soupçonné d'être défectueux, le client doit immédiatement en aviser Spexell Pharma.

## Dates d'expiration du produit

TRUE Test<sup>MC</sup> est livré au client avec une date d'expiration dépassant d'au moins 12 mois la date courante. Les produits TRUE Test<sup>MC</sup> expirés ne peuvent être retournés.

## Erreurs de commandes

TRUE Test<sup>MC</sup> est un produit sensible à la température qui ne peut pas être retourné une fois qu'il a été livré au client. Le client doit donc vérifier les quantités de TRUE Test<sup>MC</sup> commandées, l'adresse de destination, les exigences en matière d'expiration ainsi que la date de livraison. Les produits TRUE Test<sup>MC</sup> non désirés ne peuvent être retournés. Les clients pourraient toutefois recevoir un crédit en cas de problème de livraison du produit TRUE Test<sup>MC</sup> résultant d'erreurs d'entrées de commandes ou d'envoi commises par Spexell Pharma.

Veuillez appeler au 1 866 571-SPEX (7739) si vous avez des questions au sujet de l'entreposage, des dates d'expiration ou de notre politique de non-retour pour le produit TRUE Test<sup>MC</sup>.