

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE **POLITIQUE DE RETOUR** **DATE EFFECTIVE LE 1 AVRIL 2026**

La politique de retour des marchandises de Hikma Canada Limited (« Hikma ») (cette « Politique ») s'applique au retour et/ou au crédit des produits achetés par un client de Hikma.

La demande de retour du produit doit être faite au département de Service à la Clientèle de Hikma au 1-800-656-0793 ou transmise par courriel à : canada_csr@hikma.com. Ces demandes doivent inclure les informations suivantes : (i) Nom du produit ; (ii) quantité ; (iii) numéro de lot ; et (iv) la date d'expiration. Si le retour est éligible, un numéro d'autorisation de retour de marchandise (« RMA ») sera émis par Hikma et fourni au client. Ce numéro RMA doit être obtenu par le client avant que tout retour de produit ne soit accepté par Hikma. Toutes les transmissions entre Hikma et le Client doivent être effectuées par téléphone ou par courriel.

Hikma se réserve le droit d'exiger : (i) une preuve d'achat ou la facture originale pour tout Produit retourné pour crédit ou échange ; ou (ii) des informations qui démontreront que les Produits doivent avoir été utilisés correctement conformément à la date d'expiration standard du premier entré, premier sorti (« Informations FIFO »).

Les grossistes n'accepteront pas les retours de produits des clients pour les produits identifiés comme **non retournables**.

PRODUIT NON RETOURNABLE

Les produits suivants ne sont **pas éligibles** pour être retournés :

- Produits qui ne sont pas périmés.
- Produits avec une date de péremption dépassée plus de six (6) mois.
- Produits vendus dans le cadre d'une importation exceptionnelle ou d'un programme d'accès spécial.
- Produits discontinués après trois (3) mois de déclaration de discontinuation par Hikma.
- Les produits qui ont été ouverts, dégradés ou dont les étiquettes Hikma manquent et n'affichent pas clairement la date d'expiration, le DIN ou le numéro de lot.
- Pour les substances contrôlées, les précurseurs et les cytotoxiques, le retour physique du Produit n'est pas accepté. Le numéro RMA et la certification de destruction sont requis pour l'admissibilité au crédit.
- Produits achetés sur une base non retournable (c'est-à-dire des commandes spéciales, produits vendus à date courte).
- Produits expédiés par erreur mais non signalés dans les cinq (5) jours suivant la réception par le Client.
- Produit commandé par erreur.
- Produit(s) endommagé(s) en raison de causes assurables, telles qu'un incendie, une inondation et/ou une catastrophe naturelle.
- Produit(s) endommagé(s)/détérioré(s) en raison d'une négligence, y compris, mais sans s'y limiter, manipulation ou stockage incorrect par le Client.
- Unités partielles - une unité incluse dans un emballage commercialisable.
- Produits vendus lors de ventes de faillite ou de ventes sacrificielles.
- Produits vendus, achetés, entreposés ou distribués contrairement aux lois fédérales ou provinciales.

CONDITIONS POUR CRÉDIT

Hikma émettra une note de crédit pour les Produits retournés dans les conditions suivantes :

- Le produit doit être retourné prépayer à l'endroit d'achat après l'émission d'un numéro RMA.
- Si le produit est perdu en transit de retour, Hikma n'est pas responsable du crédit sur ce produit.
- Le numéro RMA est obligatoire. Le produit doit être retourné dans les trente (30) jours suivant la réception du numéro RMA de Hikma. Tout produit envoyé sans numéro RMA sera détruit par Hikma et aucun crédit ne sera émis.

- Les produits doivent être intacts dans leurs emballages d'origine scellés avec l'étiquette d'origine.
- Les produits doivent être accompagnés d'une liste contenant le nom du produit, le numéro de lot et la date d'expiration.
- Tous les Produits doivent être retournés dans les six (6) mois suivant la date d'expiration, sauf autorisation de Hikma.
- Le crédit sera émis au prix d'acquisition ou au prix actuel (selon le plus bas) moins les allocations professionnelles, les rabais ou les remises, y compris les frais de paiement rapide et de distribution. Le produit sera examiné et approuvé par Hikma dès sa réception.
- Les retours reçus avec des documents incomplets ne seront acceptés pour retour qu'une fois les documents manquants remplis dans les cinq (5) jours suivant l'avis de Hikma. Ces retours, s'ils sont acceptés, sont assujettis à des frais d'administration de 15 %.
- Les retours de produits endommagés doivent inclure la soumission d'images montrant les dommages réclamés. La décision de l'éligibilité est faite uniquement par Hikma à sa seule discrétion.
- Hikma peut exiger : (i) preuve d'achat pour tout Produit retourné pour crédit ou échange ; ou (ii) des informations FIFO telles que définies dans les présentes. Dans le cas où : (i) ou (ii) n'est pas fourni à Hikma comme demandé, le crédit sera refusé.
- Fioles de Lidocaïne 2 % - Épinéphrine 1 : 100 000 (DIN 02436221) qui ont été achetés directement chez Hikma sont éligibles à un crédit de cinquante (50 %) pourcent du montant payé pour ces produits après l'expiration du produit, applicable sur les achats futurs. Les produits achetés dans le cadre de contrats hospitaliers seront crédités au prix contractuel en vigueur au moment de l'achat.

Pour les clients hospitaliers utilisant CPDN, veuillez remplir une demande de retour en ligne et retourner tout article expiré directement à CPDN.

Tous les retours de produits préautorisés envoyés à Hikma doivent être adressés comme suit :

Hikma Canada Limited
c/o Innomar Strategies
8030 Esquesing Line Unit B
Milton ON L9T 6W3

Hikma se réserve le droit de détruire tout Produit retourné. Tout Produit retourné non éligible au crédit sera détruit par Hikma.

NOTES DE CRÉDIT

- Le crédit pour les Produits retournés ne sera émis par Hikma que sous la forme d'une note de crédit.
- Hikma traitera les notes de crédit dès réception et traitement des retours validés par Innomar.
- Le montant du crédit émis ou autorisé par Hikma est directement corrélé à ce qui est validé par Innomar. En cas de conflit entre la quantité réclamée par le Client et la quantité validée par Innomar, la quantité validée par Innomar prévaudra. Le décompte physique des Produits retournés par Innomar sera définitif.
- Tous les crédits qui ne sont pas utilisés dans un délai d'un (1) an suivant leur émission seront nuls et non avendus.

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

- En retournant les Produits, vous autorisez Hikma et Innomar, en tant qu'agent de Hikma, à détruire tout Produit retourné.
- Les produits non-Hikma retournés à Innomar ne seront pas la responsabilité de Hikma. Hikma se réserve le droit de facturer aux Clients tous les frais engagés pour traiter et détruire les produits non-Hikma retournés à Innomar.
- Une fois reçu par Innomar, le Produit ne sera pas retourné au Client.
- Hikma n'est pas responsable des envois des produits retournés perdus ou endommagés. L'assurance et le suivi des envois sont à la charge du Client.



- Cette politique remplace toutes les politiques précédentes et peut être modifiée par Hikma à sa seule discrétion.

En vigueur le 1 avril 2026

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PRIX

Hikma se réserve le droit, sans notification préalable, de modifier les termes, conditions et prix énoncés dans les présentes, sauf indication contraire.

Les listes de prix actuelles peuvent être obtenues auprès du service à la clientèle de Hikma à canada_csr@hikma.com ou en appelant le 1-800-656-0793. Toutes les commandes seront facturées aux prix en vigueur au moment de la réception d'une commande et sont susceptibles d'être modifiées sans préavis, sauf indication contraire dans un contrat dûment signé entre les parties. Le produit acheté au prix du contrat doit être utilisé dans le cadre de l'adhésion à ce contrat uniquement.

PAIEMENTS ET CONDITIONS

Toutes les commandes sont soumises à l'acceptation de notre service de crédit. Sauf indication contraire sur la facture ou en vertu de la loi applicable, les conditions de vente sont NET trente (30) jours. Toute partie d'une facture faisant l'objet d'un litige doit être signalée au Service à la clientèle au moment de la réception de la facture en utilisant le numéro de téléphone figurant sur la facture ou par courriel à : canada_csr@hikma.com.

Toute partie non contestée d'une facture doit être payée conformément aux présentes conditions générales. Hikma se réserve le droit, à sa seule discrétion, de : (i) refuser toute Commande ; (ii) limiter l'achat de Produits ; (iii) retarder les expéditions ; ou (iv) répartir les Produits entre les Clients de Hikma.

Toutes les Commandes seront facturées à la date d'expédition. Il est expressément entendu et convenu que Hikma n'acceptera que les paiements sous les formes suivantes : (i) EFT ; (ii) chèque ; (iii) dépôt direct; et/ou (iv) virement bancaire. Hikma ne traitera aucun paiement effectué sous toute autre forme, y compris les cartes de crédit et les cartes de débit, sauf accord écrit des deux parties.

Les taxes applicables, telles que requises par la loi, seront ajoutées aux factures à la suite d'une Commande. Hikma se réserve le droit de : (i) imputer aux comptes en souffrance depuis trente (30) jours des intérêts au taux de 1,5 % par mois (18 % par an) sur le solde impayé ; ou (ii) retenir sans préavis les Commandes des Clients dont le solde est en souffrance.

MINIMUM DE COMMANDE ET FRAIS DE TRANSPORT

Les commandes de 500 \$ ou plus sont expédiées port payé par Hikma au Canada. Hikma utilisera l'itinéraire le plus économique compatible avec la fourniture d'un service raisonnablement rapide. Tout Client peut demander la livraison par des moyens spéciaux. Dans ce cas, la différence entre le coût régulier et le coût spécial sera facturée au Client. Les commandes qui ne respectent pas la valeur minimale seront soumises à un frais supplémentaire de 50 \$.

COMMANDES EN SOUFFRANCE

Toute commande reçue par Hikma qui n'est pas exécutée en raison d'une commande en souffrance ou d'une allocation sera supprimée par Hikma après soixante (60) jours, sans pénalité pour le client ou Hikma.



PÉNURIE, BRIS OU PERTE

Réclamations pour les Produits : (i) perdus ou endommagés pendant le transport ; ou (ii) une quantité manquante de Produits doit être signalée à Hikma dans les cinq (5) jours suivant la réception. De plus, les erreurs d'expédition doivent également être signalées à Hikma dès leur découverte dans les cinq (5) jours suivant la réception.

Toutes les commandes sont emballées pour expédition par Hikma. Lors de la livraison au Client, toutes les caisses, boîtes ou colis doivent être examinés attentivement avant de signer le bon de livraison. Si des preuves de dommages sont présentes, le Client doit les porter à l'attention de l'agent de livraison et s'assurer qu'une note est faite sur le bordereau d'expédition avant que les Produits ne soient acceptés. Si des dommages ont causé un bris ou une perte, le conteneur d'expédition extérieur et le matériel d'emballage doivent être conservés jusqu'à ce qu'un ajustement soit effectué. En ce qui concerne l'achat indirect de Produits, Hikma n'est pas responsable des bris, dommages ou pertes survenus pendant le transport, mais aidera les clients dans le cadre de toute réclamation d'assurance. Les Produits endommagés reçus doivent être conservés pour inspection ou jusqu'à ce que leur retour soit demandé par Hikma.

RESPONSABILITÉ

Hikma n'est pas responsable de tout pénalités d'absence de fourniture ni de pénalités contractuelles ou de dommages pour les Produits non livrés en raison des causes indépendantes de la volonté de Hikma. Ceux-ci incluent, mais sans s'y limiter, les incendies, les explosions, les grèves ou les conflits de travail ou les interruptions, les embargos, les catastrophes naturelles ou les cas de force majeure.

QUALITÉ ET PHARMACOVIGILANCE

Tout événement indésirable doit être signalé à Hikma dans un délai d'un (1) jour en contactant Hikma directement ou par courriel à : canada_drugsafety@hikma.com. Les événements indésirables sont documentés et évalués par Hikma conformément aux pratiques de l'industrie et dans le respect des lois. Les réclamations relatives à la qualité des Produits doivent être envoyées à : canada_qa@hikma.com. En cas de retrait ou de rappel d'un Produit, Hikma donnera des instructions au Client.

PROPRE USAGE

Tous les produits vendus par Hikma sont étiquetés et approuvés pour la vente au Canada seulement.

GARANTIE DU PRODUIT

Hikma garantit que les Produits sont fabriqués conformément aux Bonnes Procédures de Fabrication et à toutes les exigences applicables de Santé Canada pour la qualité pharmaceutique finale des Produits mis en vente. Aucune autre garantie ou condition, statutaire ou autre, expresse ou implicite ne s'applique, y compris, sans s'y limiter, toute garantie de qualité, de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier.

HIKMA NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE DES DOMMAGES INDIRECTS, CONSÉQUENT OU PUNITIFS DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, DE TOUTE CAUSE DÉCOULANT DE LA VENTE, DE LA LIVRAISON, DE L'UTILISATION OU DE L'INCAPACITÉ D'UTILISER TOUT PRODUIT, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LA PERTE DE PROFITS, LA BONNE VOLONTÉ OU L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ. LA RESPONSABILITÉ TOTALE DE HIKMA EN VERTU DE TOUTE COMMANDE EST SPÉCIFIQUEMENT LIMITÉE À LA VALEUR DU BON DE COMMANDE EXÉCUTÉ QUI A DONNÉ LIEU AU LITIGE.

Tous les produits Hikma doivent être utilisés, entreposés et transportés selon les conditions indiquées dans leur monographie de produit.



LOI APPLICABLE

Toute commande résultante faisant référence aux présentes conditions générales est régie et sera interprétée conformément aux lois de la province de l'Ontario et aux lois fédérales du Canada, à l'exclusion de toute disposition relative aux conflits de lois. Par les présentes, les parties reconnaissent irrévocablement la compétence des tribunaux de la province de l'Ontario.

En vigueur le 1 avril 2026