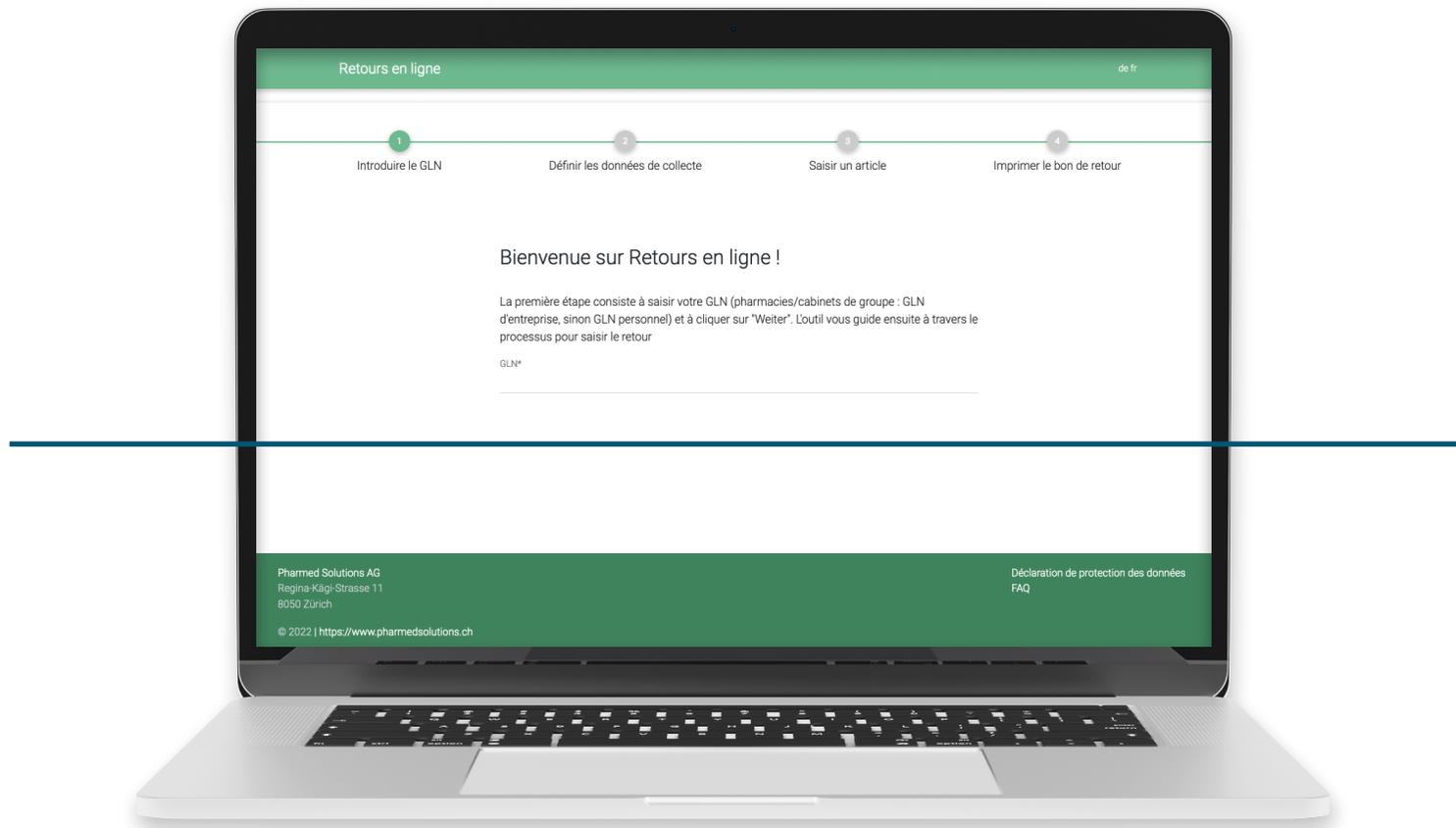


Retours en ligne en 4 étapes

Règles relatives aux retours pour les commandes directes Mepha et Teva et plateforme numérique de retours



Règles relatives aux retours Mepha et Teva

- Mepha Suisse SA a adapté ses règles relatives aux retours* en raison d'une décision de l'OFSP (décembre 2021).
- Un remboursement est effectué si le produit retourné a été collecté chez le client au plus tard le dernier jour du mois précédant le mois de péremption (date exp. sur l'emballage du produit).
- Le remboursement du produit n'est effectué que si le produit retourné est collecté au plus tôt 3 mois avant le mois de péremption (date exp. sur l'emballage du produit).
- Mepha Suisse SA effectue un remboursement sous la forme d'une note de crédit au dernier prix net en vigueur.

Exemple: retours de clients; produit Irfen® avec date d'exp. 10/2023

							Expiry 10/23			
Mois de collecte	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier
Collecte jusqu'au	Jusqu'au 30.04.2023	Jusqu'au 31.05.2023	Jusqu'au 30.06.2023	Jusqu'au 31.07.2023	Jusqu'au 31.08.2023	Jusqu'au 30.09.2023	Jusqu'au 31.10.2023	Jusqu'au 30.11.2023	Jusqu'au 31.12.2023	Jusqu'au 31.01.2024
Retour physique	Non	Non	Non	Oui**	Oui**	Oui**	Non	Non	Non	Non
Autorisation de note de crédit	Pas de note de crédit	Pas de note de crédit	Pas de note de crédit	Note de crédit**	Note de crédit**	Note de crédit**	Pas de note de crédit	Pas de note de crédit	Pas de note de crédit	Pas de note de crédit
Collecte	trop tôt – pas de note de crédit			à temps – note de crédit			trop tard – pas de note de crédit			

* Conditions vous donnant droit à un crédit pour les retours de produits Mepha et Teva.

** selon catégorie de produit

Information supplémentaire:

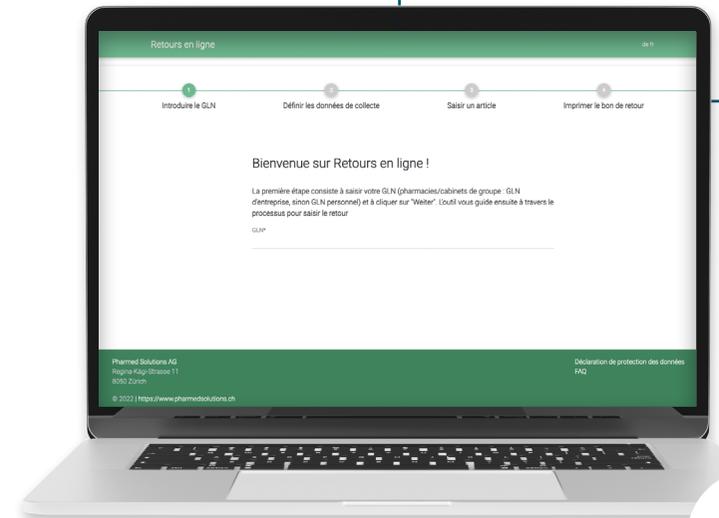
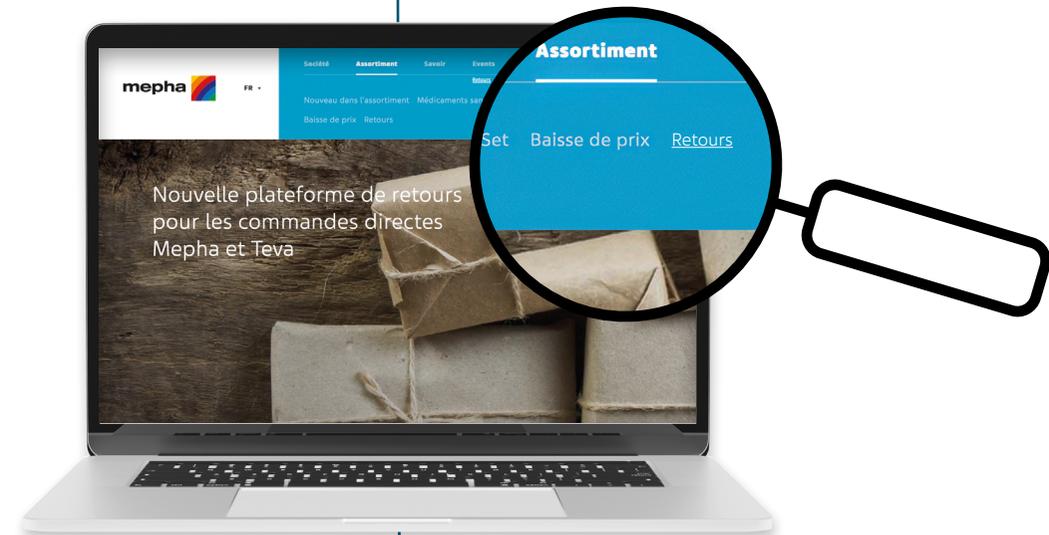
Les accords sur les coûts logistiques directs conclus avec Mepha Suisse SA restent valables sans changement. Il s'agit simplement d'une adaptation concernant les remboursements des produits Mepha et Teva en cas de retours.

Plateforme numérique de retours

Mepha Suisse SA a développé une plateforme numérique pour le traitement des retours des produits achetés directement à Mepha Suisse SA. Cette plateforme vous permettra d'organiser vos retours de manière simple et facile, dans le respect des dispositions de l'OFSP.



www.mepha.ch/fr-ch/assortiment/retours/



1

**Saisir
le GLN**

**Définir les
données de
collecte**

**Saisir le(s)
article(s)**

**Imprimer
le bon de
retour**

1

Retours en ligne de.fr

1 Introduire le GLN 2 Définir les données de collecte 3 Saisir un article 4 Imprimer le bon de retour

Bienvenue sur Retours en ligne !

La première étape consiste à saisir votre GLN (pharmacies/cabinets de groupe : GLN d'entreprise, sinon GLN personnel) et à cliquer sur "Weiter". L'outil vous guide ensuite à travers le processus pour saisir le retour

GLN*
7601001023062

SUIVANT >

Étape 1: Saisir le GLN

Cliquer sur «SUIVANT»

Retours en ligne de.fr

1 Introduire le GLN 2 Définir les données de collecte 3 Saisir un article 4 Imprimer le bon de retour

Veuillez contrôler vos données (les adresses privées ne sont pas autorisées) et cliquer sur "Weiter". Si le contrôle d'adresse qui s'ensuit auprès de la Poste ne fonctionne pas, veuillez contacter le service clientèle

GLN: 7601001023062

Pharmacie Moudonoise P. Aubort SA

Rue avec numéro de maison*
avenue de la Gare 1a Réception des marchandises/service des retours (facultatif)

Code Postal* 1510 Lieu* Moudon

← RETOUR SUIVANT >

Votre adresse, ou une partie de celle-ci, s'affiche automatiquement. Vérifier l'adresse et la compléter ou la corriger si nécessaire. Les adresses privées ne sont pas acceptées par le système.

Le système vérifie les données à l'aide des données d'adresse de la Poste Suisse.

En cas d'éventuels messages d'erreur, corriger les données erronées.

Retours en ligne de.fr

1 Introduire le GLN 2 Définir les données de collecte 3 Saisir un article 4 Imprimer le bon de retour

Voilà comment ça marche :

Vous créez un bon de retour valable via l'outil en ligne. Imprimez-le et collez toutes les pages sur le paquet ou la boîte. Il est important que l'étiquette avec le code barres soit bien visible tout en haut. Ensuite, le colis ou la boîte sera retiré(e) par la Poste ou LeClerc à la date que vous avez indiquée et, après un contrôle, l'avis sera établi.

Conditions de retours

- Merci de ne saisir que les articles périmés. Ne pas saisir de quantités manquantes, d'erreurs de commande, de marchandises défectueuses, de marchandises de rappel ou d'échantillons.
- **Important :** La date d'enlèvement est déterminante pour le droit à une note de crédit.
- Si la marchandise a été achetée par un grossiste, elle doit être retournée au grossiste.
- L'introduction des articles à échéance dans le portail n'est possible qu'une fois par mois.
- Si la date d'expiration de l'article concerné se trouve en dehors de la période donnant droit à un crédit, l'article ne peut pas être retourné.
- Les produits d'origine et de distribution ne sont pas repris et ne font pas l'objet d'un avoir. Les produits concernés peuvent être demandés au service clientèle.
- Les cyostatiques : Peuvent être inscrits mais ne peuvent pas être retournés. Veuillez les détruire vous-même. Une note de crédit sera établie.
- Stupéfiant : peuvent être inscrits mais ne peuvent pas être retournés. Veuillez les faire détruire par le pharmacien cantonal. Une note de crédit sera établie.
- Veuillez pondre le bon de retour dans chaque carton ou boîte. Les marchandises en vrac ne peuvent pas être emportées.
- Un versement de la note de crédit n'est pas possible. Elle doit être déduite ou compensée par le client sur la prochaine facture de Mepha.
- Veuillez compter un délai de traitement d'environ 4 à 6 semaines pour les notes de crédit.
- Notre service clientèle se tient à votre disposition pour répondre à vos questions ou à vos doutes : order@mepha.ch, Tél. 061 705 43 43 ou 0800 00 33 88.
- Vous trouverez de plus amples informations dans nos conditions générales: [Conditions générales \(mepha.ch\)](https://www.mepha.ch)

← RETOUR SUIVANT >

Cette page contient toutes les informations ainsi que les conditions de retour.

Code Postal* 1510 Lieu* Moudon

L'adresse n'a pas été trouvée lors de la vérification avec la poste. Veuillez vérifier que l'adresse ne comporte pas de faute de frappe, de numéro de maison (p. ex. 2 vs 2A), de code postal erroné, de localité incomplète (p. ex. Rütli vs. Rütli ZH) ou contactez le service clientèle.

2

Retours en ligne de fr

1 Introduire le GLN 2 Définir les données de collecte 3 Saisir un article 4 Imprimer le bon de retour

Date d'enlèvement souhaitée pour le colis. L'heure exacte d'enlèvement correspond à la venue habituelle du logisticien (La Poste ou LeClerc)

mer., 1.03.
à partir de 8H00

jeu., 2.03.
à partir de 8H00

ven., 3.03.
à partir de 8H00

< RETOUR

SUIVANT >

3

Étape 2: Définir les données de collecte

L'heure de collecte correspond à la venue habituelle du logisticien (LeClerc ou la Poste Suisse dans les communes de montagne).

Attention:

- 1 seul retour par mois est possible.
Si un retour a déjà été saisi, le système l'indiquera.
- Le montant minimum d'un retour est de CHF 20.–
- Frais de livraison: CHF 10.–
- Ne pas envoyer les cytostatiques et les stupéfiants (BTM).

Retours en ligne

Introduire le GLN Définir les données de collecte Saisir un article Imprimer le bon de retour

Saisissez individuellement tous les articles à retourner avec le numéro de lot et la date d'expiration. Les articles peuvent être saisis comme suit :

- Optimal : scannez le code DataMatrix/QR sur l'emballage dans le champ de recherche
- Alternative 1 : scannez le code-barres sur l'emballage dans le champ de recherche et complétez le numéro de lot manuellement
- Alternative 2 : tapez le GTIN manuellement et complétez le numéro de lot

Les articles doivent expirer entre : 04/2023 - 06/2023

Montant minimum : CHF 20.00
Les retours d'une valeur totale inférieure au montant minimum ne seront ni crédités ni collectés

Nom de l'article	GTIN	Numéro de lot	Date d'expiration	Prix ExFactory	Nombre d'emballages retournés
LECAPON Mepha Lactab 100mg/25mg/200mg 30 pce	7680652830052	2070921	05/2023	CHF 21.68	1

Code DataMatrix/QR ou GTIN* Numéro de lot*

AJOUTER UN ARTICLE ✓ REJETER ✕

CHF 21.68
Frais de livraison CHF 10.00

RETOUR SUIVANT >

Étape 3: Saisir le(s) article(s)

- Optimal: scanner le code DataMatrix/QR de l'emballage dans le champ de recherche
- Alternative 1: scanner le code-barres sur l'emballage (champ de recherche) et compléter manuellement le numéro de lot (LOT)
- Alternative 2: saisir manuellement les numéros GTIN et LOT

Pour la saisie manuelle, sélectionner «AJOUTER UN ARTICLE». En cas de saisie erronée, sélectionner «REJETER».

Retours en ligne

Introduire le GLN Définir les données de collecte Saisir un article Imprimer le bon de retour

Saisissez individuellement tous les articles à retourner avec le numéro de lot et la date d'expiration. Les articles peuvent être saisis comme suit :

- Optimal : scannez le code DataMatrix/QR sur l'emballage dans le champ de recherche
- Alternative 1 : scannez le code-barres sur l'emballage dans le champ de recherche et complétez le numéro de lot manuellement
- Alternative 2 : tapez le GTIN manuellement et complétez le numéro de lot

Les articles doivent expirer entre : 04/2023 - 06/2023

Montant minimum : CHF 20.00
Les retours d'une valeur totale inférieure au montant minimum ne seront ni crédités ni collectés

Nom de l'article	GTIN	Numéro de lot	Date d'expiration	Prix ExFactory	Nombre d'emballages retournés
FENTANYL Mepha patch mat 75 mcg/h 5 pce <i>Stop - détruire directement et remettre au pharmacien cantonal, la note de crédit est quand même établie</i>	7680573620138	017393	05/2023	CHF 45.68	1

Code DataMatrix/QR ou GTIN* Numéro de lot*

AJOUTER UN ARTICLE ✓ REJETER ✕

CHF 45.68
Frais de livraison CHF 10.00

RETOUR SUIVANT >

Saisir manuellement le nombre ou scanner plusieurs fois le produit.

Le système vérifie les données. Si un article ne peut pas être retourné, la raison est affichée avec une indication correspondante. Par exemple:

BUPRENORPHIN Mepha cpr subling 8 mg ? pce 7680651880058 AM488 09/2022 CHF 19.65

Stop - détruire directement et remettre au pharmacien cantonal, la note de crédit est quand même établie

Code DataMatrix/QR ou GTIN* Numéro de lot*
IMATINIB Teva cpr pell 100 mg 60 pce 3658108

La date d'expiration du produit ne tombe pas dans la période définie par l'OFSP. Il ne peut pas être renvoyé ni crédité.

Une fois tous les retours saisis, sélectionner «SUIVANT».

Retours en ligne

Introduire le GLN Définir les données de collecte Saisir un article Imprimer le bon de retour

Nombre de colis/boîtes du retour

1
✓ 2
3
4
5

RETOUR SUIVANT >

Sélectionner le nombre de paquets ou de boîtes Mepha/ Teva.



4

Retours en ligne de fr

Introduire le GLN Définir les données de collecte Saisir un article Imprimer le bon de retour

C'est presque fini ! Saisissez une adresse e-mail valide pour la confirmation. Vérifiez ensuite vos données et cliquez sur "Envoyer".
Imprimez le PDF créé et collez-le sur le colis.
Remarque : les retours doivent être remis directement au logisticien (pas de mise à disposition, car il s'agit de marchandises commerciales).

Adresse e-mail*	Vos données GLN: 7601001023062
Commentaire	Pharmacie Moudonnoise P. Aubort SA avenue de la Gare 1 1510 Moudon VD
	Date de collecte: mar., 5.07. - à partir de 7h00 Paquets: 2 Nombre de paquets: 5

← RETOUR ENVOYER

Étape 4: Imprimer le bon de retour

Saisir l'adresse e-mail

Sélectionner «ENVOYER»

En cas de doute,
veuillez contacter notre
service clientèle:

Vous pouvez nous joindre tous les jours
du lundi à jeudi de 7h30 à 17h30
vendredi de 7h30 à 17h00
aux numéros suivants:

Tél. 0800 003388
(Numéro de tél. gratuit)
order@mepha.ch

Retours en ligne de fr

Introduire le GLN Définir les données de collecte Saisir un article 4 Imprimer le bon de retour

C'est presque fini ! Saisissez une adresse e-mail valide pour la confirmation. Vérifiez ensuite vos données et cliquez sur "Envoyer".
 Imprimez le PDF créé et collez-le sur le colis.
 Remarque : les retours doivent être remis directement au logisticien (pas de mise à disposition, car il s'agit de marchandises commerciales).

Vos données
 GLN: 7601001023062
 Pharmacie Moudonnoise P. Aubort SA
 avenue de la Gare 1
 1510 Moudon
 VD

Adresse e-mail*
 Commentaire

Date de collecte: mar., 5.07. - à partir de 7h00
 Paquets: 2
 Nombre de paquets: 5

← RETOUR

Merci d'avoir envoyé votre retour ! Vous venez de recevoir une confirmation par e-mail. Si le bon de retour ne s'affiche pas, cliquez sur ce lien ou imprimez le bon de retour de l'e-mail. Vous pouvez ensuite fermer la page [imprimer le bon de retour](#).



PDF (étiquette de retour et bordereau de retour)

Un PDF s'affiche immédiatement et vous recevez un E-mail de confirmation, avec le PDF en pièce jointe. Imprimez le bordereau de retour et l'étiquette de retour.

Veillez impérativement insérer 1 bon de retour par boîte ou paquet afin que notre partenaire logistique puisse traiter les retours.

LeClerc ou la Poste Suisse vient chercher l'envoi à l'heure souhaitée.

Vous pouvez aussi sélectionner directement dans le système l'option «IMPRIMER LE BON DE RETOUR».

E-mail avec PDF

Après vérification par le partenaire logistique, vous recevrez un e-mail de confirmation et la note de crédit de Mepha Suisse SA dans les délais impartis.

Bon de retour_000000045.pdf
 162 KB

Nous nous ferons un plaisir de confirmer la réception de votre commande pour le retour.

Vos coordonnées :
 Centre Médical Novamed SA
 chemin d'Entre-Bois 23
 1018 Lausanne

GLN/No. de client: 7601002727235

Date de collecte: 04.07.2022 - à partir de 7h00
 Nombre de paquets: 1

Vous trouverez en annexe le bon de retour détaillé à imprimer et à coller sur les colis.

Votre retour sera vérifié après l'enlèvement par Mepha Schweiz AG. Vous serez régulièrement informé du suivi de Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter le service clientèle.

Meilleures salutations
 Votre Mepha Schweiz AG

Placer le bordereau de retour dans le paquet ou dans la boîte.

7601001023062
 Pharmacie Moudonnoise P. Aubort SA
 avenue de la Gare 1
 1510 Moudon

mepha | **teva**

002683001595702208301440601

Bon de retour 31.01.2023 - 1 Paquet

Nom de l'article	GTIN	Lot-Nr	Date d'expiration	Quantité
LOGARTAN-HCT Mepha Laetab 100/12,5mg 28 poe	07680587670116	18061	03/2023	1x
MEPHA-ANGIN pastilles orthon 24 poe	07680658940021	55462	03/2023	2x
PEMETREXED Teva liquid 100 mg/4ml flac ²	07680688020027	GG21001F	03/2023	1x

Exemple d'étiquette de retour:

Mepha Pharma AG
 Kirschgärtenstrasse 14
 4051 Bâle

03082202301311740591

Voigt Industrie Service AG
 Abteilung Retouren Mepha
 Industriestrasse 4
 4704 Niederbipp