Héma Québec

SANG et PLASMA
LAIT MATERNEL
CELLULES SOUCHES
TISSUS HUMAINS

Politique de retour des blocs taillés (*dowels*)

CRITÈRES POUR LE RETOUR CONFORME DES BLOCS TAILLÉS (*DOWELS*) DE LIFENET HEALTH

Héma-Québec se réserve le droit de refuser l'octroi d'un crédit si les conditions de la présente politique ne sont pas respectées ou si le fournisseur juge que l'allogreffe retournée est endommagée.

- Le retour doit être **préalablement autorisé par Héma-Québec**. Héma-Québec coordonne le retour et fournit toute la documentation nécessaire, incluant le numéro d'autorisation de retour (RMA).
- L'allogreffe doit être retournée dans son **emballage d'origine**, qui doit être intact et non ouvert, avec son étiquette d'origine et sa notice (insert) intactes. L'allogreffe ne doit pas être expirée ni présenter de signe d'altération.
- Le retour doit être demandé dans les **30 jours suivant la réception** par l'établissement.
- Une fois l'allogreffe reçue et jugée conforme par le fournisseur, une note de crédit sera émise par Héma-Québec.

CRITÈRES DE TEMPÉRATURE ET D'ENTREPOSAGE POUR LES RETOURS ADMISSIBLES



Les allogreffes doivent avoir été entreposées selon les conditions ci-dessous :

Méthodes de conservation	Critères de température
Lyophilisé ou *Preservon*	Température ambiante : 10 °C à 37 °C
Ambiant	Température ambiante : 15 °C à 30 °C

ALLOGREFFES NON ADMISSIBLES AU RETOUR

Les allogreffes qui sont expirées, endommagées, notamment par une excursion de température, ou qui ont été livrées il y a 30 jours ou plus ne sont pas admissibles pour une note de crédit.

Héma Québec

SANG et PLASMA
LAIT MATERNEL
CELLULES SOUCHES
TISSUS HUMAINS

Politique de retour des blocs taillés (*dowels*)

Directives pour le retour

Il est important de conserver la boîte de transport d'origine.

ÉTAPE 1 – FAIRE LA DEMANDE DE RETOUR AUPRÈS D'HÉMA-QUÉBEC

Contacter l'équipe du service à la clientèle des tissus humains par courriel (tissus@hema-quebec.qc.ca) ou par téléphone (1 800 267-9711, poste 2510).

Fournir les informations suivantes :

- Le ou les numéros de SKU et le nombre d'allogreffes à retourner
- Le ou les numéros de série
- Le ou les numéros de commande

Attendre la confirmation de Héma-Québec ainsi que les instructions de retour avant de procéder aux prochaines étapes.

ÉTAPE 2 – PRÉPARATION DE L'ENVOI

Une fois le retour approuvé par Héma-Québec, le RMA ainsi que les instructions et documents de retour seront envoyés à l'établissement ayant fait la demande.

- Placer la ou les allogreffes à retourner dans la boîte de transport d'origine.
- Imprimer le bordereau FedEx reçu par courriel, l'insérer dans l'enveloppe autocollante et l'apposer sur la boîte.
- Imprimer **3 exemplaires** des documents de dédouanement (*Commercial Invoice et American Goods Returned Importer's Declaration*) et les placer dans l'enveloppe avec le bordereau FedEx.
- Inscrire sur la boîte le **numéro RMA** reçu par courriel.

ÉTAPE 3 – ENVOI DU COLIS PAR FEDEX

- Contacter FedEx pour planifier la cueillette.
- Informer le transporteur de l'utilisation d'un bordereau de retour préimprimé.

Adresse de retour

LifeNet Health

Attention:

Returns
845 Airtech Parkway - Suite 198
Plainfield, IN - USA - 46168

©Héma-Québec 2025