



Conditions de vente et retours Terms & Conditions and returns

2024



SIÈGE SOCIAL

1755 Steeles avenue ouest, Toronto, Ontario, Canada, M2R 3T4

CENTRE DE DISTRIBUTION

Sanofi, A/S UPS Supply Chain Solutions
4150 Mainway, Building 1, Burlington, Ontario, Canada, L7L 0A6

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1 800 265-7927

<https://www.sanofi.com/fr/canada/contacts>

SERVICE À LA CLIENTÈLE

1 800 265-7927

customercare.CA@sanofi.com

RETOURS

customercare.CA@sanofi.com

Inmar CLS MedTurn International Inc.
50 Dynamic Drive, Suite #2 Scarborough, Ontario, Canada, M1V 2W2
1 888 784-2323
Télécopieur : (416) 291-7519
www.returns.org

INFORMATION MÉDICALE / PHARMACOVIGILANCE / PLAINTÉ RELATIVE À UN PRODUIT

1 800 265-7927

<https://www.sanofimedicalinformation.com/>

HEAD OFFICE

1755 Steeles Avenue West, Toronto, Ontario, Canada, M2R 3T4

DISTRIBUTION CENTRE

Sanofi, C/O UPS Supply Chain Solutions
4150 Mainway, Building 1, Burlington, Ontario, Canada, L7L 0A6

GENERAL INFORMATION

1-800-265-7927

<https://www.sanofi.com/en/canada/contacts>

CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT

1-800-265-7927

customercare.CA@sanofi.com

RETURNS

customercare.CA@sanofi.com

Inmar CLS MedTurn International Inc.
50 Dynamic Drive, Suite #2 Scarborough, Ontario, M1V 2W2
1 888-784-2323
Fax: (416) 291-7519
www.returns.org

MEDICAL INFORMATION / PHARMACOVIGILANCE / PRODUCT COMPLAINT

1 800-265-7927

<https://www.sanofimedicalinformation.com/>

CONDITIONS DE VENTE - sanofi-aventis Canada Inc.

CONDITIONS DE VENTE

Les conditions de vente suivantes (les « conditions de vente ») régissent les produits (ci-après, le « produit » ou les « produits ») de sanofi-aventis Canada Inc. (ci-après, « Sanofi ») vendus exclusivement à ses distributeurs et autres clients autorisés (ci-après, collectivement, le « client ») pour leur vente au Canada seulement. En acceptant les produits, le client convient d'être lié par les présentes conditions de vente et de s'y conformer.

L'exportation est strictement interdite.

Ainsi, tout client qui achète un produit auprès de Sanofi s'engage à ne pas :

- exporter le produit du Canada vers tout autre pays ou territoire étranger;
- vendre le produit pour exportation du Canada vers tout autre pays ou territoire étranger;
- vendre le produit pour la revente à une quelconque partie si le client sait, soupçonne raisonnablement ou devrait raisonnablement savoir qu'elle va :
 - exporter le produit du Canada vers tout autre pays ou territoire étranger, ou
 - vendre le produit à une autre partie si la première sait, soupçonne raisonnablement ou devrait raisonnablement savoir qu'elle exportera le produit du Canada vers tout autre pays ou territoire étranger.
- Si le client apprend ou soupçonne raisonnablement qu'une partie à laquelle il vend les produits exporte ceux-ci du Canada vers tout autre pays ou territoire étranger ou les vend à une autre partie qui exporte les produits du Canada vers tout autre pays ou territoire étranger, le client doit immédiatement le signaler au service à la clientèle à l'adresse customercare.CA@sanofi.com.
- Il incombe au client de communiquer par écrit avec toute partie à laquelle il vend des produits en vue de leur revente (l'« acheteur »). Cette communication écrite comprend des dispositions avisant l'acheteur des obligations du client aux termes des présentes et des dispositions exigeant que l'acheteur se conforme à toutes les dispositions des présentes en ce qui a trait au client, comme si l'acheteur était le client, de façon à ce que toute partie qui achète ultérieurement des produits (« acheteur ultérieur ») à toute partie, y compris, sans s'y limiter, à l'acheteur, se conforme à toutes les dispositions des présentes en ce qui a trait au client, comme si l'acheteur ultérieur était le client.
- La vente des produits par Sanofi a pour effet de conférer au client une licence en vertu de tout droit de propriété intellectuelle canadien applicable relatif au produit, lui permettant uniquement de vendre les produits au Canada. Cette licence restreinte sera transférée à tout acheteur et à tout acheteur ultérieur lors de l'achat d'un produit.
- Le client reconnaît que toute licence accordée aux termes du paragraphe précédent est limitée au Canada et que l'exportation des produits est contraire aux présentes conditions de vente et peut entraîner non seulement la violation de droits de propriété intellectuelle reconnus dans d'autres pays et territoires étrangers, mais aussi la violation des lois de ces autres pays et territoires étrangers relatives à l'importation et à la délivrance de produits pharmaceutiques. Le client reconnaît en outre que le fait de permettre de quelque manière que ce soit l'exportation de produits vers d'autres pays et territoires étrangers est contraire aux présentes conditions de vente et peut constituer une incitation, un encouragement ou une tolérance à l'égard de la violation de droits de propriété intellectuelle reconnus dans d'autres pays et territoires étrangers.

COMMANDES

- Les commandes sont vérifiées et acceptées par Sanofi, et les quantités de chaque produit sont validées en fonction d'une allocation mensuelle et de l'historique des achats du client. En cas de modification d'une commande, le client en est informé par écrit.
- Les bons de commande indiquent la contenance des caisses ou les multiples des quantités figurant sur la liste de prix de Sanofi. Les commandes sont regroupées et expédiées une fois par semaine par le transporteur désigné par Sanofi. Des exceptions peuvent s'appliquer.
- Les commandes en souffrance sont expédiées au fur et à mesure de la disponibilité des produits, sauf indication contraire du client. S'il est probable que l'un de ses produits demeurera en rupture de stock pendant plus de 30 jours civils, Sanofi rejettera toutes les commandes dès leur réception et demandera au client de commander à nouveau le produit dès qu'il sera disponible. Si une rupture de stock persiste pendant 30 jours civils, Sanofi annulera toutes les commandes en cours et demandera au client de commander à nouveau le produit lorsque celui-ci sera disponible.
- Toutes les commandes de stupéfiants doivent être datées, signées par une personne dûment autorisée par le Bureau des substances contrôlées et soumises par écrit ou par le biais d'une solution de signature électronique au service à la clientèle. Le nom et les initiales de la personne autorisée doivent être dactylographiés ou écrits en caractères d'imprimerie sur le bon de commande afin de faciliter son identification.
- Le « prix unitaire » représente uniquement notre prix de vente aux clients autorisés et seuls les prix en vigueur le jour de la réception du bon de commande prévalent. Les prix et les présentes conditions de vente peuvent être modifiés sans préavis. En cas de baisse des prix, aucune indemnisation ne sera accordée pour les stocks détenus.
- Sanofi se réserve le droit de facturer à sa discrétion des frais d'administration pour les petites commandes.
- Sanofi se réserve le droit, à sa seule discrétion, de rejeter une commande, de limiter ou d'allouer les quantités commandées, de différer des commandes ou des articles, de placer des commandes en souffrance ou des articles en rupture de stock, ou d'annuler des commandes ou des articles.

MODALITÉS DE PAIEMENT

Net 30 jours à compter de la date de facturation.

- Les retards de paiement peuvent entraîner une modification des conditions de crédit à la seule discrétion de Sanofi.
- La somme due doit être payée conformément aux modalités prévues dans le présent document et sur la facture, indépendamment du fait que le client reçoive ou non un remboursement d'assurance ou du moment où il le reçoit.

EXPÉDITION

- Toutes les commandes sont expédiées par les transporteurs choisis par Sanofi, et livrées selon la règle DDP ou « rendu droits acquittés » (Incoterms 2020) dans les locaux du destinataire.
- Le titre de propriété des produits est transféré au client à la livraison des produits par le transporteur de Sanofi dans les locaux du client.
- Sanofi paie les frais de transport standard et l'assurance pour toutes les commandes. Toutefois, si le client demande un transport accéléré, un transport spécial, un tri par le transporteur ou un itinéraire particulier, Sanofi peut demander au client de prendre en charge les coûts associés.

ÉTIQUETAGE ET INSTRUCTIONS D'UTILISATION DES PRODUITS

- Les clients, les acheteurs et les acheteurs ultérieurs sont entièrement responsables du respect de l'étiquetage et des instructions d'utilisation des produits, ainsi que de toutes les exigences en matière de stockage, de manipulation et de distribution des produits. Les produits doivent être stockés et transportés conformément aux instructions figurant sur l'étiquette afin que leur sécurité, leur qualité et leur efficacité soient préservées.

PLAINTES CONCERNANT UN PRODUIT/ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

- Pour toute plainte technique concernant un produit ou dès que vous êtes informé d'un événement indésirable concernant l'un de nos produits, veuillez communiquer avec Sanofi au **1-800-265-7927**. Sanofi se chargera de l'enquête et répondra au client.

RAPPEL DE PRODUIT

- Le client doit disposer d'un système de traçabilité approprié et de processus adéquats afin de fournir tous les renseignements nécessaires à Sanofi pour gérer efficacement les unités de produits rappelées.

DIFFÉRENDS AVEC LES CLIENTS (S'APPLIQUE AUX CLIENTS, AUX ACHETEURS ET AUX ACHETEURS SUBSÉQUENTS)

- Tout différend concernant les prix, les remises, les crédits, les retours ou les comptes débiteurs doit être signalé à Sanofi par écrit dans les 10 jours ouvrables suivant la date d'émission par Sanofi de la facture ou du crédit contesté. Si le différend signalé n'est pas réglé au bout d'un an, aucun crédit ou ajustement ne sera accordé.

CONFORMITÉ AUX LOIS ET AU DROIT APPLICABLE

- Le client, les acheteurs et les acheteurs subséquents doivent à tout moment se conformer à l'ensemble des lois et règlements applicables y compris, notamment, ceux relatifs au stockage, à la manutention et à la distribution des produits. Les présentes conditions de vente sont régies et interprétées conformément aux lois de la province d'Ontario et aux lois fédérales canadiennes qui s'y appliquent.

GARANTIE

- La garantie de Sanofi est limitée à l'identité et à la qualité des ingrédients utilisés dans les produits au moment de leur fabrication, ainsi qu'au soin et à la compétence apportés à leur fabrication. **SANOFI NE DONNE AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, Y COMPRIS DES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER RELATIVEMENT AUX PRODUITS, OU CONCERNANT LES INDICATIONS ET CONTRE-INDICATIONS, LES POSOLOGIES UTILISÉES, LE MODE D'ADMINISTRATION OU LES CONDITIONS D'UTILISATION.** Un fournisseur de soins de santé qualifié doit décider des indications ou des contre-indications de tout produit, ainsi que de la dose, de la fréquence ou de la méthode d'administration suggérée, après avoir posé un diagnostic approprié.

PRODUITS ADMISSIBLES AU REMBOURSEMENT

- Produits périmés reçus par l'entreprise tierce responsable du traitement pour Sanofi (Inmar) **dans les 6 mois suivant la date de péremption.**
- Produits complets et non ouverts (dans l'emballage d'origine vendu par Sanofi) reçus par l'entreprise tierce responsable du traitement pour Sanofi (Inmar) **dans les 6 mois précédant la date de péremption ou dans les 6 mois suivant la date de péremption.**

PRODUITS NON ADMISSIBLES AU REMBOURSEMENT

<u>Aldurazyme®</u>	<u>Caprelsa®</u>	<u>Cerdelga®</u>
<u>Cerezyme®</u>	<u>Clolar®</u>	<u>Dupixent®</u>
<u>Fabrazyme®</u>	<u>Kevzara®</u>	<u>Lemtrada®</u>
<u>Mozobil®</u>	<u>Myozyme®</u>	<u>Nexviazyme®</u>
<u>Rezurock TM</u>	<u>Sarclisa®</u>	<u>Synvisc®</u>
<u>Synvisc-One®</u>	<u>Thymoglobulin®</u>	<u>Thyrogen®</u>

- Produits périmés reçus par l'entreprise tierce responsable du traitement pour Sanofi (Inmar) **plus de 6 mois après la date de péremption.**
- Produits périmés reçus par l'entreprise tierce responsable du traitement pour Sanofi (Inmar) **avant leur date de péremption.**
- Produits commandés par erreur par le client.
- Produits endommagés par l'eau, le feu, la fumée, un tremblement de terre, d'autres catastrophes naturelles ou volés à l'étalage (ces dommages devraient être couverts par le régime d'assurance du client).
- Produits non retournés dans leur emballage d'origine.
- Produits dont l'étiquette d'origine a été retirée.
- Produit retourné avec les étiquettes du patient.
- Emballages ou produits ouverts, reconditionnés, altérés ou dont le sceau est brisé, sauf si la loi provinciale l'exige.
- Produits reçus en quantité supérieure à celle prévue dans l'emballage d'origine, y compris les bouteilles et les cartons d'origine.
- Produits endommagés par le client en raison d'une méthode de stockage ou de manipulation inadéquate ou exposés à des températures non conformes aux spécifications du produit (ces dommages devraient être couverts par le régime d'assurance du client).
- Produits détournés, obtenus à l'étranger ou par des activités frauduleuses ou des moyens autres que ceux normalement utilisés pour faire affaire avec sanofi-aventis Canada Inc. (« Sanofi »).
- Produits que Sanofi a précédemment désignés comme « non retournables ».
- Les produits non admissibles au crédit doivent être renvoyés pour être détruits selon les instructions de Sanofi, même si aucun crédit n'est accordé.

RÉCLAMATIONS POUR PRODUITS ENDOMMAGÉS OU PERDUS, MANQUANTS/EXCÉDENTS OU ERREURS D'EXPÉDITION

Dans le cas d'une commande contenant des produits reçus endommagés, perdus pendant le transport ou présentant des erreurs d'expédition apparentes, il convient de suivre les instructions ci-dessous pour qu'une réclamation puisse être prise en compte en vue d'un remboursement.

- Si des dommages, des manquants ou des excédents sont visibles au moment du déchargement et de la réception des produits, le client doit : 1) accepter et recevoir physiquement tous les produits, 2) signer et annoter le connaissance en décrivant les dommages visibles, 3) prendre des photos des dommages visibles et 4) envoyer par courriel le numéro de commande ou de facture en question et toutes les photos pertinentes à customercare.CA@sanofi.com. Les photos des dommages doivent être jointes à la demande de crédit.
- Les dommages visibles doivent être signalés dans les 10 jours ouvrables suivant la réception et l'acceptation du produit.
- Les réclamations concernant les dommages, les excédents et les manquants non visibles doivent être présentées dans les 30 jours ouvrables suivant la réception et l'acceptation du produit.
- Le client doit soumettre la réclamation directement à customercare.CA@sanofi.com. Sanofi se réserve le droit de refuser le crédit si la réclamation n'est pas soumise directement à customercare.CA@sanofi.com.
- En cas de perte, de manquants, de bris, de fuite ou d'autres dommages survenus pendant le transport, le client accepte de coopérer pleinement avec Sanofi pour adresser une réclamation à la société de transport.
- Une demande de crédit présentée sans la documentation appropriée peut être refusée.
- Le produit étant la propriété du client, celui-ci est tenu de payer à Sanofi le montant de la facture, quelle que soit la date d'émission du crédit.
- Les crédits pour les réclamations concernant les dommages et les manquants seront émis au prix indiqué sur la facture d'origine. La remise pour paiement rapide, le cas échéant, sera déduite du montant du crédit.

PROCÉDURE DE RETOUR DE PRODUIT PÉRIMÉ SI ADMISSIBLE

CLIENTS INDIRECTS (PHARMACIES DE DÉTAIL ET PHARMACIES HOSPITALIÈRES)

- Les pharmacies de détail et d'hôpital doivent retourner leurs produits périmés admissibles directement à leur distributeur désigné (point d'achat).
- Le remboursement sera effectué conformément aux procédures et à la politique de retour en vigueur de votre distributeur désigné (point de vente).

POLITIQUE DE RETOUR - sanofi-aventis Canada Inc.

PROCÉDURE DE RETOUR DE PRODUIT PÉRIMÉ SI ADMISSIBLE (SUITE)

CLIENTS DIRECTS

- Les distributeurs et les autres clients autorisés doivent retourner leurs produits périmés admissibles directement à l'entreprise tierce responsable du traitement pour Sanofi, Inmar Inc. Pour des raisons logistiques, une fois ces produits reçus par Inmar, ils ne peuvent plus être renvoyés à l'expéditeur ni être remplacés.
- La marchandise ne peut pas être reprise par nos représentants.
- Tous les retours doivent être accompagnés d'un formulaire de retour d'Inmar indiquant les renseignements suivants : le nom et l'adresse de l'expéditeur, une liste détaillée des produits (y compris la description du produit, le CUP, la date de péremption du produit retourné et son numéro de lot), le nombre d'unités (y compris les quantités partielles) ainsi que la raison du retour.
- Un formulaire de retour d'Inmar ne doit inclure que les produits périmés provenant d'un seul et même établissement, et non de plusieurs établissements.
- Les retours à Inmar peuvent être envoyés sans autorisation préalable, sauf pour les **stupéfiants**. **Dans ce dernier cas, il est nécessaire d'obtenir une autorisation écrite d'Inmar avant de retourner les produits.**
- Les retours doivent être expédiés à l'adresse suivante, aux frais d'Inmar, en utilisant le transporteur désigné. Si le transporteur désigné n'est pas utilisé, les frais d'expédition excédentaires seront déduits du montant crédité.

Inmar MedTurn International Inc.

50 Dynamic Drive, Suite #2
Scarborough (Ontario)
M1V 2W2 Tél. : 1-888-784-2323
Télé. : (416) 291-7519
www.returns.org

- Pour les clients qui retournent leur commande par l'intermédiaire d'autres entreprises tierces de traitement :
 - Sanofi n'émettra pas de crédit si l'entreprise tierce de traitement ne fournit pas à Inmar, Inc. les renseignements requis susmentionnés.
 - De plus, Sanofi ne remboursera pas au client les frais de transport, de traitement ou de manutention engagés par le client lors du retour du produit si l'entreprise tierce de traitement ne fournit pas à Inmar, Inc. les renseignements requis susmentionnés.

CRÉDIT POUR RETOUR DE PRODUITS PÉRIMÉS (S'APPLIQUE AUX CLIENTS DIRECTS ET INDIRECTS)

- Pour les retours effectués par un client de Sanofi, le crédit sera émis sous la forme d'une note de crédit.
- Pour les retours effectués par un client indirect, le crédit sera émis par l'intermédiaire du client de Sanofi qui gère ce compte.
- La remise pour paiement rapide, le cas échéant, sera déduite du crédit pour retour d'articles périmés.

PROCÉDURE DE RETOUR DES PRODUITS OBTENUS DANS LE CADRE DU PROGRAMME D'ACCÈS SPÉCIAL

- Les produits achetés dans le cadre du Programme d'accès spécial (PAS) ne donnent pas droit à un crédit et sont vendus sans possibilité de retour, à l'exception des produits endommagés ou perdus pendant le transport, des erreurs d'expédition ou des plaintes concernant les produits.
- Chaque fois qu'une demande de retour de produits obtenus en vertu du PAS en dehors des exemples ci-dessus est présentée, le service à la clientèle doit insister sur la politique de « non-retour » de l'entreprise, mais peut essayer de voir si le client a la possibilité de transférer le produit à un autre patient, sous réserve de l'approbation de Santé Canada.
- Toutefois, dans des circonstances exceptionnelles, Sanofi peut choisir d'envisager le retour et/ou le crédit au cas par cas. Par exemple dans les cas suivants :
 - Le patient décède et l'établissement de santé n'a pas d'autre patient participant à ce programme;
 - Le patient a quitté le pays et n'y reviendra pas, et l'établissement de santé n'a pas d'autre patient participant à ce programme;
 - Le produit a été expédié trop tard pour le patient et l'établissement de santé n'a pas d'autre patient participant à ce programme.
- Toute demande de retour ou de crédit, exceptionnelle ou non, doit être adressée à customercare.CA@sanofi.com aux fins de traitement.

CONDITIONS DE REMBOURSEMENT EN CAS D'ADMISSIBILITÉ

Sanofi émettra des notes de crédit sur les comptes des distributeurs et des clients autorisés.

Catégorie de produit	Conditions	Remboursement autorisé
Stupéfiants	Selon la quantité exacte qui a été renvoyée.	95 % du prix courant à la date du retour, sous réserve de certaines exceptions possibles*.
Médicaments sur ordonnance, produits distribués par le pharmacien (autres que les stupéfiants)	Dans le cas de bouteilles ou d'emballages partiels, le crédit sera calculé au quart le plus proche. Pour une quantité inférieure à un quart, une quantité proportionnelle sera créditée.	95 % du prix courant à la date du retour, sous réserve de certaines exceptions possibles*.

* Le remboursement des produits sans suite sera fondé sur les prix publiés les plus récents.

* Pour les hôpitaux, le remboursement sera calculé au prix contractuel actuel, le cas échéant, ou au prix courant à la date du retour.

TERMS AND SALES CONDITIONS - sanofi-aventis Canada Inc.

SALES CONDITIONS

The following sales terms and conditions (these “Sales Conditions”) apply to and govern products (hereinafter referred to as the “Product” or “Products”) of sanofi-aventis Canada Inc. (hereinafter “Sanofi”), sold exclusively to its distributors and other authorized customers (hereinafter collectively referred to as “Customer”) for sale in Canada only. In accepting the Products, Customer agrees to be bound by, and to comply with, these Sales Conditions.

Export is strictly prohibited.

As such, any Customer that purchases a Product from Sanofi shall not:

- export the Product from Canada to any other country or foreign territory;
- sell the Product for export from Canada to any other country or foreign territory; or
- sell the Product for resale to any party who Customer knows, reasonably suspects or reasonably should know will:
 - export the Product from Canada to any other country or foreign territory, or
 - sell the Product to any further party who the first party knows, reasonably suspects or reasonably should know will export the Product from Canada to any other country or foreign territory.
- In the event that Customer becomes aware or reasonably suspects that any party to whom Customer sells the Products is exporting the Products from Canada to any other country or foreign territory or is selling the Products to any further party exporting the Products from Canada to any other country of foreign territory, Customer shall immediately report it to Customer Service by e-mail at customercare.CA@sanofi.com.
- Customer shall have the responsibility to communicate in writing with any party to whom Customer sells Products for resale (“Purchaser”). Such written communication shall include provisions notifying Purchaser of Customer’s obligations under these Sales Conditions and provisions requiring that Purchaser comply with all the provisions of these Sales Conditions as they pertain to Customer, as if Purchaser were Customer, thereby ensuring that any party who subsequently purchases Products (“Subsequent Purchaser”) from any party, including but not limited to Purchaser, comply with all provisions of these Sales Conditions as it pertains to Customer, as if Subsequent Purchaser were Customer.
- The sale of Products by Sanofi confers a license to Customer under any applicable Canadian intellectual property rights relating to the Product, only to sell the Products solely in Canada. This limited license will be transferred to any Purchaser and any Subsequent Purchaser upon purchase of a Product.
- Customer acknowledges that any such license granted pursuant to the preceding paragraph is limited to Canada and that the export of Products is contrary to these Sales Conditions and may result in the infringement of intellectual property rights recognized in other countries and foreign territories and may also result in the breach of the laws of said other countries and foreign territories relating to importation and dispensation of drug products. Customer further acknowledges that permitting in any way the export of Products to other countries and foreign territories is contrary to these Sales Conditions and may constitute inducing, procuring or condoning infringement of intellectual property rights recognized in other countries and foreign territories.

ORDERING

- Orders are subject to acceptance and verification by Sanofi and the quantities per Product are validated according to a monthly allocation and historical purchases of the Customer. In the event of a modification to an order, the Customer will be informed in writing.
- Purchase orders are submitted in case size or in multiple quantity as indicated on Sanofi’s price list. Orders are consolidated and shipped once a week via Sanofi’s designated carrier. Exceptions may apply.
- Back orders are shipped as Products become available unless otherwise specified by the Customer. In the event Sanofi experiences a backorder on any of its Products which is expected to persist for longer than 30 calendar days, Sanofi will reject all orders upon receipt and will require Customer to reorder Product when it becomes available. In the event a backorder has been in effect for 30 calendar days, Sanofi will cancel all orders it has outstanding and require the Customer to reorder the Product when supply becomes available.
- All narcotics orders must be dated, signed by a person duly authorized by the Office of Controlled Substances and submitted in writing or by using an eSignature solution to Customer Service. The name and initials of the authorized person must be either typed or printed in block letters on the purchase order to facilitate identification.
- The “Unit Price” represents only our selling price to authorized customers and only those prices in effect on the day the purchase order is received will prevail. Prices, and these Sales Conditions, are subject to change without notice. If prices are reduced, no compensation will be given for stocks held.
- Sanofi reserves the right to charge an administration fee for small orders in its discretion.
- Sanofi, at its sole discretion, reserves the right to reject order, to limit or allocate order quantities, to defer orders or line items, to backorder orders or line items, or to cancel orders or line items.

TERMS OF PAYMENT

Net 30 days from date of invoice.

- Late payment may result in a change of credit terms at Sanofi’s sole discretion.
- The amount due must be paid pursuant to the terms herein and on the invoice, regardless of if, or when, Customer receives insurance reimbursement.

SHIPMENTS

- All orders are shipped via Sanofi’s choice of carriers, Incoterm 2020, DDP consignee’s premises.
- Title for the products passing to Customer upon delivery of the Products by Sanofi carrier to the Customer’s facility.
- Sanofi will pay standard transportation charges and insurance on all orders. However, if Customer requests expedited transportation, special transportation, carrier sorting, or routing, Sanofi may require Customer to bear the costs of such special handling.

TERMS AND SALES CONDITIONS - sanofi-aventis Canada Inc.

PRODUCT LABELLING AND INSTRUCTIONS

- Customers, Purchasers and Subsequent Purchasers are fully responsible for complying with Product labelling and instructions as well as all storage, handling, and distribution requirements of the Product. Products must be stored and transported according to the label instructions in order to maintain Products safety, quality and efficacy.

PRODUCT COMPLAINT/ADVERSE EVENTS

- For any Product technical complaint or as soon as you are informed of an adverse event concerning one of our Products, please contact Sanofi at **1-800-265-7927**. Sanofi will handle the investigation and respond to the Customer.

PRODUCT RECALL

- The Customer must have an appropriate traceability system and adequate processes in place in order to provide all relevant information to Sanofi to efficiently manage the Product recalled units.

CUSTOMER DISPUTES (APPLIES TO CUSTOMERS, PURCHASERS AND SUBSEQUENT PURCHASERS)

- Any disputes involving pricing, discounts, credits, returns, or accounts receivable issues must be reported to Sanofi in writing within 10 business days from the date of issuance by Sanofi of the disputed invoice or credit. If the reported dispute is not resolved after one year, no credits or adjustments will be issued.

COMPLIANCE WITH LAWS AND GOVERNING LAW

- Customer, Purchasers and Subsequent Purchasers shall at all times comply with all applicable laws and regulations, including, without limitation, those relating to the storage, handling and distribution of the Products. These Sales Conditions shall be interpreted in accordance with, and governed by, the laws of the Province of Ontario and applicable Canadian federal laws.

WARRANTY

- Sanofi's warranty is limited to the identity and the quality of ingredients used in the Products at the time they are manufactured, and in the care and skill exercised in their manufacture. **SANOFI DOES NOT MAKE ANY WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, OF ANY KIND, INCLUDING WARRANTIES AS TO THE MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE WITH RESPECT TO THE PRODUCTS, OR CONCERNING INDICATIONS AND CONTRAINDICATIONS, DOSAGES USED, METHOD OF ADMINISTRATION OR CONDITIONS OF USE.** A qualified healthcare provider should decide the indications or contraindications of any of Products, as well as the suggested dose, frequency, or method of administration, after proper diagnosis.

RETURN POLICY - sanofi-aventis Canada Inc.

PRODUCTS ELIGIBLE FOR REIMBURSEMENT

- Expired products returned to, and received by, Sanofi's Third-Party Processor (Inmar) **within 6 months after expiry date**.
- Full and unopened Products (in the original packaging sold by Sanofi) returned to, and received by, Sanofi's Third-Party Processor (Inmar) **within 6 months prior to the expiry date or within 6 months after expiry date**.

PRODUCTS NOT ELIGIBLE FOR REIMBURSEMENT

- Products purchased on a non-returnable basis:**

<u>Aldurazyme</u> [®]	<u>Caprelsa</u> [®]	<u>Cerdelga</u> [®]
<u>Cerezyme</u> [®]	<u>Clolar</u> [®]	<u>Dupixent</u> [®]
<u>Fabrazyme</u> [®]	<u>Kevzara</u> [®]	<u>Lemtrada</u> [®]
<u>Mozobil</u> [®]	<u>Myozyme</u> [®]	<u>Nexvazyme</u> [®]
<u>Rezurock</u> TM	<u>Sarclisa</u> [®]	<u>Synvisc</u> [®]
<u>Synvisc-One</u> [®]	<u>Thymoglobulin</u> [®]	<u>Thyrogen</u> [®]

- Expired Products returned to, and received by, Sanofi's Third-Party Processor (Inmar) **more than 6 months after expiry date**.
- Expired products returned to, and received by, Sanofi's Third-Party Processor (Inmar) **prior to its expiry date**.
- Products ordered in error by customer.
- Products damaged by water, fire, smoke, earthquake, other acts of God or shoplifted (these should be covered by the customer insurance plan).
- Products not returned in their original packaging.
- Products with their original labels removed.
- Product returned with patient labels.
- Opened, repackaged, tampered, or broken seal packages or Product, unless mandated by provincial law.
- Product received in quantities exceeding original package size, including bottles and original cartons.
- Products damaged due to improper storage or handling by customer or exposed to temperatures outside product specifications (these should be covered by the customer insurance plan).
- Products obtained outside Canada or through fraudulent activities, diverted or through other means than those normally used to conduct business with sanofi-aventis Canada Inc. ("Sanofi").
- Products Sanofi has previously designated as "non-returnable".
- Products not eligible for credit should be returned for destruction as directed by Sanofi even though credit will not be provided.

PRODUCT DAMAGE, SHORTAGE/OVERAGE, LOST, OR SHIPPING ERROR CLAIMS

For an order containing Products received damaged, lost in transit or with apparent shipping errors, the below instructions must be followed for a claim to be considered for reimbursement.

- If damage, shortage, or overage is visible at the time of unloading and receipt of Product, Customer must: (1) accept and physically receive all Product, (2) sign and notate Bill of Lading with description of visible damage, (3) take photos of visible damage, and (4) email the order number or invoice number in question and any applicable photos to customercare.CA@sanofi.com. Photos of the damage must be submitted with the claim for credit.
- Visible damage must be reported within 10 business days of receipt and acceptance of Product.
- Concealed damage, overage and shortage claims must be reported within 30 business days of receipt and acceptance of Product.
- Customer must submit the claim directly to customercare.CA@sanofi.com. Sanofi reserves the right to deny the credit if the claim is not reported directly to customercare.CA@sanofi.com.
- Where loss, shortage, breakage, leakage, or other damage has occurred in transit, Customer agrees to cooperate fully with Sanofi to establish a claim against the transportation company.
- Request for credit submitted without appropriate documentation may be denied.
- As the Product is the property of Customer, Customer is responsible for paying Sanofi in accordance with the invoice regardless of when credit is issued.
- Credits for damage and shortage claims will be issued at the original invoice price. Prompt pay discount, if applicable, will be deducted from the credit amount.

EXPIRED RETURN PROCEDURE if ELIGIBLE

INDIRECT CUSTOMERS (RETAIL AND HOSPITAL PHARMACIES)

- Retail and hospital pharmacies must return their eligible expired products directly to their designated distributor (point of purchase).
- Reimbursement will be issued in accordance with the procedures and the return policy in effect at your designated distributor (point of purchase).

RETURN POLICY - sanofi-aventis Canada Inc.

EXPIRED RETURN PROCEDURE if ELIGIBLE (CONTINUED)

DIRECT CUSTOMERS

- Distributors and other authorized customers must return their eligible expired products directly to Sanofi's Third-Party Processor, Inmar Inc. For logistic purposes, once these products are received by Inmar, they cannot be returned or replaced to the sender.
- Merchandise cannot be taken back by our representatives.
- All returns must be accompanied by an Inmar return form consisting of the following information: name and address of the sender, a detailed list of products (including product description, UPC, expiration date or the product returned, and lot number), the units (including partial quantities) as well as the return reason.
- An Inmar return form must only include expired Product from an individual facility. An Inmar return form must not include expired product from multiple facilities.
- Returns to Inmar can be sent without prior authorization, except for **narcotics**. **In this case, it is necessary to obtain a written authorization from Inmar prior to returning the products.**
- Returns must be shipped to the following address at the expense of Inmar using their designated carrier. If the designated carrier is not used, the excess shipping charges will be deducted from the amount credited.

Inmar MedTurn International Inc.

50 Dynamic Drive, Suite #2
 Scarborough (Ontario)
 M1V 2W2 Tel: 1-888-784-2323
 Fax: (416) 291-7519
www.returns.org

- For Customers returning through other third-party processors:
 - Sanofi will not issue credit if the third-party processor does not provide the required information noted above to Inmar, Inc.
 - In addition, Sanofi will not reimburse Customer for any transportation charges, processing fees or handling fees incurred by Customer when returning Product if the third-party processor does not provide the required information noted above to Inmar, Inc.

CREDIT FOR EXPIRED PRODUCT RETURNS (APPLIES TO DIRECT AND INDIRECT CUSTOMERS)

- For returns from Sanofi Customers, credit will be issued in the form of a credit memo.
- For returns from indirect customers, credit will be issued through the Sanofi Customer that services the account.
- Prompt pay discount, if applicable, will be deducted from expired returns credits.

PROCEDURE FOR SPECIAL ACCESS PROGRAM (SAP) PRODUCT RETURNS

- Product purchased through the Special Access Program (SAP) does not qualify for credit and is sold on a non-returnable basis, with the exception of goods damaged or lost in transit, shipping errors or product complaint.
- Whenever a request for the return of SAP products outside of the above examples arises, Customer Service department shall reinforce the company's policy of "no return" but can attempt to see if the customer has the possibility of re-assigning the Product to another patient pending Health Canada's approval.
- However, exceptional circumstances can occur, and Sanofi may choose to consider the return and/or credit on a case-by-case basis. For example:
 - Patient dies and the health care facility has no other patient on this program;
 - Patient has left the country and will not return, and the health care facility has no other patient on this program;
 - Shipment was made too late for the patient and the health care facility has no other patient on this program.
- All request for return or credit, exceptional or not, must be directed to customercare.CA@sanofi.com to be documented and addressed.

REIMBURSEMENT CONDITIONS if ELIGIBLE

- Sanofi will issue credit notes to the distributors and authorized customers' accounts.

Product Category	Conditions	Authorized Reimbursement
Narcotics	According to the exact quantity that have been returned.	95% of the current list price at the date of the return, exceptions may apply. *
Prescription Drugs, BTC products (other than narcotics)	In the case of partial bottles or packages, the credit will be calculated to the nearest quarter. For less than a quarter, a prorated quantity will be credited.	95% of the current list price at the date of the return, exceptions may apply. *

*Reimbursement for discontinued products will be based on the most recent published prices.

*For hospitals, reimbursement will be calculated at the current contract price if applicable or current list price at the date of the return.