

NSUBLOCADE® Distribution Questions for Pharmacists

Q1: Who can set up the account?

A: Any pharmacist with a valid license may register on the online ordering portal. After the registration process is completed, this pharmacist will become the primary pharmacist for the account and also become the administrator. The administrator can then add other pharmacists and techs to the account. To open an account: <https://www.cpdn.ca/secure/indivior>.

Q2: Can I order manually?

A: Indivior no longer accepts manual orders from Direct Pharmacy Accounts. All orders for SUBLOCADE® must go through the online ordering portal.

Q3: Can I order from a wholesaler?

A: SUBLOCADE® is currently only available directly from Indivior to pharmacies that have set up accounts.

Q4: How long does account setup and product delivery take?

A1: The account opening process is online and has been consolidated into one digital form for the pharmacist: <https://www.cpdn.ca/secure/indivior>.

A2: Once all mandatory fields have been completed and the form has been successfully submitted, the entire setup process will be completed in 2-3 business days.

A3: Once the online ordering account is set up, product ordered through the portal will ship no later than the next business day, **depending on transit times, weekends, and statutory holidays**.

Q5: How will I know my account is set up?

A: Once you have submitted the completed form, you will receive a confirmation email with a reference number. Approx. 2-3 business days after submitting the form, you will receive three additional emails, indicating account opening has been completed:

1. Username for the ordering portal from indiviorservice@cpdn.ca.
2. Temp password for the portal from no.reply.notifications@cpdn.ca, which will need to be changed upon logging in.
3. Temp **private** key from no.reply.notifications@cpdn.ca, which is **required to confirm and receive your orders** and should not be shared. This will expire 48 hours after receipt. Please update immediately upon logging in to your account.

Q6: What is the minimum order?

A: The MOQ (minimum order quantity) is \$1650, **for any combination of Indivior products**. This may be changed at any time.

Q7: What is the policy on returns?

A: SUBLOCADE® will be credited at 100% of the purchase price, upon expiry and for 6 months post-expiry, if all criteria indicated in the Returns Policy are met. SUBLOCADE® may only be returned directly from the pharmacy to Indivior's facility. Product returns made via a reverse-logistics provider/destruction facility (i.e., GLF) will NOT be credited. Please see the Terms and Conditions for the complete Returns Policy.

Q8: What are the storage requirements for SUBLOCADE®?

A1: As per the SUBLOCADE® Product Monograph:¹

- Store at 2-8°C (35.6-46.4°F).
- Once outside the refrigerator this product may be stored in its original packaging at room temperature, 15-30°C (59-86°F), for up to 7 days prior to administration.
- Discard SUBLOCADE® if left at room temperature for longer than 7 days.
- Handle SUBLOCADE® with adequate security and accountability.

A2: As per the Terms and Conditions:

• **SUBLOCADE® must never be handled by, or be in the possession of, the patient prior to administration by a qualified healthcare provider (HCP).**

A3: Storage and handling of controlled substances is dictated by the Office of Controlled Substances' (OCS) Narcotic Control Regulations, along with each province's College of Pharmacists. As per Indivior's Terms and Conditions, these regulations must be followed.

Q9: Does it need to be a pharmacist who delivers SUBLOCADE®, or can it be any delivery company?

A: Storage and handling of controlled substances is dictated by the OCS' Narcotic Control Regulations, as well as each province's College of Pharmacists. As per Indivior's Terms and Conditions, these regulations must be followed.

Q10: Will I be compensated for delivery?

A: Delivery arrangements to physicians' offices are outside of the manufacturer's purview.

Q11: Who do I contact if I have an online issue?

A: The portal has an FAQ section AND the portal provider has robust technical support available by email and by phone for any portal support you may need: indiviorservice@cpdn.ca or **1-800-680-3839. Press 1 for English, then press 2 for Indivior.**

Q12: Who do I contact if I have a delivery problem?

A: The pharmacy should contact the Customer Service Associate at Lynden by email at:

indivior@lynden.com for ON, QC, NB, NS, PE, NL
indiviorcalgary@lynden.com for MB, SK, AB, BC, NT, YK, NU

or

by phone at **844-REC-0VRY (844-732-0879)**

Q13: What is the SUBLOCADE® Network and how can I be a part of it?

A: The SUBLOCADE® Network is a searchable database composed of SUBLOCADE® prescribers, injectors, and dispensing pharmacies across Canada. By joining the SUBLOCADE® Network your contact information will be available to other healthcare providers searching for for a SUBLOCADE® prescriber, injector, and/or dispensing pharmacy.

To join the SUBLOCADE® Network visit sublocadeprovider.ca account.

REFERENCE: 1. SUBLOCADE® Product Monograph. Indivior UK Limited. July 5, 2022.



SUBLOCADE® is a registered trademark of Indivior UK Limited.
© Indivior UK Limited 2024 | INDIVIOR is a registered trademark of Indivior UK Limited. | All rights reserved.
P-SBL-CA-00349 | CREATED 02-2024 | EXPIRY 04-2025 | 142710



Questions sur la dispensation de ^NSUBLOCADE^{MD} pour les pharmaciens

Q1 : Qui peut ouvrir un compte?

R : Tout pharmacien détenant un permis d'exercice valide peut s'inscrire sur le portail de commande en ligne. Une fois le processus d'inscription terminé, ce pharmacien deviendra le pharmacien principal pour le compte et deviendra également l'administrateur. L'administrateur peut ensuite ajouter d'autres pharmaciens et techniciens au compte. Pour ouvrir un compte : <https://www.cpdn.ca/secure/indivior>.

Q2 : Est-ce possible de commander manuellement?

R : Indivior n'accepte plus les commandes faites manuellement des comptes individuels de pharmacie. Toutes les commandes de SUBLOCADE^{MD} doivent passer par le portail de commande en ligne.

Q3 : Puis-je commander auprès d'un grossiste?

R : À l'heure actuelle, Indivior est le seul à offrir directement SUBLOCADE^{MD} aux pharmacies pour lesquelles un compte a été ouvert.

Q4 : Combien de temps faut-il pour ouvrir un compte et livrer un produit?

R1 : Le processus d'ouverture de compte est en ligne et a été regroupé en un seul formulaire numérique pour le pharmacien : <https://www.cpdn.ca/secure/indivior>.

R2 : Le processus d'ouverture de compte sera finalisé dans deux à trois jours ouvrables suivant la soumission réussie du formulaire avec les champs obligatoires dûment remplis.

R3 : Dès que le compte de commande en ligne est configuré, le produit commandé par l'entremise du portail sera expédié au plus tard le prochain jour ouvrable, **selon les délais de livraison, les fins de semaine et les jours fériés.**

Q5 : Comment saurai-je que mon compte est ouvert?

R : Une fois que vous aurez soumis le formulaire dûment rempli, vous recevrez un courriel de confirmation avec un numéro de référence. Environ deux à trois jours ouvrables après avoir soumis le formulaire, vous recevrez trois courriels supplémentaires indiquant que l'ouverture du compte est terminée.

1. Nom d'utilisateur pour accès au portail de commande de indiviorservice@cpdn.ca.
2. Mot de passe temporaire pour accéder au portail de no.reply.notifications@cpdn.ca, qui devra être modifié lors de la connexion.
3. Clé **privée** temporaire de no.reply.notifications@cpdn.ca, qui est **requise pour confirmer et recevoir vos commandes** et qui ne doit pas être partagée. Elle expirera 48 heures après sa réception. Veuillez la mettre à jour immédiatement après vous être connecté à votre compte.

Q6 : Quelle est la commande minimale?

R : La QMC (quantité minimale de commandes) est de 1 650 \$ **pour toute combinaison de produits Indivior**. Elle peut être modifiée à tout moment.

Q7 : Quelle est la politique de retour?

R : Un crédit correspondant à 100 % du prix d'achat de SUBLOCADE^{MD} sera émis, à la date de péremption et pendant 6 mois après la date de péremption, si tous les critères indiqués dans la politique de retour sont respectés. SUBLOCADE^{MD} ne peut être retourné que directement de la pharmacie à l'installation d'Indivior. Les retours de produits effectués par l'entremise d'un fournisseur de logistique inverse/d'un centre de destruction (p. ex., GLF) ne seront PAS crédités. Veuillez consulter les conditions générales pour obtenir la politique de retour complète.

Q8 : Quelles sont les exigences d'entreposage de SUBLOCADE^{MD}?

R1 : Selon la monographie de SUBLOCADE^{MD1} :

- Conserver à des températures allant de 2 °C à 8 °C (ou de 35,6 °F à 46,4 °F).
- Une fois sorti du réfrigérateur, le produit peut être conservé dans son emballage original à la température ambiante (soit de 15°C à 30 °C ou de 59 °F à 86 °F) pendant un maximum de 7 jours avant son administration.
- Éliminer tout approvisionnement de SUBLOCADE^{MD} qui serait resté à la température de la pièce pendant plus de 7 jours.
- Manipuler SUBLOCADE^{MD} de façon sécuritaire et responsable.

R2 : Conformément aux modalités :

• **SUBLOCADE^{MD} ne doit jamais être manipulé par un patient ni être en sa possession avant d'être administré par un professionnel de la santé (PS) qualifié.**

R3 : L'entreposage et la manipulation des substances contrôlées sont régis par le Règlement sur les stupéfiants du Bureau des substances contrôlées, ainsi que par le Collège des pharmaciens de chaque province. Conformément aux modalités d'Indivior, ces règlements doivent être respectés.

Q9 : Est-ce le pharmacien qui doit livrer SUBLOCADE^{MD} ou est-ce qu'une entreprise de livraison peut le faire?

R : L'entreposage et la manipulation des substances contrôlées sont régis par le Règlement sur les stupéfiants du Bureau des substances contrôlées, ainsi que par le Collège des pharmaciens de chaque province. Conformément aux modalités d'Indivior, ces règlements doivent être respectés.

Q10 : Serai-je rémunéré pour la dispensation?

R : Les ententes pour la dispensation aux cabinets des médecins ne relèvent pas de la compétence du fabricant.

Q11 : Avec qui dois-je communiquer en cas de problème en ligne?

R : Le portail dispose d'une section FAQ ET le fournisseur du portail offre un excellent soutien technique par courriel et par téléphone pour toute assistance liée portail dont vous pourriez avoir besoin : indiviorservice@cpdn.ca ou **1-800-680-3839**. **Appuyer sur 2, pour le français et réappuyer sur 2 pour choisir Indivior.**

Q12 : Avec qui dois-je communiquer en cas de problème de livraison?

R : La pharmacie doit communiquer avec l'associé du service à la clientèle de Lynden par courriel : indivior@lynden.com pour l'Ontario, le Québec, le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador indiviorcalgary@lynden.com pour le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta, la Colombie-Britannique, les Territoires du Nord-Ouest, le Yukon, et le Nunavut
ou
par téléphone au **844-REC-OVRY (844-732-0879)**

Q13 : Qu'est-ce que le réseau SUBLOCADE^{MD} et comment puis-je en faire partie?

R : Le réseau SUBLOCADE^{MD} est une base de données consultable qui comprend des pharmacies dispensatrices ainsi que des prescripteurs et des professionnels de la santé qui administrent des injections de SUBLOCADE^{MD} partout au Canada. En vous inscrivant au réseau SUBLOCADE^{MD}, vos coordonnées seront accessibles à d'autres professionnels de la santé qui cherchent un prescripteur, un injecteur, ou une pharmacie pour SUBLOCADE^{MD}.

Pour vous inscrire au réseau SUBLOCADE^{MD}, visitez le site sublocaprovider.ca/fr/account.

RÉFÉRENCE : 1. Monographie de SUBLOCADE^{MD}. Indivior UK Limited. 5 juillet 2022.



SUBLOCADE^{MD} est une marque déposée d'Indivior UK Limited.
© Indivior UK Limited 2024 | INDIVIOR est une marque déposée d'Indivior UK Limited. | Tous droits réservés.
P-SBL-CA-00350 | CRÉATION 02-2024 | EXPIRATION 04-2025 | 142710

