



FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Information for Redecan Medical patients whose accounts will soon be migrated under the new Tilray Medical umbrella of brands

What's happening?

In June of this year, [Tilray Brands completed the acquisition of Hexo Corp.](#) We are excited to announce that as part of this acquisition, we will be moving all Redecan Medical patients over to [Tilray Medical](#) on November 6. On this marketplace, you will find Redecan Medical and Hexo products, as well as medical products from Tilray, Aphria, Charlotte's Web, Symbios, and Broken Coast.

Who is my new licensed producer now?

Aphria Inc. is the official federally authorized 'Sale for Medical Purposes' licence holder and as such, Aphria Inc. is responsible for completing all registrations and functional transactions through Tilray Medical's marketplace and with whom patients will be formally registered.

Tilray Medical is an overarching marketplace that functions as an e-commerce platform for multiple medical brands. Tilray Medical does not hold a 'Sale for Medical Purposes' licence.

When we migrate your account on November 6, your licensed producer will become Aphria Inc. and you will be shopping on the Tilray Medical online store.

What do I need to do?

By November 6 you will receive an email with instructions on what to do to get your account activated on the new store. It will be as simple as clicking the link provided in the email (or logging in using your existing credentials if you already have a Tilray Medical account) and following the prompts. You will have an opportunity to review the terms and conditions and your profile before setting your password.

Completing these steps will finish creating your new account for the Tilray Medical store where you will be able to access all products under the Tilray Medical umbrella, including Redecan Medical and Hexo.

We will be available via phone at the same numbers (Redecan Medical at 1-844-892-6788 and Hexo at 1-844-406-1852) and at the same email addresses (info@redecan.ca and info@hexo.com) should you have any questions or need help during this process. You will also receive a handy PDF with instructions on how to activate your account before November 6.

FRENCH COPY BELOW | COPIE FRANÇAISE CI-DESSOUS

Where do I go to buy my medicine now and get company/product info?

The Redecan Medical patient portal will be closed permanently on November 2. Starting November 6, you can go to [Tilray Medical](#) for company/product info and to place orders.

You can also follow our social media channels on [Instagram](#) and [Facebook](#) - @tilraymedical.

How will the move to the new Tilray Medical online store benefit me?

On our marketplace, you will have access to the Redecan Medical and Hexo products you're already familiar with along with medical products from all other brands under the Tilray Medical portfolio – Tilray, Aphria, Charlotte's Web, Symbios, and Broken Coast – without needing multiple medical documents.

Additionally, you will also have access to select recreational brands, continued direct billing coverage for veteran and insured patients (if applicable), continued support with Pricing Programs including the Redekids program (if applicable), free shipping with Canada Post, and expedited shipping with FedEx for \$10.

Will I have a different Patient ID on this new Tilray Medical store?

Yes - you will have a different Patient ID. You will find your new Patient ID on your Tilray Medical patient profile which you will have access to after you activate your account upon migration.

Once we move your account to the new Tilray Medical store, you will only need your email address and your password to log in.

What happens to the Redekids discount program?

Patients registered under the Redekids discount program will be grandfathered in.

Does Tilray Medical have pricing programs?

Yes. For more information on Tilray Medical's pricing programs, please visit this [link](#). We also regularly run promotions.

What happens to my VAC coverage?

If you have a medical document with both Redecan Medical and Tilray Medical:

Your Redecan Medical document will take over the Tilray Medical one. We are working closely with our partner clinics and they are aware of what's going on. Please reach out to your clinic to get a new document with the combined daily dose sent to Tilray Medical.

FRENCH COPY BELOW | COPIE FRANÇAISE CI-DESSOUS

We will be combining your VAC approvals together to ensure you have access to your full coverage on the new Tilray Medical store.

If you have a medical document only with Redecan Medical:

Your Redecan Medical document will be transferred over to Tilray Medical. Your cycle ordering dates and coverage will remain the same as your current cycles at Redecan Medical. You will have access to your coverage status, grams available, and cycle reset date on the patient portal. No additional action is required on your part.

What happens to my insurance coverage?

Your Redecan Medical document will be transferred over to Tilray Medical. Your cycle ordering dates and coverage will remain the same as your current cycles at Redecan. You will have access to your coverage status, grams available and cycle reset date on the patient portal. No additional action is required on your part.

Will my orders still ship out from Foss, ON?

For your convenience, fulfillment of orders will now happen at our Aphria site in Leamington, Ont., to ensure that orders containing different brands are sent within the same shipment.

Please note that all orders are now eligible for free shipping with Canada Post. We also offer expedited shipping with FedEx for \$10.

FOIRE AUX QUESTIONS

Informations pour les patients de Redecan Medical qui seront bientôt transférés vers la nouvelle marque Tilray Medical

Que se passe-t-il?

En juin de cette année, [Tilray Brands a finalisé l'acquisition de Hexo Corp.](#) Nous sommes heureux d'annoncer que, suite à cette acquisition, tous les patients de Redecan Medical seront transférés vers la boutique en ligne de [Tilray Medical](#) en novembre 6. Les produits Redecan Medical et Hexo seront disponibles dans cette boutique, ainsi que les produits médicaux de Tilray, Aphria, Charlotte's Web, Symbios et Broken Coast.

Qui est mon nouveau fournisseur autorisé?

Aphria Inc. est le titulaire officiel de la licence fédérale de "vente à des fins médicales" et, à ce titre, Aphria Inc. est chargée d'effectuer toutes les inscriptions et les transactions fonctionnelles par l'intermédiaire de la plateforme de Tilray Medical, auprès de laquelle les patients seront officiellement inscrits.

FRENCH COPY BELOW | COPIE FRANÇAISE CI-DESSOUS

Tilray Medical est une plateforme de marché globale qui fonctionne comme une plateforme de commerce électronique pour de multiples marques médicales. Tilray Medical n'est pas titulaire d'une licence de "vente à des fins médicales".

Lorsque nous transférerons votre compte le 6 novembre, votre producteur autorisé deviendra Aphria Inc. et vous ferez vos achats sur la boutique en ligne de Tilray Medical.

Que faut-il faire?

D'ici le 6 novembre, vous recevrez un courriel contenant des instructions pour activer votre compte sur la nouvelle boutique. Il vous suffira de cliquer sur le lien fourni dans le courriel (ou de vous connecter à l'aide de vos identifiants existants si vous avez déjà un compte Tilray Medical) et de suivre les instructions. Vous aurez la possibilité de consulter les conditions générales et votre profil avant de créer votre mot de passe.

Une fois que ces étapes sont terminées, votre nouveau compte est créé pour la boutique Tilray Medical, où vous pourrez accéder à tous les produits de Tilray Medical, notamment Redecan Medical et Hexo.

Nous serons disponibles par téléphone aux mêmes numéros (Redecan Medical au 1-844-892-6788 et Hexo au 1-844-406-1852) et aux mêmes courriels (info@redecan.ca et info@hexo.com) si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'aide au cours de ce processus. Vous recevrez également un PDF pratique avec des instructions concernant l'activation de votre compte avant le 6 novembre.

Où puis-je acheter mes médicaments et obtenir des informations au sujet de l'entreprise ou du produit?

Le portail de patient de Redecan Medical sera définitivement fermé le 3 novembre. À partir du 6 novembre, vous pourrez vous rendre sur le site de Tilray Medical pour obtenir des informations sur l'entreprise/les produits et pour passer des commandes.

Vous pouvez également rejoindre nos canaux de médias sociaux sur Instagram et Facebook - @tilraymedical.

Dans quelle mesure le transfert vers la nouvelle boutique en ligne de Tilray Medical va-t-il me bénéficier?

Grâce à notre boutique, vous aurez accès aux produits Redecan Medical et Hexo que vous connaissez déjà, ainsi qu'aux produits médicaux de toutes les autres marques du portefeuille Tilray Medical - Tilray, Aphria, Charlotte's Web, Symbios et Broken Coast - sans avoir besoin de multiples documents médicaux.

De plus, vous aurez également accès à certaines marques récréatives, à la facturation directe pour les anciens combattants et les patients assurés (le cas échéant), au soutien continu des programmes de tarification, y compris le programme Redekids (le cas échéant), à la livraison gratuite par Postes Canada et à la livraison accélérée par FedEx pour 10 \$.

FRENCH COPY BELOW | COPIE FRANÇAISE CI-DESSOUS

Est-ce que j'aurai un numéro d'identification de patient différent sur ce nouveau magasin Tilray Medical?

Oui - vous aurez un numéro d'identification de patient différent. Vous trouverez votre nouvel identifiant de patient dans votre profil de patient Tilray Medical auquel vous aurez accès après avoir activé votre compte lors de la migration.

Une fois que nous aurons transféré votre compte vers la nouvelle boutique Tilray Medical, vous n'aurez besoin que de votre adresse électronique et de votre mot de passe pour vous connecter.

Que se passe-t-il avec le programme de réduction Redekids ?

Les patients enregistrés dans le cadre du programme de réduction Redekids bénéficieront d'une protection des droits acquis.

Est-ce que Tilray Medical a des programmes de prix ?

Oui. Pour plus d'informations sur les programmes de tarification de Tilray Medical, veuillez consulter ce [lien](#). Nous organisons aussi régulièrement des promotions.

Qu'advient-il de ma couverture par ACC ?

Si vous avez un document médical avec Redecan Medical et Tilray Medical :

Le document de Redecan Medical remplacera celui de Tilray Medical. Nous travaillons en collaboration étroite avec nos cliniques partenaires et elles sont au courant de ce qui se passe. Veuillez contacter votre clinique pour obtenir un nouveau document avec la dose quotidienne combinée envoyée à Tilray Medical.

Nous combinerons vos approbations d'ACC afin de nous assurer que vous avez accès à votre couverture complète sur le nouveau magasin de Tilray Medical.

Si vous avez un document médical uniquement avec Redecan Medical :

Votre document Redecan Medical sera transféré à Tilray Medical. Les dates de commande de vos cycles et votre couverture resteront les mêmes que celles de vos cycles actuels chez Redecan Medical. Vous aurez accès à votre statut de couverture, aux grammes disponibles et à la date de renouvellement de votre cycle sur le portail du patient. Aucune action supplémentaire de votre part est nécessaire.

Qu'advient-il de ma couverture d'assurance ?

Votre document Redecan Medical sera transféré à Tilray Medical. Vos dates de commande de cycles et votre couverture resteront les mêmes que celles de vos cycles actuels à Redecan. Vous aurez accès à l'état de votre couverture, aux grammes disponibles et à la date de renouvellement du cycle sur le portail du patient. Aucune action supplémentaire de votre part est nécessaire.

FRENCH COPY BELOW | COPIE FRANÇAISE CI-DESSOUS

Mes commandes seront-elles toujours expédiées au site de Foss, Ontario?

Pour votre commodité, le traitement des commandes se fera désormais à notre site Aphria qui est situé à Leamington, en Ontario, afin de s'assurer que les commandes contenant des marques différentes soient envoyées dans le même colis.

Veillez noter que toutes les commandes sont maintenant admissibles à la livraison gratuite par Postes Canada. Nous offrons également la livraison accélérée avec FedEx pour 10 \$.