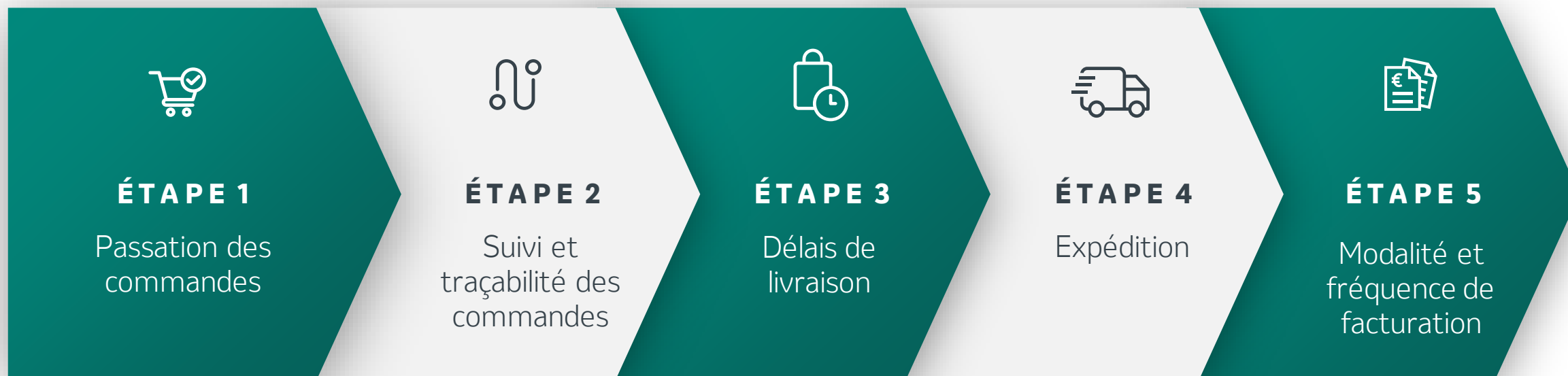


Consultation :

De la commande à la facturation : Processus en 5 étapes





ÉTAPE 1

Passation des commandes

Toute commande peut être faite par :

✉ **Courriel** : msdcommandes@msd.com

💻 **Hospitalis®** : code EDI : 071

📠 **Fax** : 0180 46 40 10

📞 **Téléphone** : 0180 46 43 10

(du lundi au vendredi de 8h30 – 12h30 et de 13h30 – 17h)

Les courriels et fax sont pris en charge par notre Service Clients.



EDI-Hospitalis®

Le système EDI est mis en place pour la gestion de vos commandes via Hospitalis®.



Point de commande :

- Pour un traitement plus efficace et rapide de vos commandes, nous vous invitons à créer dès à présent un **point de commande spécifique dédié à MSD France**.
- Votre point de commande devra comporter le **code EDI de routage : 071**



Hotline :

- La hotline Hospitalis® est à votre disposition pour tout renseignement ou accompagnement à ce sujet. Vous pouvez les contacter à l'adresse hotline@hospitalis.org ou par téléphone au **01 49 09 33 99**.
- Si vous n'êtes **pas encore adhérent Hospitalis®**, nous vous invitons à prendre contact avec **le service Hotline** mentionné ci-dessus afin de prendre connaissance des modalités d'adhésion.



ÉTAPE 2

Suivi et traçabilité des commandes

Un suivi complet par notre **Service Clients** à chaque étape de la préparation de votre commande est réalisé par notre logiciel de gestion **SAP COMET**.

Il permet, le cas échéant, **de vous communiquer le statut de votre commande** et toutes questions concernant :

- La date d'enregistrement de vos commandes
- La date d'édition du bordereau de livraison
- La date de sortie de marchandise
- La quantité livrée
- La date de livraison
- Le numéro de lot
- La date de péremption
- La facturation



Service Clients

01 80 46 43 10

Une équipe vous répond du
lundi au vendredi

8h30-12h30 / 13h30-17h00

msdcommandes@msd.com



Bordereau de livraison



Le bordereau de livraison reprend les informations suivantes :

- L'identification du titulaire du marché
- Les quantités demandées / les quantités livrées
- La référence des produits commandés
- La dénomination des produits livrés
- Le numéro de lot
- La date de péremption

La remise des produits se fait contre la signature du bon de transport par le client sur lequel est noté le relevé instantané de la température.



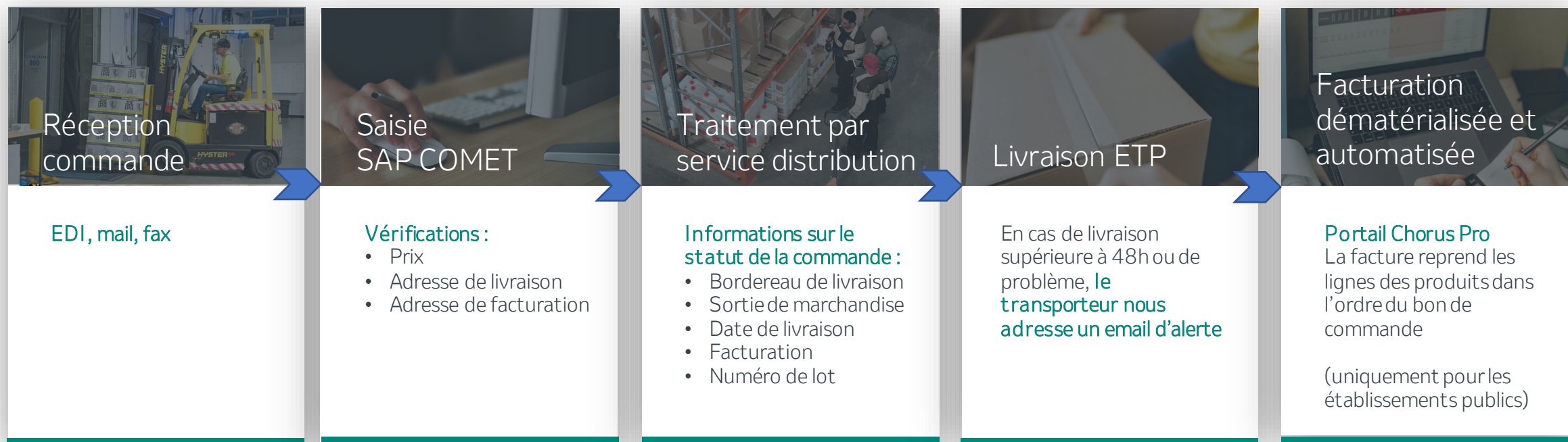
ÉTAPE 2 (suite)

Traçabilité

Un système d'archivage électronique de votre dossier assure une traçabilité fiable et efficace de votre historique.

Ci-dessous un organigramme explicatif du processus de traitement et traçabilité de commande :

i Les commandes sont assurées, de la réception à la facturation en 24h à 48h





ÉTAPE 3

Délais de livraison

Livraison sous 24h : commande passée avant 11h30.

Livraison sous 48h : commande passée après 11h30.

Les livraisons ont lieu **du lundi au vendredi de 8h à 18h**.



Il n'est procédé à aucune livraison le samedi, le dimanche et les jours fériés.



ÉTAPE 4

Expédition

Les commandes sont expédiées à partir du Centre de Distribution MOVIANTO/CSP situé à Cournon (63)



ÉTAPE 5

Modalité et fréquence de facturation



Toutes les factures sont émises par voie électronique **via le portail Chorus Pro** (uniquement pour les établissements publics).

Pour récupérer votre facture dématérialisée, merci de vous connecter via le lien : <https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e1s1>



La facture reprend les lignes des produits dans l'ordre du bon de commande.



Facturation au maximum 48h après expédition.