

Consultation :

## Les spécificités liées aux DROM-COM





## ÉTAPE 1

# Traitement des commandes



### COMMANDES NORMALES

Sont traitées du **lundi au vendredi de 8H30 à 16H00** (heure métropole)

 **Par fax** au 01.80.46.43.11

 **Par mail** à l'adresse : [msddromcomcdes@msd.com](mailto:msddromcomcdes@msd.com)

Tout traitement des commandes fera l'objet d'un email auprès de vous pour valider les spécificités indiquées sur votre bon de commande (Accusé réception, péremption, livraison...)

**Pas de livraison le samedi.**



Les commandes de produits ambiants sont livrées sous 5 jours ouvrés à votre transitaire.



Les commandes de produits froids sont livrées suivant un planning\* du Mardi au Vendredi à votre transitaire.

Un planning de livraison s'organise à partir du Jeudi midi (semaine S-2) au jeudi midi (semaine S-1) pour les livraisons de la semaine S.

Les livraisons sont étalées entre le Mardi et le Vendredi suivant la date de livraison indiquée par votre transitaire.



## ÉTAPE 1 (SUITE)

# Traitement des commandes



## COMMANDES URGENTES

 **Par fax** au 01.80.46.43.11

 **Par mail** à l'adresse : [msddromcomcdes@msd.com](mailto:msddromcomcdes@msd.com)

Tout traitement des commandes fera l'objet d'un email auprès de vous pour valider les spécificités indiquées sur votre bon de commande (Accusé réception, péremption, livraison...)



## ÉTAPE 2

# Distribution des produits



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



## ÉTAPE 3

# Réclamations

Toute réclamation quelle qu'elle soit, concernant tant les quantités commandées que l'état des médicaments (qualité, poids, etc.) doit être adressée à MSD France **dans le mois suivant la réception des médicaments**, et être accompagnée du bon de livraison pour être valable.

✉ Correspondance à adresser à : [msddromcomcdes@msd.com](mailto:msddromcomcdes@msd.com)

Toute réclamation adressée à MSD France hors du délai précité sera nulle et non avenue et les produits seront réputés conformes à la commande.



**Aucun retour ne sera accepté sans notre accord préalable et écrit**, notre service Contrôle Qualité se réservant après retour, le droit d'apprécier et de contrôler la réclamation.



**Si la réclamation est acceptée, le client bénéficiera d'un avoir** qui sera déduit du relevé suivant ou qui lui sera remboursé.



**En aucun cas, le client ne pourra procéder, à son initiative, à une réduction sur facture**, pour quelque raison que ce soit.



En tout état de cause, **l'indemnité à laquelle MSD France sera tenue en pareil cas ne pourra jamais excéder le prix d'achat de la livraison** particulière qui donne lieu à cette demande d'indemnité.