



Conditions logistiques

Le but de ce document est de définir les services de livraison standards et spéciaux proposés par Medline.

Service de livraison Standard

1.1. Nombre de livraison hebdomadaire

La société Medline attribue à tous ses clients un **nombre prédéfini de livraison par semaine**, afin d'offrir **un service de qualité et une distribution performante** sur tout le territoire national. Cette attribution est conditionnée par le volume d'affaires de l'établissement, comme décrit dans le tableau ci-dessous.

Dans l'éventualité où le nombre de livraison devait dépasser le seuil prédéfini, ces expéditions seraient alors considérées comme des livraisons supplémentaires.

Volume d'affaires annuel	Nombre de livraisons par semaine
< 12,5K CHF	1
12,5K CHF – 25K CHF	2
25K CHF – 62,5K CHF	3
62,5K CHF – 125K CHF	5
> 125 K CHF	10

1.2. Livraisons

- Medline sélectionne et opte pour le mode de transport et le prestataire le plus pertinent.
- Toutes vos commandes sont livrées à l'adresse de livraison indiquée.
- Les commandes multiples pour une même adresse de livraison sont consolidées en une seule et même expédition, ce qui induit une préparation groupée des commandes et un mélange potentiel des colis.
- Le principe FEFO (first Expired- First Out/Premier Entré – Premier Sorti) est respecté.
- **Les livraisons** sont effectuées **entre 8:00 et 17:00**. Toute autre modalité nécessite un accord préalable et peut entraîner un surcoût éventuel.
- **Les commandes sont livrées en rez de chaussée**. Toute autre modalité nécessite un accord préalable et peut entraîner un surcoût éventuel.
- Les livraisons en palettes se font sur palettes non consignées dites « perdues », sauf accord contraire.
- Un bon de livraison est joint à la commande, ou vous retrouvez à la fois votre numéro de commande et le détail des produits livrés.
- La hauteur d'une palette « mixte » (composée de produits différents) oscille entre 1M80 et 2M. La hauteur d'une palette « complète » (constituée d'une seule référence produit) dépend du calcul de palettisation Medline. Toute autre modalité nécessite un accord préalable et peut entraîner un surcoût éventuel.



Services & Prestations spécifiques

La société Medline propose à tous ses clients **un ensemble de services logistiques** afin de répondre au mieux à leurs attentes.

Ces services sur mesure constituent des prestations payantes et sont réalisés sur demande.

Détails des services & prestations logistiques :

Services & prestations logistiques	Commentaire
Préparation à la commande	Les commandes multiples pour une même adresse de livraison ne sont plus mélangées; Mais préparées de manière distincte l'une de l'autre
Regroupement par référence produit	les produits de même référence sont regroupés sur une palette
Palette spécifique (tout sauf palette perdue)	Palette EURO, Palette Plastique, ISO ...
Hauteur de Palette	Toute hauteur Palette inférieure à 1M80
RACK Service Rangement des produits	Déconditionnement et rangement des produits sur étagères. Reprise des emballages
CART service Livraison en armoires mobiles	Déconditionnement et rangement des produits dans des armoires mobiles Livraison aux portes du service
Livraison au point de consommation	Acheminement en palettes ou en rolls, Livraison au sein de l'établissement Dépose au plus près du point de consommation
Distributeur automatique de pyjamas et produits d'équipements personnels (PPE)	Fourniture simple et rapide de pyjamas et PPE Réapprovisionnement, Gestion des stocks et Suivi des consommations
Solution Medstock	Solution web de réapprovisionnement et de gestion des stocks, par lecteur code barres
Créneaux horaires de livraison	Livraison selon une plage horaire spécifique
Livraison à domicile	Livraison des produits au domicile du patient
Livraison supplémentaire	le nombre d'expéditions par semaine dépasse le seuil autorisé



Réclamations et Retours

Votre réclamation doit être transmise au Service Clients Medline **sous 48 heures** après réception de votre commande.

Les réserves relatives au litige doivent être clairement spécifiées **sur le bordereau de livraison**: nature du litige, référence du produit, nombre de colis...

Retour d'un produit abîmé, défectueux ou dévoyé

En cas de produit abîmé, défectueux ou dévoyé,

1. Mentionnez clairement vos réserves sur le bulletin de livraison dans les 48 heures
2. Demandez au Service Client Medline l'**Autorisation de reprise des marchandises/ RGA (return of Goods Authorization)**, en précisant votre No de commande ou de facture.
Toute marchandise retournée sans autorisation préalable fera l'objet d'une vérification et l'Avoir pourra être refusé.
3. Obtenez votre **No de dossier (RGA Number)**
4. La reprise de la marchandise est ensuite effectuée par un prestataire défini par la société Medline.
Selon l'état du produit, la reprise de la marchandise ne se justifie pas. L'élimination du produit pourra, dans ce cas, être effectuée par le client lui-même, s'il en a la possibilité.
5. Recevez **votre Avoir** peu de temps après

Autres retours

Pour tout autre retour (hors produit abîmé, défectueux ou dévoyé) les conditions suivantes s'appliquent :

- Les articles doivent être reçus dans des cartons fermés avec le carton d'origine intact
- Les articles n'étant pas en mesure d'être vendus en raison d'un mauvais entreposage, d'une détérioration ou d'un emballage endommagé ne sont pas restituables.
- Les articles périmés ou d'une durée de vie de moins de 6 mois à compter de la date de réception dans notre entrepôt ne peuvent être retournés.

Les frais de reprise,

- sont pris en charge par la société Medline si sa responsabilité est avérée
- sont déduits de votre Avoir final, si votre responsabilité est engagée ou si le retour a été déclaré au-delà des 48h requis.

<u>Retour à partir de la date de la fracture</u>	<u>Frais de re-stockage équivalent à un % du montant de la facture</u>	<u>Frais de Retour</u>
0 - 30 jours	5% (25 CHF Minimum)	Frais de transport
31 - 60 jours	10% (25 CHF Minimum)	Frais de transport
61 - 90 jours	20% (25 CHF Minimum)	Frais de transport
Au delà de 90 jours	Pas de retour possible	



Conditions Logistiques

page 4/4

La Société Medline ne fait pas d'échanges.

Pour changer un produit livré, merci de nous le renvoyer selon la procédure de retour Medline et de repasser une nouvelle commande.

Petites commandes

Revendeurs / distributeurs:

Pour chaque commande d'une valeur de commande inférieure à **250 CHF**, Medline facture **50 CHF** de frais de traitement.

Autres clients:

Pour chaque commande d'une valeur de commande inférieure à **250 CHF**, Medline facture des smalls order cost pour un montant de **50 CHF**.