



Linee Guida Logistica Esterna

Linee Guida Logistica

Lo scopo di queste linee guida è definire i servizi di consegna standard e speciali offerti da Medline.

Servizio di Consegna Standard

1.1. Numero di spedizioni / consegne programmate

Una spedizione è una consegna in un giorno determinato ad un indirizzo fisico.

Come clienti di Medline, avete diritto a un numero fisso di spedizioni alla settimana. **Il numero di spedizioni e la frequenza di consegna** sono determinati dal turnover che avete con Medline. Se il vostro account con Medline prevede più di un indirizzo di consegna, le consegne a questi indirizzi aggiuntivi sono considerate spedizioni separate.

Turnover per trimestre	Numero di spedizioni alla settimana
<12,5K CHF	1
12,5-25K CHF	2
25-62,5K CHF	3
62,5-125K CHF	5
>125K CHF	10

1.2. Consegne

- Medline opererà per la modalità di trasporto e per il vettore più efficienti.
- Tutti i vostri ordini verranno consegnati in base all'indirizzo di consegna.
- Più ordini d'acquisto per lo stesso indirizzo di consegna saranno consolidati in un'unica spedizione
- Le spedizioni verranno organizzate nel magazzino di Medline rispettando l'ordine FEFO (first-expired-first-out).
- Le consegne verranno effettuate in orario compreso tra le 8:30 e le 17:00. Altre modalità possono essere concordate ma potrebbero comportare un addebito.
- Le spedizioni verranno consegnate al piano terra. Altre modalità possono essere concordate ma potrebbero comportare un addebito.
- Le spedizioni di pallet verranno consegnate su pallet a perdere, salvo diversamente concordato.
- La spedizione conterrà una bolla di consegna per ogni ordine d'acquisto. Sulla bolla di consegna è riportato il numero d'ordine e i dettagli dei prodotti ordinati.
- L'altezza del pallet di articoli misti è compresa tra 1,80 e 2,00 m. L'altezza massima del pallet per articolo singolo dipenderà dal fattore pallet standard nel sistema di Medline. Altre modalità possono essere concordate ma potrebbero comportare un addebito.



Linee Guida Logistica Esterna

Servizio di Consegna Speciale

I servizi speciali sono disponibili su richiesta e offerti a pagamento. La seguente tabella presenta una panoramica dei possibili servizi.

Servizio	Definizione
Segregazione dell'Ordine d'Acquisto	Gli ordini diversi per lo stesso indirizzo di consegna non devono essere mescolati.
Raggruppamento Articoli	I prodotti sono raggruppati per codice articolo sul pallet
Pallet non standard	es.: ISO, New, EURO, Plastica
Altezza pallet	Qualsiasi altezza del pallet inferiore a 1,80 m
Protezione del pallet	I pallet sono protetti sulla parte superiore da una pellicola termoretraibile
Protezione dei bordi	I bordi dei pallet sono protetti con del cartone
Servizio su Scaffale	I prodotti vengono disimballati e collocati sullo scaffale all'interno dell'ospedale, compresa la gestione dei rifiuti.
Servizio su carrello	I prodotti sono disimballati e consegnati su carrelli.
Consegna al punto di utilizzo	I prodotti vengono consegnati all'interno dell'ospedale, a livello di reparto, con carrelli a gabbia o altri mezzi.
Riassortimento della macchina dispensatrice	Riassortimento di Dispositivi di Protezione Personale (DPI) nella macchina dispensatrice
Medstock	Il sistema di Gestione dell'Inventario di Medline per una migliore visibilità, controllo e rifornimento delle scorte nell'ospedale.
Fascia oraria / Restrizioni orarie	Consegne prima di una determinata ora
Consegne a domicilio	I prodotti vengono consegnati all'indirizzo di casa dei pazienti dopo la dimissione dall'ospedale.
Consegne extra	Le spedizioni aggiuntive, oltre al numero massimo di spedizioni fornite nella sezione Servizio di Consegna Standard
Restituzioni/resi	Restituzione del prodotto su richiesta del cliente



Linee Guida Logistica Esterna

Reclami e Resi

I reclami relativi a danni visibili o colli mancanti saranno accettati solo se è stata effettuata un'annotazione corrispondente sul documento di consegna. Siete autorizzati a reclamare entro e non oltre 48 ore dal ricevimento della spedizione, qualsiasi danno, un eccesso di merce o mancanza di merce.

Restituzione di articoli danneggiati, spediti per errore o difettosi

È possibile restituire per rimborso gli articoli danneggiati, spediti per errore o trovati difettosi entro due giorni dalla consegna.

Vi preghiamo di registrare le eventuali differenze e danni sulla bolla di consegna e di informarne immediatamente il Servizio Clienti di Medline per ricevere l'**Autorizzazione alla Restituzione della Merce (RGA)**. Il servizio clienti vi richiederà il numero d'ordine o il numero di fattura per elaborare il reso. **Il numero RGA deve essere visibile sulla spedizione dei resi.**

Le merci restituite senza RGA saranno soggette a revisione e il credito potrà essere negato.

Medline ritirerà gratuitamente gli articoli e verrà concesso un credito.

Se richiedete un reso trascorsi 2 giorni dalla consegna, potrebbero essere applicate delle spese di reso (vedi sotto).

In alcuni casi, il Servizio Clienti di Medline potrà consigliarvi di smaltire il prodotto se possibile e in sicurezza.

Altre restituzioni

Se volete restituire un prodotto non difettoso, danneggiato o inviato per errore da Medline, si applicano i seguenti termini e condizioni:

- Gli articoli devono essere nuovi, non utilizzati e nella loro confezione originale.
- Gli articoli che non riuniscono le condizioni per essere venduti a causa di stoccaggio inadeguato, deterioramento o imballaggio danneggiato non possono essere resi.
- Gli articoli scaduti o con una data di scadenza inferiore a quattro mesi alla data di ricevimento nel magazzino di Medline, non possono essere restituiti.

I resi saranno soggetti alle seguenti tariffe che verranno detratte dal valore del rimborso a meno che il reso non sia il risultato di un nostro errore e sia stato comunicato entro 2 giorni dalla consegna.

<u>Ritorno dalla Data Fattura</u>	<u>Tariffa di Riassortimento come % dell'Importo della Fattura</u>	<u>Tariffa Resi</u>
0 - 30 giorni	5% (25 CHF Minimo)	Costi del trasporto
31 - 60 giorni	10% (25 CHF Minimo)	Costi del trasporto
61 - 90 giorni	20% (25 CHF Minimo)	Costi del trasporto
Più di 90 giorni	Non restituibile	Non restituibile

Medline non offre sostituzioni. Se volete cambiare un prodotto, vi preghiamo di restituirlo utilizzando il nostro processo di restituzione e quindi effettuare un nuovo ordine.



Linee Guida Logistica Esterna

Tariffa Ordini Piccoli

Rivenditori/distributori: per ogni ordine con un valore inferiore a **250 CHF** Medline addebita una piccola commissione pari a **50 CHF di spese di spedizione.**

Clienti : per ogni ordine con un valore inferiore a **250 CHF** Medline addebita una piccola commissione pari a **50 CHF di spese di spedizione.**