

	Lundi au vendredi	Samedi	Tel	Fax	Email
<b>Pour la prise de vos commandes</b> Pour vos demandes de renseignements produits	9:00 – 12:30 / 14:00 – 18:30	9:00 – 12:30	064 273 273	064 273 283	parasam@pharmabelgium.be
<b>Pour vos commandes laboratoires</b> Pour tout renseignement sur vos commandes prises via les délégués labo.	10:00 – 12:00 / 14:00 – 16:00	-	02 287 7220	02 287 7243	sav-bruxelles@pharmabelgium.be
<b>Pour vos commandes spéciales</b> Pour vos commandes de produits non référencés ou manquants ainsi que pour des renseignements sur vos commandes de produits étrangers	10:00 – 12:00 / 14:00 – 16:00	08.00 – 12.30	02 287 7220	02 287 7243	pharmaplus@pharmabelgium.be
<b>Comptabilité</b> Pour toute question relative aux paiements , facturation, demande de réédition de ventilations fiscales et factures, ...	07:00 – 15:00	-	02 234 37 00 Karin Verwimp	02 287 7242	karin.verwimp@pharmabelgium.be
<b>Service après vente</b> Pour toute information concernant vos commandes et livraisons	10:00 – 12:00 / 14:00 – 16:00	-	02 287 7220	02 287 7243	sav-bruxelles@pharmabelgium.be

**Vos contacts**

Benoît Rousseau	Directeur	02 234 37 01	benoit.rousseau@pharmabelgium.be
Dirk De Bruycker	Directeur de production	02 234 37 02	dirk.debruycker@pharmabelgium.be
	FAX	02 287 72 42	

**Vos délégués commerciaux**

Latifa Fahmi	0473 52 20 05	latifa.fahmi@pharmabelgium.be
Myriam Demolder (Area Sales Manager North)	0477 33 93 65	myriam.demolder@pharmabelgium.be
André Lafeber	0475 90 40 Z3	andre.lafeber@pharmabelgium.be

## Gardes

Si vous échangez la garde avec un de vos confrères, il est impératif de nous prévenir au Service SAV d' Eppegem au 02/287 72 20. Sans cette information, nous ne pourrions être tenus responsables de la non-livraison de la commande. Pour un problème pendant la garde, nous sommes à votre disponibilité jusqu' à 18.00 sur un numéro mobile qui vous sera communiqué préalablement.

## Retours

Afin de garantir la rapidité et la qualité du traitement de ceux-ci, il est important d'emballer les produits retournés avec la note d'envoi ainsi que le motif du retour repris sur la note d'envoi. Les bacs de retours peuvent être scellés.

## Commandes spéciales et produits étrangers

Les commandes spéciales doivent nous être confirmées par email à [pharmaplus@pharmabelgium.be](mailto:pharmaplus@pharmabelgium.be) ou par fax au 02 287 72 43.

## Pour toute information produit

N'hésitez pas à nous envoyer vos demandes de renseignements par email à [pharmaplus@pharmabelgium.be](mailto:pharmaplus@pharmabelgium.be).  
Nous nous engageons à vous répondre endéans les deux heures.

	Horaire	Tel	Commandes
Garde de semaine	Avant 18:00	02 287 72 20	Pas de restriction
Garde du samedi	9:00 – 12:30 / 13:30 – 15:30	064 273 273	Avant 14:30
Garde du dimanche et jours fériés	9:30 – 11:30	064 273 273	Avant 12:00
Problème de livraison		02 287 72 31	

Les produits ci-dessous ne sont pas repris à l'exception de livraisons non conformes à votre commande

- Les produits thermo-sensibles ou soumis à la chaîne du froid et les stupéfiants
- Les commandes spéciales.
- Depuis le 1er janvier 2009, les médicaments vétérinaires (décision de l'Association Nationale des Grossistes Répartiteurs (ANGR)).

### Délai de livraison

- Produits Français : toute commande confirmée avant 16h sera livrée endéans les 3 jours.
- Produits Luxembourgeois : commande par fax et livraison suivant disponibilité (1 semaine).
- UNDA-Dolios: vos commandes passées chez UNDA-Dolios sont livrées au plus tard le lendemain.
- Produits vétérinaires: toute commande confirmée avant 15h sera livrée le lendemain.
- Autres labos : dépendant du labo.