

	Lundi au vendredi	Samedi	Tel	Fax	Email
<b>Pour la prise de vos commandes</b> Pour vos demandes de renseignements produits	08:00 – 19:00	8:00 – 13:00	09 240 08 04	09 220 19 08	Flandria-callcenter@pharmabelgium.be
<b>Pour vos commandes laboratoires</b> Pour tout renseignement sur vos commandes prises via les délégués labo.	09:00 – 13:00 / 14:00 – 17:00	-	09 240 08 04	09 220 19 08	Flandria-callcenter@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	08:00 – 19:00	08.00 – 13.00	09 240 08 04	09 220 19 08	Flandria-callcenter@pharmabelgium.be
<b>Service après vente</b> Pour toute information concernant vos commandes et livraisons	09:00 – 13:00 / 14:00 – 17:00	-	09 240 08 11	09 220 19 08	gent-sav@pharmabelgium.be

**Vos contacts**

	Directeur	09 240 08 14	
Johnny Vandenberghe	Responsable d'exploitation	09 240 08 47	johnny.vandenberghe@pharmabelgium.be
Martine Tack	Executive Assistant & Sales & Customer Services Officer	09 240 08 03	martine.tack@pharmabelgium.be

**Vos délégués commerciaux**

Ludwig Cooreman	0475 74 53 96	ludwig.cooreman@pharmabelgium.be
Myriam Demolder (Area Sales Manager North)	0477 33 93 65	myriam.demolder@pharmabelgium.be
Ellen Waerie	0477 53 75 70	ellen.waerie@pharmabelgium.be

## Gardes

Si vous êtes de garde ou vous échangez la garde avec un de vos confrères, il est impératif de nous prévenir au Service SAV de Gent au 09 240 08 04. 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 [flandria-callcenter@pharmabelgium.be](mailto:flandria-callcenter@pharmabelgium.be) ou par fax au 09 220 19 08.

## Pour toute information produit

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

	Horaire	Tel
Garde de semaine	Jusqu'au 19:00	09 240 08 04
Garde du samedi	9:00 –13:00	09 240 08 04
Garde du dimanche et jours fériés	10:00 – 12:00	09 240 08 04
Problème de livraison	Pendant les heures d'ouvertures	09 240 08 04

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-Dolisos: vos commandes passées chez UNDA-Dolisos sont livrées au plus tard le lendemain.
- Produits vétérinaires: toute commande confirmée avant 15h sera livrée endéans les 2 jours.
- Autres labos : dépendant du labo.