

CONDITIONS LOGISTIQUES - PROCOMED SA

Conditions logistiques :

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

Service de livraison standard

La société Procomed veut offrir un service de qualité et une distribution performante.

Les jours de livraison sont donnés à titre indicatif et ne donnent lieu à aucune prétention de la part du Client.

Tournées de livraison réalisées par Procomed	Jours potentiels de livraison
Secteur de Genève	Lundi – Vendredi 1 tournée supplémentaire le mercredi et/ou jeudi
Secteur Côte	Mardi – Mercredi - Jeudi
Secteur Lausanne et alentours	Mardi – Mercredi - Jeudi
Secteur Neuchâtel	Mardi - Mercredi
Secteur Fribourg	Mercredi - Jeudi
Secteur Valais / Riviera	Mercredi - Jeudi

- Procomed 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 15:00. 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 effectuées sur palettes non consignées dites « perdues » ne nécessitent pas de restitution de la part du client. Les livraisons effectuées sur palette « Europe » nécessitent que le client restitue à Procomed le même nombre de palettes « Europe » que celui qui lui a été livré.
- Un bon de livraison est joint à la commande sur lequel vous retrouvez le détail des produits livrés.
- La hauteur d'une palette dépend du calcul de palettisation Procomed (entre 1M70 et 2M10). Toute autre modalité nécessite un accord préalable et peut entraîner un surcoût éventuel.

Services & Prestations spécifiques

La société Procomed 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 pouvant faire l'objet de facturation et sont réalisés sur demande.

Services et prestations logistiques	Commentaire
Préparation à la commande	Les commandes multiples pour une même adresse de livraison ne sont plus mélangées ; elles sont préparées de manière distincte l'une de l'autre
Palette spécifique	Palette EURO, Europe.....
Produits encombrants	Palette à dimension spéciale, quantité exceptionnelle.....
Livraison en point spécifique	Cave, garage, étage, sous-sol, intérieur établissement.....
Rangement des produits	Rangement des produits sur étagère
Reprise des emballages	Palette, carton, plastique.....
Créneaux horaires de livraison	Livraison selon une plage horaire spécifique
Livraison express	Livraison urgente 24/48h

Réclamations et retours

Votre réclamation doit être formulée par écrit au service administratif Procomed (contact@procomed.ch) sous 48h après réception de votre commande.

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

Retour d'un produit abîmé, défectueux ou manquant

En cas de produit abîmé, défectueux ou manquant :

1. Mentionnez clairement vos réserves sur le bulletin de livraison dans les 48 heures
2. Demandez au Service Administratif Procomed l'Autorisation de reprise des marchandises, 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. La reprise de la marchandise est ensuite effectuée par Procomed ou le prestataire le plus pertinent défini par la société Procomed. 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.
4. Recevez votre Avoir peu de temps après

Autres retours

Pour tout autre retour (hors produit abîmé, défectueux ou manquant) 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 transport pour les « autres retours » sont à la charge exclusive du client
- Les frais de reprise (re-stockage) sont pris en charge par la société Procomed si sa responsabilité est avérée. Les frais de reprise (re-stockage) 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 facture</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	

La société Procomed ne fait pas d'échanges.

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

Petites commandes

Pour chaque commande d'une valeur inférieure à CHF 200 HT, Procomed facture des frais de port variables selon la quantité, le poids, le volume, la destination.