



DEPOT TUDIPHARMA

LE 20/11/2019

## Note aux clients

(Rappel de la procédure de réclamation et de retour de la marchandise)

### 1. Réclamation :

- La réclamation doit se faire dans un délai ne dépassant pas **1 mois** à partir de la date de livraison.
- Le client doit joindre obligatoirement le **BC** et le **BL** à la réclamation.
- Une décharge du service « gestion clientèle » est accordée à toute réclamation.
- Les produits FR ne font pas l'objet d'un retour. (risque de rupture de chaine de froid).
- Les réclamations contenant les produits ayant le même code besoin sont refusées.
- La réponse à la réclamation se fait dans un délai de 48 heures.
- Le client ayant déposé une réclamation doit impérativement vérifier son issue dans un délai de 15 jours à partir de son dépôt afin d'éviter tout risque de retard ou même d'annulation

### 2. Bon de retour et retour de la marchandise :

- Le retour de la marchandise doit se faire dans un délai ne dépassant pas **1 mois** à partir de la date d'édition du bon de retour par le service gestion clientèle.
- Passé ce délai, le bon de retour est considéré comme étant annulé.
- Pour les produits ayant un bon de garantie, le retour doit se faire dans un délai ne dépassant pas un mois la date de péremption (périmé mois N le retour doit se faire au maximum au Mois N+1 : éviter la période d'inventaire).
- Pour les produits retirés du marché, le retour se fait dans un délai ne dépassant pas 45 jours à partir de la date de la circulaire du retrait.
- Au moment du retour de la marchandise, le client doit se présenter à la réception du dépôt muni du bon de retour contenant le cachet du pharmacien Responsable de la TUDI PHARMA ou du Pharmacien Assistant et du bon de réclamation.



- Le pointage de la marchandise retournée se fait entre le client et le réceptionniste avec à la fin apposition du cachet et signature du réceptionniste Tudipharma sur le bon de réclamation (indication de la quantité reçue + cachet + signature).
- Le retour des produits doit se faire conformément au bon de retour (Numéro de lot / date de péremption et quantité). Toute réception non conforme ne peut être acceptée.
- Le dernier délai de retour des produits est le 23 de chaque mois et le 20 décembre pour l'inventaire annuel.

Prière de se conformer strictement à la procédure. Merci pour votre collaboration.

Le Pharmacien responsable Tudipharma

La Pharmacie Centrale de Tunisie  
Dépôt Tudipharma  
Dr. Nesrine OTHMAN  
Pharmacienne Chef de Dépôt

le responsable gestion clientèle

La Pharmacie Centrale de Tunisie  
Direction Commerciale  
Mondher DHOUB  
Coordinateur Général

Le Pharmacien Responsable Commercial

La Pharmacie Centrale de Tunisie  
Direction Commerciale  
Mouna BEN HAJALI  
Pharmacien Responsable