

EN DIRECT DE VOTRE PHARMACIE

Dans le cadre de sa démarche Qualité, pour optimiser au mieux notre service et limiter au maximum les erreurs, la pharmacie HYOVET vous propose un petit **GUIDE de vos demandes de prescription et/ou de commandes.**

ETAPE 1 : Je prépare ma demande avant d'appeler

- ◆ Nom de vos produits (*aidez-vous de votre bon de sortie ou de votre ordonnance précédents*),
- ◆ Nombre de flacons,
- ◆ Nombre de doses des flacons souhaités (vaccins notamment),
- ◆ La date et le lieu où je souhaite recevoir mes produits.

ETAPE 2 : Je passe ma commande et/ou demande de prescription

- ◆ Je précise le **compte à facturer** puis ensuite, si c'est différent, le **site à livrer**.
- ◆ Je donne le **libellé exact et complet** du produit
- ◆ **J'alerte l'opératrice de saisie si je change de produit, si je change le nombre de flacons, si je change de nombre de doses par flacon.**
- ◆ Lors de la saisie de ma demande ou lors de la relecture, **je dois avoir une écoute active** : je n'hésite pas à **interrompre et à reformuler ce que dit la personne qui relit votre demande de prescription** si vous avez un doute sur le site livré ou le nom et/ou la quantité du produit (surtout si c'est la première fois que vous le demandez) ou tout autre question.
- ◆ N'hésitez pas si vous avez un doute à **solliciter immédiatement votre vétérinaire** après votre appel pour plus de précisions.

ETAPE 3 : La Réception

Dès réception de mon colis, je vérifie, à l'aide du bon de sortie et/ou de l'ordonnance, si mon colis est complet. Si malheureusement, je constate une erreur ou si mon colis est abîmé et les produits endommagés :

- ◆ J'alerte le plus rapidement possible la pharmacie de l'erreur constatée.
- ◆ Je prends une photo du colis abîmé avant ouverture et une autre après ouverture avec les produits cassés ou abîmés.

Toute réclamation sera prise en compte, bien sûr, mais, **seules, celles déclarées dans les 3 jours ouvrés pourront prétendre à indemnité si nécessaire, à retour des produits incriminés.**

Attention lors du retours produit :

Il devra se faire aussi en l'état, dans le **carton d'origine ou tout autre moyen qui protège et n'altère pas l'aspect du produit.**

Les modalités précises de retour vous seront précisées lors de votre appel.

- ◆ *Pour information, tout produit soumis à température contrôlée ou abîmé ou souillé est détruit à réception.*

MERCI de votre collaboration et de VOTRE VIGILANCE lors de vos commandes ou demandes de prescription **pour NOUS AIDER** à améliorer notre service pour **VOUS SATISFAIRE** au mieux.