

# Annnonce de retours et réclamations

## Comment signaler un retour ou une réclamation et à quoi faut-il faire attention ?



Veillez vous adresser par e-mail à [kundenservice@alloga.ch](mailto:kundenservice@alloga.ch) conformément aux coordonnées figurant sur la liste de colisage (bon de livraison) ou au service clientèle des fabricants pharmaceutiques (coordonnées sur la liste de colisage/le bon de livraison).

**Délais de réclamation :** Produits à température ambiante : 5 jours dès la livraison  
**Produits réfrigérés :** Le jour de la livraison



Les informations de base suivantes sont nécessaires pour la suite du traitement :

- Numéro de commande ou de livraison (exception : marchandises périmées et rappels de lots)
- Numéro d'article ou pharmacode avec désignation de l'article
- Désignation du lot
- Nombre d'emballages concernés
- Documentation photographique

## Que doit contenir la documentation photographique d'une déclaration de sinistre ?



Le dommage doit être clairement visible et la déclaration doit être faite au moment de la constatation.

Les dommages visibles dus au transport sur les palettes doivent être signalés immédiatement au transporteur/chauffeur lors du déchargement et notés sur l'accusé de réception (justificatif de livraison). Les dommages signalés ultérieurement ne sont PAS acceptés, car la responsabilité du transporteur s'éteint.



Chaque déclaration de sinistre doit être accompagnée de photos documentant les points suivants :

- Produits défectueux si possible avec lot identifiable
- Numéro de conteneur
- Contenu, y compris éventuellement rembourrage
- Si le contenu des cartons d'origine est défectueux, le carton et son étiquette doivent être photographiés.

## Gestion des retours

Tous les retours sont traités dans le respect des règles de retour spécifiques aux partenaires.

Retours conformes aux BPD :



- En principe, tous les retours en vue d'une éventuelle réinsertion doivent être organisés par Alloga.
- Pour la prise en charge des retours à température ambiante, le service clientèle vous remettra une étiquette de retrait qui devra être apposée de manière visible sur le retour.
- Pour la prise en charge des retours de produits réfrigérés, le service clientèle vous fournira les instructions complémentaires ainsi que les documents correspondants.
- La confirmation de la bonne gestion des stocks doit être signée par la personne responsable le jour de l'enlèvement.

Pour les retours de petits envois non conformes aux BPD, nous vous fournissons sur demande une étiquette ECR (envoi commercial-réponse) avec laquelle vous pouvez renvoyer les produits sans frais de port par la poste.

