

	Lundi au vendredi	Samedi	Tel	Email
Pour la prise de vos commandes Pour vos demandes de renseignements produits	08:30 – 19:00	08:40 – 14:00	09 210 50 40	telefoon.gent@phoenixpharma.be
Pour vos commandes laboratoires Pour tout renseignement sur vos commandes prises via les délégués labo.	08:30 – 19:00	08:40 – 14:00	09 210 50 40	telefoon.gent@phoenixpharma.be
Pour vos commandes spéciales Pour vos commandes de produits non référencés ou manquants ainsi que pour des renseignements sur vos commandes de produits étrangers	08:30 – 19:00	08:40 – 14:00	09 210 50 40	telefoon.gent@phoenixpharma.be
Comptabilité Pour toute question relative aux paiements	09:00 – 12:30 / 13:30 – 16:00	-	-	ar@phoenixpharma.be

Vos contacts			
Sam De Waele	Directeur	09 242 42 80 0492 73 79 45	sam.dewaele@phoenixpharma.be
Lander Mareels	Responsable Exploitation	09 242 42 74 0470 28 29 15	Lander.mareels@phoenixpharma.be

Vos délégués		
Audrey De Cocker	0496 58 52 03	audrey.decocker@phoenixpharma.be
Cindy Dhont	0496 52 91 89	cindy.dhont@phoenixpharma.be
Frauke Wilson	0476 48 00 80	frauke.wilson@phoenixpharma.be
Wendy Peeters	0472 63 22 42	wendy.peeters@phoenixpharma.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 09 210 50 40. Sans cette information, nous ne pourrions être tenus responsables de la non-livraison de la commande

Retours

Pour un traitement rapide et correct de vos retours dans le délai normal de 14 jours, veuillez consulter notre site web via le "Digital Return Service"

Commandes spéciales et produits étrangers

Les commandes spéciales doivent nous être confirmées par email à telefoon.gent@phoenixpharma.be.

Pour toute information produit

N'hésitez pas à nous envoyer vos demandes de renseignements par email à telefonie.gent@phoenixpharma.be.
Nous nous engageons à vous répondre endéans les deux heures.

	Horaire	Tel
Garde du samedi	08:40 – 14:00	09 210 50 40
Garde du dimanche et jours fériés	10:30 – 12:00	09 210 50 40
Problème de livraison	08:30 – 19:00	09 210 50 40

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-Dolios: vos commandes passées chez UNDA-Dolios 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.