



**Médi-Sélect
Dufort et Lavigne**

Les pharmacies et cliniques dentaires du Québec maintenant desservies par Medline | Médi-Sélect

FOIRE AUX QUESTIONS

- Pourquoi ce changement ?

Depuis janvier 2020, Dufort et Lavigne et Médi-Sélect font partie de la même et grande famille; celle de Medline Canada. Afin d'améliorer notre niveau de service et répondre aux demandes grandissantes des pharmacies et cliniques dentaires, Medline | Médi-Sélect a développé une grande expertise avec des équipes dédiées et formées pour répondre aux besoins spécifiques de votre secteur d'activité.

- Dois-je ouvrir un nouveau compte ?

Pas besoin ! Toutes les informations ont été partagées dans nos bases de données et vous aurez un nouveau numéro de compte-client. L'ancien est utilisé comme référence.

- Est-ce que j'ai accès à mon historique d'achat ?

L'information demeure accessible par notre équipe du service à la clientèle.

- Est-ce que je vais payer les mêmes prix ?

Des ajustements de prix par les fabricants (dus aux coûts des matières premières, coûts de transformation, coûts de transport, etc.) peuvent avoir un impact sur notre prix de vente.

N. B. Pour les EPI, étant donnée la situation actuelle liée avec la COVID-19, nous ne sommes pas en mesure d'offrir un prix fixe pour le moment. De plus, il est possible que certains articles tombent en rupture de stock ou en quantité limitée. Advenant ce cas, Medline | Médi-Sélect vous suggérera des articles similaires.

- Puis-je commander les mêmes produits ?

Oui, pour la grande majorité des cas. Par contre, certains articles ont été substitués afin d'assurer un meilleur rapport qualité prix et de permettre un approvisionnement régulier et sans interruption.

- J'avais un crédit au compte chez Medline | Dufort et Lavigne. Vais-je pouvoir l'utiliser ?

Encore mieux ! Tous les comptes avec un crédit ont été ou seront très bientôt remboursés par chèque afin de remettre le tout à 0.

- Est-ce que le numéro de téléphone change ?

Vous pouvez appeler au même numéro et suivre les nouvelles options du menu. Il est également possible d'appeler directement chez Medline | Médi-Sélect au 1 800 463-5166. Appuyez sur le 3, si vous appelez d'une pharmacie ou d'une clinique dentaire.





- **Est-ce que mon contrat est toujours en vigueur ?**

Malheureusement, les contrats ne sont plus valides. Cependant, si vous avez un volume d'achat qui justifie un nouveau contrat, vous pouvez contacter le service à la clientèle afin que nous analysions votre demande.

- **Où dois-je payer ma facture ?**

Si votre facture a un entête Medline | Dufort et Lavigne, vous devez la payer à Dufort et Lavigne. Si votre facture date d'après le changement, avec un entête Medline | Médi-Sélect, vous devez la payer à Médi-Sélect.

- **Puis-je commander en ligne ?**

Absolument ! Pour chaque client, nous avons créé un accès sur notre site Internet : **www.medi-select.ca**. Un représentant du service à la clientèle pourra vous donner votre nom d'utilisateur et un mot de passe temporaire. Ainsi, vous serez en mesure de passer vos commandes depuis cette plateforme, en plus d'y imprimer vos factures, de les payer, de suivre vos livraisons, et d'analyser vos historiques d'achats.

- **Quels sont les frais de livraison ?**

Il n'y a aucun montant minimum d'achat. Par contre, il y a de **nouveaux frais de livraison** :

- Commande moins de 150 \$ (avant taxes) = **9 \$** de frais de transport
- Commande de 150 \$ et plus (avant taxes) = **4 \$** de frais de transport

N. B. Pour les colis surdimensionnés ou très lourds, les frais de livraison pourraient être plus élevés. Dans ce cas, un représentant vous confirmera le montant exact.

- **Est-ce que les délais de livraison sont les mêmes ?**

Oui. Il y a un délai de 1 à 2 jours ouvrables, pour les articles disponibles en stock. Notre transporteur principal est également NATIONEX.

- **Je suis à Québec, est-ce que je peux ramasser ma commande sur place ?**

Oui. Il est possible de récupérer votre commande, lorsque celle-ci est prête, en vous présentant à l'entrée **Réception et Expédition — Petits colis**. Vous pouvez également venir directement en magasin, commander avec un représentant et repartir avec les produits.

N. B. Selon les directives de la Santé publique, il est possible que l'accès à notre magasin soit interrompu ou limité. Veuillez confirmer nos heures d'ouverture avant de vous y présenter.

- **Où dois-je appeler pour effectuer un retour de marchandise ?**

Au même endroit où vous avez commandé initialement l'article à retourner. Assurez-vous de suivre la politique et d'avoir un numéro d'autorisation de retour.

