



**Together
Improving
Care™** | **Ensemble
au cœur
des soins™**

LES 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, Corporation. Afin d'améliorer notre niveau de service, Medline Canada redirigera les clients du milieu dentaire de Medline | Dufort et Lavigne vers Medline | Médi-Sélect. Vous aurez droit à un service exceptionnel et serez servi par une équipe dédiée et formée pour répondre aux besoins spécifiques de votre secteur d'activité tout en ayant accès à un vaste catalogue de produits.

- Dois-je ouvrir un nouveau compte ?

C'est déjà fait ! Votre compte est déjà créé chez Medline | Médi-Sélect. 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 de Medline | Médi-Sélect.

- 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 à 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 soient 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. Medline | Médi-Sélect étant spécialisé dans votre secteur, vous aurez accès à un catalogue de produits encore plus grand. Nous nous engageons à vous offrir les bons produits au bon moment.

- 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. Sélectionnez le 2, pour les cliniques dentaires.

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

Depuis le 3 janvier, nous avons uniformisé nos frais de livraison :

- La **livraison est gratuite** pour les commandes de 150 \$ et plus avant taxes.
- Des frais de transport de **20 \$** s'appliquent pour les commandes inférieures à ces montants.

***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 au magasin. Vous pouvez également commander directement sur place 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.*





**Together
Improving
Care™** | **Ensemble
au cœur
des soins™**

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

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

