

	Lundi au vendredi	Samedi	Tél	E-mail
Pour la prise de vos commandes Pour vos demandes de renseignements produits	09:00 – 18:30	09:00 – 12:30	064 236 830	commandes-wallonie@phoenixpharma.be
Pour vos commandes laboratoires Pour tout renseignement sur vos commandes prises via vos délégués labo.	10:00 – 12:30/ 13:30 – 15:00	-	064 273 276	sav-wallonie@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	09:00 – 18:30	-	064 236 830	commandes-wallonie@phoenixpharma.be
Comptabilité Pour toute question relative aux paiements, facturation, demande de réédition de ventilations fiscales de factures,	08:00 – 12:00/13:30 – 15:00	-	064 273 281 sauf le lundi	ar@phoenixbelgium.be
Service après vente Pour toute information concernant vos commandes (crédits, réédition de NE,)	10:00 – 12:30/ 13:30 – 15:00	-	064 273 276	sav-wallonie@phoenixpharma.be

Vos contacts

Arnaud Boderi	Directeur	064 273 251 0478 37 46 65	arnaud.boderi@phoenixpharma.be
Gary Creve	Responsable d'exploitation	064 273 282	gary.creve@phoenixpharma.be
Hovanes Hagopian	Responsable livraison	064 273 286	hovanes.hagopain@phoenixpharma.be
Juliette Bruzzese	Responsable callcenter	064 273 277	juliette.bruzzese@phoenixpharma.be

Vos délégués commerciaux

José Campos	0475 64 21 42	jose.campos@phoenixpharma.be
Adèle Gaillard	0475 64 18 68	adele.gaillard@phoenixpharma.be
Olivier Druart	0475 87 17 23	olivier.druart@phoenixpharma.be

Gardes

Si vous changez de garde avec un de vos confrères, il est impératif que vous nous le signaliez : en effet, en l'absence d'une telle information, nous ne pourrions être tenus responsables de la non-livraison de la commande. Pour avoir des informations sur votre livraison en dehors des heures ouvrables pendant la garde vous pouvez nous joindre au 0475 911 600.

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

Attention, dorénavant toutes les commandes spéciales devront nous être confirmées par e-mail commandes-wallonie@phoenixpharma.be

Pour toute information produit

N'hésitez pas à nous envoyer vos demandes par e-mail au commandes-wallonie@phoenixpharma.be
Nous nous engageons à vous répondre endéans les trois heures.

	Horaire Call Center	Tél	Commandes IBOTP
Garde du samedi	09:00 – 12:30	064 236 830	Avant 13:00
Garde du dimanche et jours fériés	09:00 – 11:45	064 236 830	Avant 11:45
Problème de livraison		0475 911 600	

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 stupéfiants
- Les commandes spéciales
- Depuis le 1er janvier 2009, les médicaments vétérinaires (décision de l'Association Nationale des Grossistes Répartiteurs (ANGR)).