

Questions fréquentes sur le service de livraison directe

FAQ

Combien coûte la livraison directe?

Les frais de port sont les suivants

- Jusqu'à 10 kg - CHF 9.70
- Jusqu'à 30 kg - CHF 10.70
- Jusqu'à 60 kg - CHF 23.00

Existe-t-il un seuil d'exemption de frais de port?

CHF 199,00, basé sur les tarifs appliqués par la clinique vétérinaire. Nous ne souhaitons pas désavantager les vétérinaires par rapport aux consommateurs finaux.

Comment puis-je passer une commande chez Covetrus?

La solution la plus simple est de nous envoyer un formulaire de livraison directe (lien vers le PDF) pour chaque commande à l'adresse e-mail habituelle (bestellung@covetrus.ch). Vous pouvez également passer commande dans notre boutique en ligne ou sur Vetpoint et indiquer l'adresse de livraison (adresse du propriétaire/agriculteur).

Est-il possible pour Covetrus de facturer directement le propriétaire d'animal/agriculteur?

Non, nous facturons les produits aux vétérinaires qui passent commande auprès de nous.

Ma clinique impose un règlement immédiat. Existe-t-il des alternatives?

Twint et PayPal peuvent constituer des alternatives viables. Le paiement anticipé sur facture via bulletin de versement est également possible.

Les vermifuges et les ectoparasitocides peuvent-ils être envoyés directement au propriétaire de l'animal?

Non, pour des raisons légales, les médicaments à usage vétérinaire ne peuvent pas être envoyés directement au client final.

Puis-je envoyer des médicaments vétérinaires à un propriétaire d'animal?

Lorsque le vétérinaire connaît déjà l'animal ou le cheptel, l'envoi de médicaments n'est pas considéré comme de la

vente par correspondance, mais comme un «envoi de suivi». Les motifs valables pour un envoi de suivi peuvent être l'éloignement du propriétaire, l'indisponibilité du médicament ou une situation telle que celle que nous traversons. Il convient toutefois de respecter les points suivants:

- Pour les animaux domestiques, le/la vétérinaire à l'origine de cet envoi de suivi doit être en mesure de prouver qu'il/elle connaît les propriétaires et les animaux et qu'il/elle a diagnostiqué la condition de l'animal.
- Pour les animaux d'élevage, une convention sur les médicaments vétérinaires doit être établie avec le/la vétérinaire réalisant l'envoi de suivi ou sa clinique.
- Le propriétaire de l'animal doit être en mesure d'appliquer la convention sur les médicaments vétérinaires (étiquette habituelle et mode d'emploi).
- Ne peuvent être envoyés que les médicaments vétérinaires adaptés à cette situation (les médicaments sensibles à la température sont également exclus).

L'agriculteur/propriétaire de l'animal peut-il passer directement commande auprès de Covetrus?

Non, puisque la facturation passe par la clinique vétérinaire, celle-ci doit également passer la commande.

Que faire si le propriétaire de l'animal souhaite commander des produits qui ne sont pas disponibles chez Covetrus?

Commandez ces produits dans votre clinique et envoyez-les ensuite à votre client ou planifiez un rendez-vous de collecte tout en respectant les gestes barrières.

Où puis-je trouver de plus amples informations sur les pratiques vétérinaires et le Covid-19?

La Société des Vétérinaires Suisses a créé une page spéciale: www.gstsvs.ch. Vous trouverez également des informations sur le Covid-19 et les animaux sur le site de l'OSAV: www.blv.admin.ch

Qui peut m'aider si j'ai d'autres questions?

Veuillez contacter nos représentants commerciaux => Ajouter un lien