

---

Prescription SRTS Directive sur l'envoi des échantillons médicaux avec Ontime Courier GmbH

---

## 1. Sommaire

1. Introduction .....	1
2. Délais .....	1
3. Joignabilité et interlocuteur .....	2
3.1. Joignabilité .....	2
3.2. Numéro d'urgence à composer hors des heures de bureau ordinaires:.....	3
3.3. Interlocuteur principal.....	3
4. Remise des mandats .....	3
5. Collecte des échantillons .....	3
6. Déroulement des envois.....	3
6.1. Délais .....	3
6.2. Gestion proactive des envois .....	4
7. Livraisons .....	4
8. Formalités douanières .....	4
9. Envois réfrigérés (2 – 8°C) .....	4
10. Conditionnement .....	4
11. Facturation.....	4

## 1. Introduction

Directive sur l'envoi des échantillons médicaux avec Ontime Courier GmbH.

## 2. Délais

Destination	Délai (jours ouvrables)	
	Délai standard (Confirmatory Typing)	Délai extraordinaire (Pre-Collection Samples)

Suisse	1	1
Allemagne, Autriche	1	1
Benelux (Belgique, les Pays-Bas, Luxembourg)	1	1
<b>Destination</b>	<b>Délai standard (Confirmatory Typing)</b>	<b>Délai extraordinaire (Pre-Collection Samples)</b>
<b>Zone 1</b> Angleterre, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lituanie, Norvège, Pologne, Portugal, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Tchéquie, Turquie	2	1
<b>Zone 2</b> Canada, Etats-Unis (sans Alaska et Hawaii)	2	1*
<b>Zone 3</b> Argentine, Brésil, Cuba, Mexique, Uruguay	3	2*
<b>Zone 4</b> Australie, Hong Kong, Inde, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour	3	3
Arabie Saoudite	3	3
Israël	3	3
Afrique du Sud	3	2
Autres pays	sur demande	sur demande
<b>* Délai</b>		
<p>Le délai indiqué est valable pour la collecte des échantillons dans les centres de Berne, Zurich, Schlieren, Saint-Gall, Bâle, Aarau, Lucerne et la Chaux-de-Fonds.</p> <p>Pour les collectes dans les centres éloignés, de même que des centres de la Romandie ou du Tessin, le délai se prolonge d'un jour.</p> <p>En cas de doute ou nécessité, contactez Ontime Courier GmbH pour demander si un délai plus court sera possible.</p>		

### 3. Joignabilité et interlocuteur

#### 3.1. Joignabilité

Les collaborateurs du secteur «Medical Sample Shipment» de Ontime Courier GmbH sont joignables aux heures de bureau ordinaires, soit de 08.00 à 18.15 heures, les jours ouvrables et les jours fériés aux coordonnées suivantes:

Téléphone: +49 (0)89 357373-70

Fax: +49 (0)89 357373-35

Courriel: [samples@ontimecourier.com](mailto:samples@ontimecourier.com)

Les heures de bureau indiquées peuvent changer les jours fériés, selon qu'il s'agit de jours fériés régionaux ou fédéraux.

### 3.2. Numéro d'urgence à composer hors des heures de bureau ordinaires:

Téléphone: +49 (0)179 9176002

### 3.3. Interlocuteur principal

**Petra Stecker** – direction opérationnelle «Medical Sample Shipment»

Téléphone: +49 (0)89 357373-89

Fax: +49 (0)89 357373-35

Courriel: [petra.stecker@ontimecourier.com](mailto:petra.stecker@ontimecourier.com)

## 4. Remise des mandats

Avant la remise du premier mandat, on crée un accès en ligne pour la saisie du mandat et le suivi des envois. Sur demande, un nom d'utilisateur et un mot de passe sont transmis au mandant. L'accès en ligne se trouve dans le secteur clientèle Pharma & Life Science sur le site Internet de Ontime Courier GmbH – <http://ontime-courier.com/de/home/>.

Si le mandat est saisi jusqu'à 18.00 heures au plus tard, la collecte a lieu le lendemain. La collecte est possible le jour même de la saisie du mandat après entretien téléphonique. Les mandats sont acceptés les jours ouvrables comme les jours fériés. Les samedis/dimanches, l'acceptation d'un mandat ne se fait qu'après entente préalable.

Lors de la remise du mandat, il faut fournir toutes les données indispensables: adresse de collecte et adresse de livraison (évent. accompagnées toutes les deux des précisions requises sur la personne à laquelle s'adresser et l'emplacement de son poste de travail pour les grands immeubles et organisations), contenu de l'envoi, précisions nécessaires à l'identification ainsi que les heures de collecte/livraison souhaitées en cas d'écart par rapport à la norme.

Les mandats sont confirmés par écrit au mandant par Ontime Courier GmbH dans l'heure qui suit la saisie du mandat (confirmation du mandat). Le mandant doit s'assurer que la confirmation du mandat est exacte et complète.

## 5. Collecte des échantillons

Les collectes sont uniquement effectuées les jours ouvrables, sauf mention particulière. Les collectes ont lieu jusqu'à 18.00 heures dans les centres de Berne, Zurich, Schlieren, Saint-Gall, Bâle, Aarau, Lucerne et la Chaux-de-Fonds, et jusqu'à 16.00 heures dans les centres éloignés. Les collectes à des heures plus tardives doivent être discutées au préalable et sont facturées séparément. Il faut prévoir une fourchette d'au moins deux heures pour la collecte des échantillons.

Les envois sont surveillés proactivement (voir ci-dessous), une confirmation de collecte n'est donc pas nécessaire.

## 6. Déroulement des envois

### 6.1. Délais

Les délais indiqués se rapportent aux jours ouvrables. Aucun transport n'a lieu les jours fériés (attention aux jours fériés à l'étranger).

Lors d'envois depuis/vers des pays tiers, les formalités douanières peuvent entraîner des retards, sur lesquels Ontime Courier GmbH n'a que très peu d'influence.

## 6.2. Gestion proactive des envois

Le déroulement des envois est surveillé activement par les collaborateurs de Medical Sample Shipment. En cas d'écart par rapport au déroulement prévu pour un envoi, les collaborateurs prennent des mesures correctives en intervenant eux-mêmes dans le déroulement de l'envoi.

S'il n'est pas possible de trouver une mesure corrective satisfaisante, le mandant en est immédiatement informé et une solution commune est élaborée pour ce cas.

## 7. Livraisons

Les livraisons sont attestées par la signature du destinataire sur le POD (Proof of Delivery). Le créneau d'horaire est évident sur la confirmation du mandat. Une confirmation de livraison sera remise.

## 8. Formalités douanières

Les documents d'importation requis pour l'envoi (déclaration de douane, facture pro forma, autorisation d'importation, rapport d'expertise, etc.) sont fournis par le mandant. Le cas échéant, Ontime Courier GmbH les réclame au mandant.

## 9. Envois réfrigérés (2 – 8°C)

En principe Ontime est responsable pour le conditionnement approprié et la chaîne frigorifique complète pendant le transport.

Pour le cas où Medical Sample Shipment n'aurait pas été chargé de fournir un conditionnement approprié lors de la collecte, le mandant s'assure que le colis à chercher est emballé de manière à ce que la température requise pendant la durée d'envoi indiquée soit respectée, c'est-à-dire que la température ne doit être ni inférieure à la limite minimale ni supérieure à la limite maximale.

## 10. Conditionnement

Sur demande, le matériel d'emballage pour les échantillons de sang (tubes PE etc) est fourni au préalable. Si besoin, les réserves peuvent être remplis à tout moment.

## 11. Facturation

La facturation est établie par Ontime Courier GmbH directement à l'intention de SBSC.