

FAQ - Interruption du service postal en raison d'un conflit de travail à Postes Canada

Comment vais-je recevoir mes médicaments si un conflit de travail survient à Postes Canada?

La pharmacie d'Express Scripts Canada a votre santé à cœur et demeure engagée à exécuter vos ordonnances lorsque vous en avez besoin, peu importe où vous êtes. Si un conflit de travail devait survenir à Postes Canada, la pharmacie d'Express Scripts Canada fera livrer vos médicaments par des services de messagerie. La livraison sera encore effectuée gratuitement.

Les délais de livraison des colis demeureront-ils les mêmes?

Le renouvellement de vos ordonnances peut prendre entre 10 et 15 jours à partir du moment où vous passez votre commande (si vous n'utilisez pas la fonction de renouvellement automatique). Une fois que vos médicaments ont été expédiés, vous recevrez une confirmation par courriel, mais nous ne pourrions fournir de numéro de suivi.

Que dois-je faire si mes médicaments sont livrés actuellement à une boîte postale ou au bureau de poste?

Les services de messagerie ne peuvent garantir la livraison des colis à une boîte postale ou à un emplacement FlexiLivraison^{MC} de Postes Canada. Pour vous assurer d'obtenir le même service de qualité auquel vous êtes habitué, veuillez nous fournir une autre adresse de livraison. Pour ce faire, ouvrez une session [en ligne](#), puis cliquez sur *Profil et paramètres*>*Adresses*. Ensuite, cliquez sur « Ajouter », à droite de la section Adresse et choisissez-la comme « *adresse de livraison principale* ». Vous pouvez également nous l'envoyer par [courriel](#).

Les services de messagerie exigeront-ils toujours une signature lors de la livraison des colis?

Les exigences relatives à la signature demeurent inchangées. La signature n'est exigée lors de la livraison des médicaments que pour les personnes inscrites à la pharmacie d'Express Scripts Canada qui habitent en Ontario, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et-Labrador, conformément aux lois provinciales.

Comment puis-je effectuer le suivi de la livraison de mon colis?

Nous continuerons d'envoyer des avis par courriel pour vous informer que le colis a été expédié. Toutefois, en raison du conflit de travail à Postes Canada, nous ne pouvons fournir de numéro de suivi. Pour obtenir des renseignements sur la livraison de votre colis, composez le numéro sans frais 1 855 550-6337.

Comment puis-je vous envoyer une nouvelle ordonnance?

Pour envoyer une nouvelle ordonnance, vous pouvez effectuer ce qui suit :

1. Demander à votre médecin de [télécopier](#) l'ordonnance directement à la pharmacie d'Express Scripts Canada.
2. Apporter l'ordonnance à l'une de nos [pharmacies régionales](#).

De quelle autre façon pourrais-je payer mes médicaments si je poste actuellement un chèque?

Nous vous recommandons d'utiliser les services bancaires en ligne et d'ajouter la « pharmacie d'Express Scripts Canada » comme bénéficiaire du paiement, ou d'appeler le Centre de services aux adhérents au numéro sans frais 1 855 550-MEDS (6337) afin de prendre les dispositions relatives au paiement par carte de crédit.