

Katowice, 20.05.2020 r.

Szanowni Państwo,

Niniejszym przypominamy obowiązujące procedury zwrotu towarów i zgłaszania reklamacji.

1. Reklamacje braku kartonu w dostawie:

Towar dostarczany jest do Aptek na podstawie Listu Przewozowego. Zawiera on szczegółowe informacje o ilości faktur oraz ilości kartonów i paczek w dostawie.

Pracownik Apteki powinien sprawdzić zgodność dostawy z informacjami umieszczonymi w Liście Przewozowym oraz potwierdzić pieczęcią Apteki i czytelnym podpisem zgodność dostawy.

W przypadku braku kartonu – taka informacja musi zostać umieszczona na Liście Przewozowym. Warunkiem uznania zgłoszenia reklamacyjnego braku kartonu w dostawie, jest umieszczenie informacji o tym fakcie na Liście Przewozowym.

Brak tej informacji na potwierdzonym Liście Przewozowym jest jednoznaczny z potwierdzeniem zgodności dostawy i w takim przypadku reklamacje dotyczące braku kartonów będą odrzucane

2. Zwroty towarów specjalnych

Towary specjalne to:

- produkty wymagające przechowywania i transportu w temperaturach:
+2 °C ÷ +8 °C i +8 °C ÷ +15 °C;
Do zwrotu tych produktów obowiązkowo należy dołączyć oświadczenie kierownika apteki (lub innego zatrudnionego magistra farmacji) o warunkach przechowywania produktów
- leki psychotropowe grup: II-P, III-P, IV-P oraz środki narkotyczne grup: I-N, II-N, III-N
Zwroty możliwe tylko na podstawie pisemnej zgody osoby odpowiedzialnej w Hurtowni za obrót tymi produktami.

Towary specjalne zwracamy na podstawie osobnych, odpowiednio oznakowanych protokołów reklamacyjnych (wzory protokołów w załączeniu).

Każdorazowo kierowca odbierający zwrot musi zostać poinformowany, że jest to zwrot towarów specjalnych.

Każdorazowo kierowca musi zostać poinformowany o zakresie temperatur w jakich powinien przewozić zwracane produkty.

Z poważaniem,

Salus International Sp. z o.o.
mgr farm. Ewa Kolaszewska