

## ZASADY DOKONYWANIA ZWROTÓW I REKLAMACJI JAKOŚCIOWYCH, ZASADY ZWROTÓW TOWARÓW SPECJALNYCH

### I. ZGŁOSZENIE

Zgłoszenie zwrotu / reklamacji produktów jest możliwe w formie elektronicznej, za pomocą systemów:

- Systemu KSSEW-program Kamssoft
- Systemu LanClaims-program Salus

### II. ZWROTY DYSTRYBUCYJNE PRODUKTÓW zakupionych w hurtowni SALUS Sp. z o.o.

Zwroty dystrybucyjne, czyli dotyczące produktów posiadających pełną wartość handlową, są przyjmowane pod warunkiem, że:

- **nie upłynęło 30 dni** od daty wystawienia faktury,
- dla produktów zwracanych z powodu krótkiej daty ważności, zgłoszenie zwrotu zostało przesłane w ciągu 30 dni od daty wystawienia faktury i **nie później niż siedem dni roboczych przed upływem terminu ważności** zwracanego produktu,
- znajdują się w opakowaniach nieuszkodzonych,
- **nie zostały wycofane z bazy KOWAL,**
- posiadają serie i daty ważności zgodne z fakturą zakupu,
- **do każdego zwrotu jest dołączone oświadczenie farmaceuty o warunkach przechowywania produktów**, które powinny być zgodne z deklaracją producenta w tym zakresie,
- nie stanowią towarów zamówionych na potrzeby indywidualnego klienta dedykowanych dla konkretnego odbiorcy (np. import docelowy, specyficzne szczepionki, inne rzadko stosowane produkty)
- nie stanowią towarów sprowadzanych w ramach dopuszczeń/zgód wydanych przez Ministra Zdrowia,
- nie stanowią towarów będących przedmiotem akcji promocyjnych,
- nie są zwrotami ponadnormatywnych ilości produktów, których sprzedaż jest wynikiem zwiększonego czasowego zapotrzebowania spowodowanego czynnikami zewnętrznymi (wszystkie produkty sezonowe, w tym szczepionki czy produkty stosowane w zwalczaniu pandemii/epidemii).

Katowice, 27.01.2025

### **III. REKLAMACJE JAKOŚCIOWE/ WYCOFANIE Z OBROTU**

Zwroty produktów podlegających reklamacjom jakościowym lub wycofanych z obrotu, są przyjmowane w terminie ważności produktów pod warunkiem, że:

- zwracane produkty posiadają serie i daty ważności zgodne z fakturą zakupu,
- w przypadku reklamacji został załączony dokładny opis wady,
- w przypadku decyzji wycofującej produkty z obrotu prosimy o wpisanie numeru decyzji.

### **IV. ZWROTY PRODUKTÓW O SZCZEGÓLNYCH WYMAGANIACH**

**Produkty o wymaganiach szczególnych to:**

- produkty wymagające przechowywania i transportu w temperaturach od +2 °C do +8 °C,
- leki psychotropowe grup: II-P, III-P, IV-P,
- środki narkotyczne grup: I-N, II-N, III-N.

**UWAGA: Zwroty produktów o szczególnych wymaganiach mogą zostać przyjęte tylko po akceptacji Osoby Odpowiedzialnej lub Osoby odpowiedzialnej za obrót środkami kontrolowanymi.**

**Dla produktów łańcucha zimnego wymagany jest rejestr warunków temperatury z całego okresu przechowywania potwierdzony przez Kierownika apteki/ magistra farmacji.**

### **V. ZGŁASZANIE BRAKÓW/NADWYŻEK W DOSTAWIE**

Zgłoszenia należy dokonać w formie elektronicznej, za pomocą systemów **do siedmiu dni od wystawienia faktury.**

### **V. ZGŁASZANIE USZKODZEŃ W DOSTAWIE**

Zgłoszenia należy dokonać w formie elektronicznej, za pomocą systemów **niezwłocznie po otrzymaniu dostawy.** W przypadku dostaw dostarczanych przez Pharmalink należy w obecności kierowcy spisać protokół szkody.

**Z poważaniem,**

Kierownik Hurtowni/ Pełnomocnik ds. Jakości