

## Jak zgłosić reklamację lub zwrot towaru?

### Zgłoszenia reklamacji i zwrotów przyjmujemy:

- za pośrednictwem elektronicznego systemu wymiany danych KSAOW - instrukcja do pobrania na stronie internetowej.
- Klientów nie posiadających technicznych możliwości zgłaszania reklamacji i zwrotów poprzez system elektroniczny prosimy o ich wysyłanie na adres [reklamacje@farmacol.com.pl](mailto:reklamacje@farmacol.com.pl)

**ZWROT:** Wybierając przyczynę – REZYGNACJA APTEKI – czas na zgłoszenie wynosi 30 dni kalendarzowych

Przy zgłoszeniu zwrotu z przyczyną „**Rezygnacja apteki**” otrzymasz fakturę korygującą

### ZAREJESTRUJ REKLAMACJĘ/ZWROT TOWARU Z GRUPY PSYCHOTROP, NARKOTYK, ZIMNY ŁAŃCUCH JAKO ODRĘBNE ZGŁOSZENIE I ZAPAKUJ OSOBNO.

**REKLAMACJA:** Czas na zgłoszenie reklamacji wynosi 5 dni roboczych, jeżeli zgłaszasz ją z powodu:

- braku towaru
- uszkodzenia towaru
- nadwyżki towaru
- błędu działu sprzedaży (źle wypisane zamówienie)
- nr serii lub data ważności się nie zgadzają
- krótkiej daty ważności
- wady jakościowej z winy producenta<sup>1</sup>
- niezgodności towaru z fakturą
- niezgodności ceny z zamówieniem
- niezgodności ceny urzędowej
- niezgodności z zamówieniem
- błędnej stawki VAT
- wycofania produktu z rynku<sup>2</sup>
- braku zamówienia

#### Kliencie, przy zgłoszeniu reklamacji dotyczącej:

- **braku towaru** ▶ masz możliwość wyboru, czy chcesz, aby towar został dosłany, czy wystawiona faktura korygująca;
- **uszkodzenia** ▶ masz możliwość otrzymania faktury korygującej;
- **nadwyżka towaru** ▶ zwrot towaru lub obciążenie fakturą
- **błędu** działu sprzedaży / **niezgodności** ceny z zamówieniem / **niezgodności** ceny urzędowej / niezgodności zamówienia / **wycofania** produktu z rynku decyzją GIF lub WIF / **błędnej** stawki VAT / **braku** zamówienia ▶ masz możliwości rozliczenia fakturą korygującą
- **niezgodność** towaru z fakturą (zamiana) ▶ masz możliwość dosyłki towaru lub wystawienia faktury korygującej
- **krótka data** ▶ rozliczenie fakturą korygującą
- **niezgodność** serii, daty ważności ▶ masz możliwość otrzymania faktury korygującej ilościowej lub faktury korygującej serię i datę ważności

<sup>1</sup> wyjątek stanowią reklamacje dotyczące wady jakościowej produktu, w tym przypadku zgłoszenia przyjmujemy bezterminowo do czasu upływu daty ważności produktu.

<sup>2</sup> towar wycofany decyzją gif, zgłoś na odrębnym zgłoszeniu i zapakuj osobno - zwrot do hurtowni - 60 dni od daty wycofania.

Prawidłowo przygotowana i oznakowana reklamacja, pozwoli nam na właściwą weryfikację oraz sprawne i terminowe jej rozpatrzenie.

Po wprowadzeniu zgłoszenia reklamacji i zwrotu system wygeneruje awizo, na podstawie którego przewoźnik dokona odbioru reklamowanego/zwracanego towaru. Awiza będą wysyłane na adres e-mail klienta.

### **WYMAGAMY PEŁNEJ ZGODNOŚCI DANYCH ZAWARTYCH NA AWIZIE Z REKLAMOWANYM/ZWRACANYM TOWAREM. PO OTRZYMANIU AWIZA CZAS NA ZWROT DO HURTOWNI 3 DNI.**

**Poniżej przykład awiza wysłanego drogą mailową:**

Awizacja [REDACTED]  
 [REDACTED]

Odbiorca :  
 [REDACTED]

PRZ:  
 Trasa nr: [REDACTED]

---

**AWIZO DO REKLAMACJI/ZWROTU\* =>** [REDACTED]

[REDACTED]  
 [REDACTED]  
 [REDACTED]

Faktura VAT: [REDACTED]

| lp | numer  | nazwa                           | data ważn. | seria   | ilość | przyczyna reklamacji  |
|----|--------|---------------------------------|------------|---------|-------|-----------------------|
| 1  | 119145 | Solderol 7000j.m. * 4tabl.powl. | 2019-12-31 | 7280618 | 1     | RAP/Rezygnacja apteki |

-----

data odbioru. podpis przewoźnika                      miejsce na plombę GKF

-----

**W tym miejscu przewoźnik składa podpis lub pieczętkę z datownikiem i numerem trasy.**

**W tym miejscu należy nakleić odcinek plomby, która potwierdza odbiór towaru.**

Ta część awiza pozostaje w apteczce i stanowi potwierdzenie odbioru reklamowanego towaru.

**PROTOKÓŁ DO REKLAMACJI/ZWROTU\* =>**

NUMER PROTOKOŁU  
DATA  
MIEJSCE



Faktura VAT: **NUMER FAKTURY**

| lp | numer  | nazwa                           | data ważn. | seria   | ilość | przyczyna reklamacji  |
|----|--------|---------------------------------|------------|---------|-------|-----------------------|
| 1  | 119145 | Solderol 7000j.m. * 4tabl.powl. | 2019-12-31 | 7280618 | 1     | RAP/Rezygnacja apteki |

Warunki przechowywania i transportu [ ] 2-8 C [ ] do 25 C

Ja niżej podpisany (a) oświadczam, że wszystkie produkty opisane w niniejszym protokole nie były przedmiotem dalszej dystrybucji, a także były przechowywane przez cały okres ich przechowywania w sposób zgodny z wymaganiami określonymi przez producenta, oraz stosownie do zasad określonych w przepisach Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 13 marca 2015 r. w sprawie wymagań Dobrej Praktyki Dystrybucyjnej – Dz. U. z 2015 poz. 381 z późn.zm. („DPD”), a w szczególności dla produktów wymagających szczególnych warunków przechowywania (tzw. zimny łańcuch) zapewnione zostały przez cały czas ich przechowywania specjalne warunki przechowywania, co zostało udokumentowane w prowadzonym rejestrze temperatur lub zeszycie temperaturowym.



data odbioru, podpis przewoźnika  
\* niepotrzebnie skreślić



**W tym miejscu przewoźnik składa podpis lub pieczętę z datownikiem i numerem trasy.**



pieczętka podmiotu zgłaszającego



**To jest miejsce na pieczętę apteki.**



pieczętka i podpis Kierownika Apteki, osoby upoważnionej



**To jest miejsce na pieczętę imienną Kierownika apteki lub osoby upoważnionej.**

Ta część awiza z kodem kreskowym jest do zwrotu do hurtowni z towarem reklamowanym.

**WAŻNE!**

**Zwrotom na podstawie „rezygnacji apteki z towaru” nie podlegają towary zakupione poprzez kanał zamówień przedstawicielskich.**

**Oczywiście nie dotyczy to reklamacji wynikającej z powodu „niezgodności z zamówieniem”, w takim przypadku należy wprowadzić lub wysłać zgłoszenie w terminie 5 dni roboczych (z podaniem w uwagach konkretnej przyczyny niezgodności).**