

POLITICA DE RETURNARE PRODUSE

POLITICA DE RETUR PRIVIND MEDICAMENTELE

Conform, **art. 3 alin 3), lit b) din OUG nr. 34/2014** privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, **eliberarea medicamentelor este exceptata de la politica de retur.**

Medicamentele sunt împărțite în următoarele categorii:

- OTC (Over-The-Counter): Medicamente disponibile fără prescripție medicală.
- RX: Medicamente eliberate pe bază de rețetă medicală.

În cazul medicamentelor, este interzisă reintroducerea în circuitul comercial a produselor care au părăsit lanțul de distribuție. Totodată, este interzisă reintroducerea în circuitul comercial a medicamentelor returnate de pacienți, indiferent dacă sunt sigilate sau nu. Motivul acestei prevederi legale este că:

- Medicamentele RX necesită trasabilitate completă, de la producător la pacient;
- Farmacia nu poate verifica dacă produsul returnat a fost păstrat în condițiile optime specificate de producător;
- Reintroducerea în circuitul comercial poate pune în pericol siguranța pacienților.

Recomandări ale Agenției Naționale a Medicamentului și Dispozitivelor Medicale din România (ANMMDMR):

ANMMDMR subliniază că nicio farmacie nu poate accepta retururi pentru medicamentele eliberate pe bază de rețetă, cu excepția cazurilor de defect calitativ sau eliberare greșită, conform Normelor de bună practică farmaceutică. În aceste cazuri, responsabilitatea revine farmacistului, iar produsul este eliminat, nu reintrodus în circuit.

Totodată, referitor la medicamentele expirate sau neutilizate, Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății are următoarele prevederi:

.....

Art. 244. MEDICAMENTELE EXPIRATE SI/SAU NEUTILIZATE TREBUIE RETURNATE LA SPITALE PUBLICE SAU PRIVATE CARE SUNT OBLIGATE SA LE PRIMEASCA ÎN SCOPUL ELIMINĂRII LOR FINALE.

Pentru suport suplimentar sau clarificări, echipa Crisia este disponibilă să vă ajute la adresa de e-mail : pacient@farmaciacrisia.ro .

INFORMARE PACIENTI CU PRIVIRE LA RETURNAREA PRODUSELOR ACHIZITIONATE DIN FARMACIILE CRISIA

I. Perla Warehouse SRL ofera clientilor sai serviciul de returnare a produselor, conform politicii interne si legislatiei in vigoare.

Pentru returnarea unui produs trebuie sa fie indeplinite urmatoarele conditii :

- Nu se accepta pentru returnare produsele care prezinta modificari fizice, lovituri, ciobiri, zgarieturi, socuri sau alte semne de uzura, precum si produsele partial consumate.
- Produsele nu trebuie sa prezinte urme de utilizare.
- Produsele sunt obligatoriu returnate in ambalajul in care au fost achizitionate, cu toate accesoriile si eticheta integre (fara urme de utilizare, deteriorare, lovire), precum si impreuna cu toate documentele (manual de utilizare, garantie).
- Produsele nu prezinta defectiuni, urme de lovire sau deteriorare.
- Produsele nu depasesc termenul de 14 de zile de la data achizitiei.
- Produsele sunt in termenul de valabilitate.

Un produs nu poate fi returnat in urmatoarele situatii :

- In cazul in care prezinta semne vizibile de utilizare.
- Eticheta ambalajului este deteriorata sau lipseste.
- Nu se afla in ambalajul in care a fost achizitionat.

Pentru retur, se va completa integral formularul de retur, impreuna cu documentele doveditoare si produsul sau produsele ce se doresc a fi returnate.

Daca produsul returnat a facut parte dintr-o campanie promotionala de acordare a unui produs cadou, odata cu returnarea produsului achizitionat se va returna si produsul oferit cadou.

Produsele cosmetice, produsele parafarmaceutice, dispozitivele și aparatura medicală de uz individual și consumabilele pentru acestea, suplimentele alimentare, produsele de puericultură, articolele destinate întreținerii igienei personale, echipamentele, materialele sau produsele destinate protecției ori îmbunătățirii sănătății achiziționate din farmacie (lista de mai sus nefiind exhaustivă) pot fi returnate în termen de 14 zile de la data achiziționării, cu condiția ca acestea să fie sigilate, să nu prezinte deteriorări ale ambalajului, iar pacientul să prezinte bonul fiscal sau chitanța emisă de POS, în cazul în care plata s-a efectuat cu cardul bancar.

În cazul suplimentelor alimentare, returnarea este posibilă doar dacă sunt îndeplinite toate condițiile menționate anterior și, suplimentar, dacă produsul a fost depozitat și transportat exclusiv în conformitate cu specificațiile privind condițiile de temperatură și umiditate indicate de producător pe ambalaj.

Aceste condiții sunt esențiale pentru menținerea stabilității, siguranței și eficacității produsului. Nerespectarea parametrilor de temperatură (ex. păstrare la 2–8°C , loc răcoros 8-15°C sau la temperatura camerei 15-25°C, ferit de umiditate și lumină directă, după caz) poate afecta integritatea ingredientelor active și poate compromite complet calitatea produsului.

În calitate de unitate farmaceutică, avem obligația legală de a respecta aceste condiții de păstrare până în momentul în care produsul este înmănat pacientului. După părăsirea farmaciei, nu mai avem control asupra condițiilor în care produsul este depozitat sau transportat.

Prin urmare, în cazul solicitării de returnare, este necesară prezentarea unei dovezi clare și concludente că produsul a fost păstrat în condițiile impuse de producător, de la momentul achiziției și până la returnare. În absența unei astfel de dovezi, produsul nu este eligibil pentru returnare, indiferent de aspectul exterior al ambalajului.

Ne rezervăm dreptul de a refuza primirea produselor, în cazul în care acestea prezintă deteriorări/desigilări, modificări față de forma inițială.

II. De asemenea, produsele mai sus enumerate, achiziționate din farmaciile Crisia, care prezintă abateri de la caracteristicile prescrise sau declarate, pot fi returnate, respectiv pacienții au dreptul la înlocuirea produsului sau returnarea banilor de către comerciant, dacă deficiența a apărut în termen de 30 de zile de la data achiziționării produsului.

Orice solicitare privind returnarea produselor după acest termen nu mai poate fi acceptată.

III. Pentru produsele de folosință îndelungată care au certificat de garanție (ex: tensiometru, periute electrice, glucometre, etc) și care prezintă neconformități/abateri de la caracteristicile prescrise, pacientul are dreptul de a solicita vânzătorului în primul rând repararea produsului, iar în cazul în care acesta nu poate fi reparat are dreptul de a solicita înlocuirea produsului, în fiecare caz fără plată. Doar în cazul în care produsul nu poate fi reparat, înlocuit, pacientul poate solicita comerciantului restituirea pretului.

Produsele pot fi returnate în baza bonului fiscal sau a chitanței emise de POS, care face dovada achiziționării acestora din farmaciile Crisia, returnarea fiind posibilă doar în farmacia din care acestea au fost achiziționate.

În cazul în care se va impune restituirea pretului, aceasta se va realiza prin întocmirea documentelor justificative, pacientul completând aceste documente cu regim special cu toate datele aferente. Refuzul completării de către pacient a datelor necesare întocmirii documentelor justificative conduce la imposibilitatea returnării produselor.

Pentru a solicita returnarea unui produs, dacă sunt îndeplinite condițiile prevăzute, vă rugăm să:

1. **Descărcați formularul de retur** de pe site-ul www.farmaciacrisia.ro
2. **Trimiteti formularul completat**, însoțit de dovada achiziției (bon fiscal sau chitanță POS), pe adresa de e-mail: pacient@farmaciacrisia.ro

După analizarea solicitării, veți primi un răspuns din partea echipei noastre.