

Polityka zwrotów produktów

Polityka zwrotów dotycząca leków

Zgodnie z art. 3 ust. 3 lit. b) rumuńskiego dekretu OUG nr 34/2014 o prawach konsumentów w umowach zawieranych z przedsiębiorcami oraz o zmianie i uzupełnieniu niektórych aktów normatywnych, wydawanie leków jest wyłączone z polityki zwrotów.

Leki dzielą się na następujące kategorie:

- **OTC** (Over-The-Counter): leki dostępne bez recepty.
- **RX**: leki wydawane na podstawie recepty lekarskiej.

W przypadku leków zabronione jest ponowne wprowadzenie do obrotu handlowego produktów, które opuściły łańcuch dystrybucji. Zabronione jest również ponowne wprowadzenie do obrotu leków zwróconych przez pacjentów, niezależnie od tego, czy są zaplombowane, czy nie. Powodem tego przepisu jest to, że:

- leki RX wymagają pełnej identyfikowalności, od producenta do pacjenta;
- apteka nie może zweryfikować, czy zwrócony produkt był przechowywany w optymalnych warunkach określonych przez producenta;
- ponowne wprowadzenie do obrotu może zagrozić bezpieczeństwu pacjentów.

Zalecenia Rumuńskiej Narodowej Agencji Leków i Wyrobów Medycznych (ANMDMR)

ANMDMR podkreśla, że żadna apteka nie może przyjmować zwrotów leków wydawanych na receptę, z wyjątkiem przypadków wady jakościowej lub błędnego wydania, zgodnie z Zasadami Dobrej Praktyki Aptecznej. W takich przypadkach odpowiedzialność spoczywa na farmaceucie, a produkt jest utylizowany, a nie ponownie wprowadzany do obrotu.

Ponadto w odniesieniu do leków przeterminowanych lub niewykorzystanych ustawa nr 95/2006 o reformie w dziedzinie zdrowia stanowi:

Art. 244. LEKI PRZETERMINOWANE I/LUB NIEWYKORZYSTANE NALEŻY ZWRACAĆ DO SZPITALI PUBLICZNYCH LUB PRYWATNYCH, KTÓRE SĄ ZOBOWIĄZANE JE PRZYJĄĆ W CELU ICH OSTATECZNEJ UTYLIZACJI.

W celu uzyskania dodatkowego wsparcia lub wyjaśnień zespół Crisia pozostaje do Państwa dyspozycji pod adresem e-mail: pacjent@crisiafarm.pl.

Informacja dla pacjentów dotycząca zwrotu produktów zakupionych w aptekach Crisia

I. Warunki ogólne zwrotu

Perla Warehouse SRL oferuje swoim klientom usługę zwrotu produktów, zgodnie z polityką wewnętrzną i obowiązującymi przepisami.

Aby zwrócić produkt, muszą być spełnione następujące warunki:

- Nie przyjmuje się do zwrotu produktów noszących zmiany fizyczne, uderzenia, wyszczerbienia, zarysowania, wstrząsy lub inne oznaki zużycia, ani produktów częściowo zużytych.
- Produkty nie mogą nosić śladów użytkowania.
- Produkty muszą być bezwzględnie zwrócone w opakowaniu, w którym zostały zakupione, ze wszystkimi akcesoriami i nienaruszoną etykietą (bez śladów użytkowania, uszkodzenia, uderzenia), a także wraz ze wszystkimi dokumentami (instrukcja obsługi, gwarancja).
- Produkty nie mogą mieć usterek, śladów uderzenia ani uszkodzeń.
- Od daty zakupu nie może upłynąć więcej niż 14 dni.
- Produkty muszą być w okresie ważności.

Produkt nie może zostać zwrócony w następujących sytuacjach:

- gdy nosi widoczne ślady użytkowania;
- etykieta opakowania jest uszkodzona lub jej brak;
- produkt nie znajduje się w opakowaniu, w którym został zakupiony.

W celu dokonania zwrotu należy w całości wypełnić formularz zwrotu i dołączyć dokumenty potwierdzające oraz produkt lub produkty, które mają zostać zwrócone.

Jeżeli zwracany produkt był objęty akcją promocyjną przyznającą produkt gratisowy, wraz ze zwrotem zakupionego produktu należy zwrócić również produkt otrzymany w prezencie.

Produkty kosmetyczne, parafarmaceutyczne, wyroby i aparatura medyczna do użytku indywidualnego oraz materiały eksploatacyjne do nich, suplementy diety, produkty do pielęgnacji niemowląt i dzieci, artykuły przeznaczone do higieny osobistej, sprzęt, materiały lub produkty przeznaczone do ochrony bądź poprawy zdrowia zakupione w aptece (powyższa lista nie jest wyczerpująca) mogą zostać zwrócone w terminie 14 dni od daty zakupu, pod warunkiem że są zaplombowane, nie wykazują uszkodzeń opakowania, a pacjent przedstawi paragon fiskalny lub potwierdzenie wydane przez terminal POS, jeżeli płatność została dokonana kartą bankową.

W przypadku suplementów diety zwrot jest możliwy wyłącznie wtedy, gdy spełnione są wszystkie

wymienione wyżej warunki oraz dodatkowo, jeżeli produkt był przechowywany i transportowany wyłącznie zgodnie ze specyfikacją dotyczącą temperatury i wilgotności wskazaną przez producenta na opakowaniu.

Warunki te są niezbędne dla zachowania stabilności, bezpieczeństwa i skuteczności produktu. Nieprzestrzeganie parametrów temperatury (np. przechowywanie w 2–8°C, w chłodnym miejscu 8–15°C lub w temperaturze pokojowej 15–25°C, z dala od wilgoci i bezpośredniego światła, zależnie od przypadku) może wpłynąć na integralność substancji czynnych i całkowicie pogorszyć jakość produktu.

Jako placówka farmaceutyczna mamy prawny obowiązek przestrzegania tych warunków przechowywania do momentu wydania produktu pacjentowi. Po opuszczeniu apteki nie mamy już kontroli nad warunkami, w jakich produkt jest przechowywany lub transportowany.

W związku z tym w przypadku wniosku o zwrot konieczne jest przedstawienie jasnego i rozstrzygającego dowodu, że produkt był przechowywany w warunkach wymaganych przez producenta, od momentu zakupu do chwili zwrotu. W braku takiego dowodu produkt nie kwalifikuje się do zwrotu, niezależnie od wyglądu zewnętrznego opakowania.

Zastrzegamy sobie prawo do odmowy przyjęcia produktów, jeżeli noszą one uszkodzenia lub naruszenie plomby albo zmiany w stosunku do stanu pierwotnego.

II. Produkty niezgodne z deklarowanymi cechami

Wymienione wyżej produkty, zakupione w aptekach Crisia, które wykazują odstępstwa od cech przepisanych lub deklarowanych, mogą zostać zwrócone – pacjenci mają prawo do wymiany produktu lub zwrotu pieniędzy przez sprzedawcę, jeżeli wada wystąpiła w terminie 30 dni od daty zakupu produktu.

Wszelkie wnioski o zwrot produktów po tym terminie nie mogą zostać przyjęte.

III. Produkty trwałego użytku objęte gwarancją

W przypadku produktów trwałego użytku posiadających kartę gwarancyjną (np. ciśnieniomierze, szczoteczki elektryczne, glukometry itp.), które wykazują niezgodności lub odstępstwa od cech przepisanych, pacjent ma prawo żądać od sprzedawcy w pierwszej kolejności naprawy produktu, a jeżeli naprawa nie jest możliwa – ma prawo żądać wymiany produktu, w każdym przypadku nieodpłatnie. Dopiero gdy produkt nie może zostać naprawiony ani wymieniony, pacjent może żądać od sprzedawcy zwrotu ceny.

Produkty mogą zostać zwrócone na podstawie paragonu fiskalnego lub potwierdzenia wydanego przez terminal POS, stanowiącego dowód ich zakupu w aptekach Crisia; zwrot jest możliwy wyłącznie w aptecę, w której zostały zakupione.

Jeżeli zajdzie konieczność zwrotu ceny, nastąpi to poprzez sporządzenie dokumentów

uzasadniających, przy czym pacjent wypełnia te dokumenty o specjalnym reżimie wszystkimi wymaganymi danymi. Odmowa podania przez pacjenta danych niezbędnych do sporządzenia dokumentów uzasadniających uniemożliwia zwrot produktów.

Jak złożyć wniosek o zwrot

Aby złożyć wniosek o zwrot produktu, jeżeli spełnione są przewidziane warunki, prosimy o:

1. Pobranie formularza zwrotu ze strony www.crisiafarm.pl
2. Przesłanie wypełnionego formularza wraz z dowodem zakupu (paragon fiskalny lub potwierdzenie POS) na adres e-mail: pacjent@crisiafarm.pl

Po rozpatrzeniu wniosku otrzymają Państwo odpowiedź od naszego zespołu.

SC PERLA WAREHOUSE SRL – nr VAT: RO 35168903 – EUID: J40/13133/27.10.2015

Siedziba: Calea Dorobantilor 111-131, Bl. 9A, Sektor 1, Bukareszt, 010562

Rachunek: RO12 PIRB 4219 7685 1900 1000; Bank: First Bank – Oddział Dristor