
 LEK4YOU	INSTRUKCJA ZGŁOSZENIA REKLAMACJI/ZWROTU DO HURTOWNI FARMACEUTYCZNEJ LEK4YOU	Numer:	P-02.Z.01
		Wersja:	6
		Obowiązuje od:	01.06.2024
LEK4YOU Sp. z o.o. ul. Tworzeń 122, 41-303 Dąbrowa Górnicza			

1. Odbiorca ma prawo zgłoszenia reklamacji/zwrotu w następujących terminach:
 - ✓ 7 dni od przyjęcia dostawy produktów,
 - ✓ 60 dni od daty wydania decyzji w przypadku produktów leczniczych wycofanych decyzją GIF,
 - ✓ w terminie zgodnym z datą ważności produktu w przypadku wady jakościowej (po uprzednim dostarczeniu przez odbiorcę dowodu zgłoszenia podejrzenia wady jakościowej do właściwego wojewódzkiego inspektora farmaceutycznego oraz dyspozycji inspektoratu zwrotu do dostawcy).
2. Zgłoszenie musi zawierać następujące informacje:
 - ✓ nazwę produktu, postać farmaceutyczną, dawkę lub mocy (jeśli dotyczy),
 - ✓ numer serii,
 - ✓ ilość opakowań,
 - ✓ numer faktury sprzedaży,
 - ✓ opis przyczyny reklamacji/zwrotu (symbol reklamacji/zwrotu).
3. W celu zgłoszenia należy wypełnić „Formularz reklamacji/zwrotu” (udostępniony na stronie internetowej hurtowni) i przesłać wersję elektroniczną na adres mailowy reklamacje@lek4you.pl lub wersję papierową na adres hurtowni. Dopuszczalne jest także zgłoszenie na formularzu odbiorcy lub opisowo.
Prosimy o określenie preferowanego sposobu rozwiązania zgłoszenia (np. faktura korygująca, wymiana, uznanie serii).
4. Hurtownia farmaceutyczna LEK4YOU może poprosić o dodatkowe informacje dotyczące produktu np. dokumentację fotograficzną opakowania zbiorczego oraz opakowania zewnętrznego leku z widocznym uszkodzeniem, strony z nazwą i serią produktu.
5. Reklamacje/zwroty rozpatrywane są w możliwie najkrótszym czasie. Maksymalny czas rozpatrywania reklamacji/zwrotów wynosi 30 dni od otrzymania kompletnego zgłoszenia. Czas ten może zostać wydłużony w uzasadnionym przypadku np. ze względu na złożoność procesowania zgłoszenia, w przypadku reklamacji jakościowej lub gdy inny czas został określony w dokumentacji dotyczącej współpracy z kontrahentem (umowa handlowa, regulamin współpracy).
6. Odbiorca jest informowany o wyniku rozpatrzenia i dalszych zaplanowanych krokach, jak wystawienie faktury korygującej, zlecenie wymiany opakowania na pełnowartościowe.
7. Towar reklamowany/zwracany należy starannie zabezpieczyć przed uszkodzeniami na czas transportu. Zagwarantowanie należytego transportu może leżeć zarówno po stronie odbiorcy jak i Lek4you (w zależności od ustaleń).
8. Produkty lecznicze reklamowane/zwracane podlegające „serializacji” muszą posiadać status „aktywny”.
9. Produkty, które podlegały dystrybucji do pacjenta nie mogą być przedmiotem zwrotu/reklamacji (z wyjątkiem produktu wycofanego decyzją GIF lub podejrzanego o wadę jakościową).
10. Bezwzględnie wymagane jest dołączenie oświadczenia o zachowaniu prawidłowych warunków przechowywania podpisane przez kierownika apteki, Osobę Odpowiedzialną w hurtowni farmaceutycznej lub upoważnionego magistra farmacji.

 LEK4YOU	INSTRUKCJA ZGŁOSZENIA REKLAMACJI/ZWROTU DO HURTOWNI FARMACEUTYCZNEJ LEK4YOU	Numer:	P-02.Z.01
		Wersja:	6
		Obowiązuje od:	01.06.2024
LEK4YOU Sp. z o.o. ul. Tworzeń 122, 41-303 Dąbrowa Górnicza			

11. W przypadku reklamacji/zwrotu produktów „zimnego łańcuch 2-8 °C lub 8-15 °C” hurtownia farmaceutyczna LEK4YOU wymaga dodatkowo dowodów potwierdzających odpowiednie warunki przechowywania przez cały czas magazynowania (np. wydruk z rejestratora temperatury) pod rygorem odmowy przyjęcia zgłoszenia.
12. Po przetransportowaniu produktów do hurtowni oraz ostatecznym potwierdzeniu zasadności reklamacji/zwrotu, zgłoszenie zostaje zakończone poprzez wystawienie faktury korygującej, wymianę towaru lub inny sposób możliwie najbardziej zbliżony do oczekiwań odbiorcy.