

## SPOSÓB POSTĘPOWANIA - REKLAMACJE I ZWROTY

### MATERIAŁ DLA ODBIORCÓW

- Reklamacje i zwroty mogą być zgłaszane w ciągu 10 dni od daty otrzymania dostawy przez odbiorcę
- Zgłoszenia przekazywane są drogą elektroniczną na adres [biuro@hurtowniacosmedica.pl](mailto:biuro@hurtowniacosmedica.pl)
- Jako załącznik do wiadomości należy przesłać skan wypełnionego protokołu reklamacyjnego/zwrotu gdzie zawarte są informacje dotyczące nr fv, daty fv, nazwy produktu, seria i data ważności, zaznaczając przyczynę reklamacji, niezbędne jest by znalazły się też pieczęć i podpis zgłaszającego
- Osoba podpisująca protokół oświadcza iż produkty przechowywane były zgodnie z wymaganiami producenta, nie były wydane i zwracane przez pacjentów (poza przypadkiem zwrotu wynikającego z wady jakościowej produktu)
- W przypadku zwracanych produktów leczniczych podlegających weryfikacji autentyczności, należy upewnić się czy kod pozostaje aktywny. Jeśli od momentu wycofania nie minęło 10 dni produkt leczniczy powinien jak najszybciej mieć przywrócony aktywny status niepowtarzalnego identyfikatora (u Odbiorcy osoba przywracająca korzysta z tego samego upoważnienia lub uprawnienia i działa w tym samym obiekcie gdzie wycofywano niepowtarzalny identyfikator). Jeśli minęło więcej niż 10 dni od momentu wycofania niepowtarzalnego identyfikatora, produkt leczniczy nie zostanie przyjęty do hurtowni farmaceutycznej
- Zwracane produkty powinny mieć zgodny numer serii i daty ważności z opisem na protokole
- Odbiorca otrzyma informację z hurtowni Cosmedica HF o sposobie rozwiązania reklamacji, nie uznaniu reklamacji, sposobie odbioru zwrotu od odbiorcy lub odmowie przyjęcia zwrotu.
- Do przygotowanej paczki ze zwracanymi/reklamowanymi produktami należy dołączyć prawidłowo wypełniony protokół reklamacji/zwrotu
- Produkty powinny być zabezpieczone przed uszkodzeniem w transporcie, unieruchomione w paczce, reklamowane produkty, jeśli istnieje ryzyko wydostania się zawartości uszkodzonego opakowania, powinny być szczelnie opakowane
- Reklamacje i zwroty należy zapakować oddzielnie
- Produkty wycofane z obrotu decyzją GIF/WIF należy zapakować oddzielnie dołączając Raport o podjętych działaniach zabezpieczających oraz protokół reklamacji/zwrotu z zaznaczonym symbolem reklamacji WF – wycofane z rynku decyzją GIF/WIF
- Na paczce zawierającej produkty wycofane przez GIF/WIF należy umieścić „WYCOFANIE”
- Na paczce należy umieścić nazwę hurtowni oraz nadawcę paczki

**ZAŁĄCZNIK:** Protokół reklamacyjny/zwrotu składany przez odbiorcę