

## ZASADY ZWROTÓW, ZGŁASZANIA REKLAMACJI JAKOŚCIOWYCH, ZASADY ZWROTÓW TOWARÓW SPECJALNYCH

### I ZWROTY TOWARÓW zakupionych w hurtowni SALUS Sp. z o.o.

Zwroty są przyjmowane **do 30 dni** od daty wystawienia faktury!

Zgłoszenie zwrotu jest możliwe w formie elektronicznej, za pomocą systemów:

- Systemu KSSEW-program Kamssoft
- Systemu LanClaims-program Salus

Zwracane produkty muszą posiadać pełną wartość handlową oraz spełniać wymagania jakościowe dotyczące produktów leczniczych, tzn. :

1. znajdują się w opakowaniach nieuszkodzonych ,
2. **nie zostały wycofane z bazy KOWAL,**
3. posiadają serie i daty ważności zgodne z fakturą zakupu,
4. do każdego zwrotu jest dołączone oświadczenie kierownika apteki (lub innego zatrudnionego magistra farmacji) o warunkach przechowywania produktów, które powinny być zgodne z deklaracją producenta w tym zakresie, w szczególności zasady te powinny być zachowane dla towarów specjalnych \*,
5. nie przyjmujemy zwrotów towarów zamówionych na potrzeby indywidualnego klienta dedykowanych dla konkretnego odbiorcy (np. import docelowy, specyficzne szczepionki, inne rzadko stosowane produkty),
6. **nie przyjmujemy** zwrotów towarów sprowadzanych w ramach dopuszczeń/zgód wydanych przez Ministra Zdrowia (**leki w opakowaniach obcojęzycznych**),
7. nie przyjmujemy zwrotów towarów będących przedmiotem akcji promocyjnych,
8. nie przyjmujemy zwrotów produktów, w przypadku których została zmieniona cena , zarówno w przypadku cen urzędowych jak i decyzji własnych dostawcy,
9. **Nie przyjmujemy** zwrotów ponadnormatywnych ilości produktów, których sprzedaż jest wynikiem zwiększonego czasowego zapotrzebowania spowodowanego czynnikami zewnętrznymi (wszystkie produkty sezonowe, w tym szczepionki czy produkty stosowane w zwalczaniu pandemii/epidemii)

### II REKLAMACJE JAKOŚCIOWE\*/WYCOFANIE Z OBROTU \*

**Zwroty produktów, które podlegają reklamacjom jakościowym lub są wycofane z obrotu, są przyjmowane w terminie ważności produktów!**

Zwracane produkty:

1. posiadają serie i daty ważności zgodne z fakturą zakupu,
2. w przypadku reklamacji należy dołączyć dokładny opis reklamacji,
3. w przypadku decyzji wycofującej produkty z obrotu prosimy o wpisanie numeru decyzji.

### III ZWROTY TOWARÓW SPECJALNYCH\*\*

**Towary specjalne to:**



- produkty wymagające przechowywania i transportu w temperaturach: +2 °C ÷ +8 °C i +8 °C ÷ +15 °C;
- leki psychotropowe grup: II-P, III-P, IV-P;
- środki narkotyczne grup: I-N, II-N, III-N.

**Zwroty te mogą zostać przyjęte tylko po akceptacji mgr farmacji zatrudnionego w hurtowni Salus.**

#### **IV ZGŁASZANIE BRAKÓW/NADWYŻEK KARTONÓW W DOSTAWIE**

Na adres [reklamacje@salusint.com.pl](mailto:reklamacje@salusint.com.pl) należy wysłać informację z numerem dokumentu oraz informację o braku lub nadwyżce

#### **V ZGŁASZANIE ZWROTÓW CAŁYCH DOSTAW**

Na adres [reklamacje@salusint.com.pl](mailto:reklamacje@salusint.com.pl) należy wysłać informację o zamiarze zwrotu całości towaru wraz z podaniem numeru dokumentu.