

Obsługa **ZWROTU** lub **REKLAMACJI**

Kliencie, aby dokonać zwrotu lub reklamacji:

- **Zarejestruj zgłoszenie:**

- za pośrednictwem systemu aptecznego KS-AOW
- przez portal www.e-fcl.pl, zgodnie z [instrukcją](#).
- w przypadku trudności prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta
801 603 903 / 322 603 903, reklamacje@farmacol.com.pl.



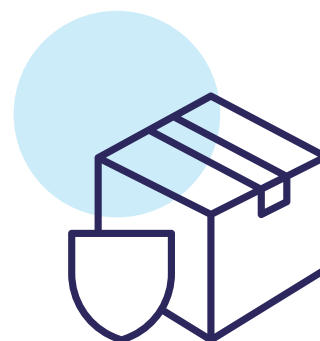
- **Przygotuj towar do zwrotu**

- wydrukuj otrzymane mailem awizo,
- postaw pieczętkę firmową odbiorcy oraz pieczętkę i podpis Kierownika Apteki,
- sprawdź, czy zwracany towar, seria, data ważności i ilość jest zgodna z awizo,
- unikaj skreśleń na awizie,
- dokonaj zwrotu towaru do przewoźnika w ciągu **trzech dni roboczych** od otrzymania awizo.



- **Spakuj towar**

- spakuj oddzielnie:
 - I. towar z różnych magazynów pakując osobno po symbolu faktury (np. GM i GP),
 - II. psychotropy/narkotyki – żółta plomba,
 - III. towary lodówkowe – niebieska plomba,
 - IV. zwroty – biała plomba,
 - V. reklamacje – czerwona plomba,
- pamiętaj o odpowiednim zabezpieczeniu towaru na czas transportu,
- umieść dolną część awiza na pojemniku/kartoniku.



• Odbiór towaru przez kierowcę

- górną (apteczną) część awiza udostępni kierowcy do zeskanowania urządzeniem mobilnym,
- poinformuj kierowcę o rodzaju spakowanego towaru, **przyklei właściwy kolor plomby** – nie musi podpisywać już dokumentu.



• Rozpatrzenie zgłoszenia

- zalogowani Kontrahenci mogą sprawdzić **status zgłoszenia** na stronie www.e-fcl.pl,
- Zwrot towaru rozliczymy w ciągu **48 godzin** od daty dostarczenia towaru do hurtowni,
- w przypadku braku możliwości rozliczenia odeślemy towar podając przyczynę,
- o rozpatrzeniu reklamacji informujemy drogą mailową,
- w przypadku wątpliwości lub pytań prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta 801 603 903 / 322 603 903 lub reklamacje@farmacol.com.pl



WAŻNE INFORMACJE

ZWROT = BIAŁA plomba

1. rezygnacja apteki - **30 dni od daty zakupu** (jeżeli zapisy umowy nie stanowią inaczej).

UWAGA - rezygnacja apteki **nie obejmuje** towaru:

1. biznesowo wyłączonego z możliwości zwrotu
2. wycofanego z obrotu/wstrzymanego w obrocie

REKLAMACJA = CZERWONA plomba - to zgłoszenie z tytułu:

1. brak towaru / uszkodzenie / niezgodność serii i daty ważności / niezgodność z zamówieniem / krótka data ważności / błąd działu sprzedaży - **5 dni od daty zakupu**,
2. nadwyżka - **30 dni od daty otrzymania towaru**
3. wydanie / wygaśnięcie decyzji administracyjnej o objęciu refundacją - **30 dni od daty wejścia w życie nowej listy refundacyjnej**,
4. produkt wycofany z obrotu - **60 dni od daty otrzymania informacji o wycofaniu towaru przez GIF/WiF**,
5. wada jakościowa / reklamacja pacjenta - **bezterminowo**.