

## POLITICA DE RETURNARE PRODUSE

### POLITICA DE RETUR PRIVIND MEDICAMENTELE

Conform, **art. 3 alin 3), lit b) din OUG nr. 34/2014** privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, **eliberarea medicamentelor este exceptata de la politica de retur.**

Medicamentele sunt împărțite în următoarele categorii:

- OTC (Over-The-Counter): Medicamente disponibile fără prescripție medicală.
- RX: Medicamente eliberate pe bază de rețetă medicală.

În cazul medicamentelor, este interzisă reintroducerea în circuitul comercial a produselor care au părăsit lanțul de distribuție. Totodată, este interzisă reintroducerea în circuitul comercial a medicamentelor returnate de pacienți, indiferent dacă sunt sigilate sau nu. Motivul acestei prevederi legale este că:

- Medicamentele RX necesită trasabilitate completă, de la producător la pacient;
- Farmacia nu poate verifica dacă produsul returnat a fost păstrat în condițiile optime specificate de producător;
- Reintroducerea în circuitul comercial poate pune în pericol siguranța pacienților.

### **Recomandări ale Agenției Naționale a Medicamentului și Dispozitivelor Medicale din România (ANMDDMR):**

ANMDDMR subliniază că nicio farmacie nu poate accepta returnări pentru medicamentele eliberate pe bază de rețetă, cu excepția cazurilor de defect calitativ sau eliberare greșită, conform Normelor de bună practică farmaceutică. În aceste cazuri, responsabilitatea revine farmacistului, iar produsul este eliminat, nu reintrodus în circuit.

Totodată, referitor la medicamentele expirate sau neutilizate, Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății are următoarele prevederi:

.....

**Art. 244.** MEDICAMENTELE EXPIRATE SI/SAU NEUTILIZATE TREBUIE RETURNATE LA SPITALE PUBLICE SAU PRIVATE CARE SUNT OBLIGATE SA LE PRIMEASCA ÎN SCOPUL ELIMINĂRII LOR FINALE.

Pentru suport suplimentar sau clarificări, echipa Crisia este disponibilă să vă ajute la adresa de e-mail : [pacient@farmaciacrisia.ro](mailto:pacient@farmaciacrisia.ro) .

## **INFORMARE PACIENTI CU PRIVIRE LA RETURNAREA PRODUSELOR ACHIZITIONATE DIN FARMACIILE CRISIA**

I. Perla Warehouse SRL ofera clientilor sai serviciul de returnare a produselor, conform politicii interne si legislatiei in vigoare.

Pentru returnarea unui produs trebuie sa fie indeplinite urmatoarele conditii :

- Nu se accepta pentru returnare produsele care prezinta modificari fizice, lovituri, ciobiri, zgarieturi, socuri sau alte semne de uzura, precum si produsele partial consumate.
- Produsele nu trebuie sa prezinte urme de utilizare.
- Produsele sunt obligatoriu returnate in ambalajul in care au fost achizitionate, cu toate accesoriile si eticheta integre (fara urme de utilizare, deteriorare, lovire), precum si impreuna cu toate documentele (manual de utilizare, garantie).
- Produsele nu prezinta defectiuni, urme de lovire sau deteriorare.
- Produsele nu depasesc termenul de 14 de zile de la data achizitiei.
- Produsele sunt in termenul de valabilitate.

Un produs nu poate fi returnat in urmatoarele situatii :

- In cazul in care prezinta semne vizibile de utilizare.
- Eticheta ambalajului este deteriorata sau lipseste.
- Nu se afla in ambalajul in care a fost achizitionat.

Pentru retur, se va completa integral formularul de retur, impreuna cu documentele doveditoare si produsul sau produsele ce se doresc a fi returnate.

Daca produsul returnat a facut parte dintr-o campanie promotionala de acordare a unui produs cadou, odata cu returnarea produsului achizitionat se va returna si produsul oferit cadou.

Produsele cosmetice, produsele parafarmaceutice, dispozitivele si aparatura medicala de uz individual si consumabilele pentru acestea, suplimentele alimentare, produsele de puericultura, articolele destinate intretinerii igienei personale, echipamentele, materialele sau produsele destinate protectiei ori imbunatatirii sanatatii achizitionate din farmacie (lista de mai sus nefiind exhaustiva) pot fi returnate in termen de 14 zile de la data achizitionarii, cu conditia ca acestea sa fie sigilate, sa nu prezinte deteriorari ale ambalajului, iar pacientul sa prezinte bonul fiscal sau chitanta emisa de POS, in cazul in care plata s-a efectuat cu cardul bancar.

Orice solicitare privind returnarea produselor enumerate mai sus dupa acest termen nu mai poate fi acceptata.

Ne rezervam dreptul de a refuza primirea produselor, in cazul in care acestea prezinta deteriorari/desigilari, modificari fata de forma initiala.

II. De asemenea, produsele mai sus enumerate, achizitionate din farmaciile Crisia, care prezinta abateri de la caracteristicile prescrise sau declarate, pot fi returnate, respectiv pacientii au dreptul la inlocuirea produsului sau returnarea banilor de catre comerciant, daca deficienta a aparut in termen de 30 de zile de la data achizitionarii produsului.

Orice solicitare privind returnarea produselor dupa acest termen nu mai poate fi acceptata.

III. Pentru produsele de folosinta indelungata care au certificat de garantie (ex: tensiometru, periute electrice, glucometre, etc) si care prezinta neconformitati/abateri de la caracteristicile prescrise, pacientul are dreptul de a solicita vanzatorului in primul rand repararea produsului, iar in cazul in care acesta nu poate fi reparat are dreptul de a solicita inlocuirea produsului, in fiecare caz fara plata. Doar in cazul in care produsul nu poate fi reparat, inlocuit, pacientul poate solicita comerciantului restituirea pretului.

Produsele pot fi returnate in baza bonului fiscal sau a chitantei emisa de POS, care face dovada achizitionarii acestora din farmaciile Crisia, returnarea fiind posibila doar in farmacia din care acestea au fost achizitionate.

In cazul in care se va impune restituirea pretului, aceasta se va realiza prin intocmirea documentelor justificative, pacientul completand aceste documente cu regim special cu toate datele aferente. Refuzul completarii de catre pacient a datelor necesare intocmirii documentelor justificative conduce la imposibilitatea returnarii produselor.