



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ ΦΑΡΜΑΚΩΝ & ΠΑΡΑΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Αγαπητοί συνεργάτες,

Το παρόν φυλλάδιο παρέχει πληροφορίες για τη διαδικασία των επιστροφών φαρμάκων και παραφαρμακευτικών προϊόντων.

Συγκεκριμένα:

Επιστροφές για προϊόντα που έχετε προμηθευτεί από την εταιρεία μας γίνονται δεκτές στις εξής περιπτώσεις:

ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Η ALFA-PHARM A.E. δέχεται επιστροφές εμπορεύσιμων προϊόντων **ΜΟΝΟ** σε περίπτωση που

- Έχει γίνει λάθος στην εκτέλεση της παραγγελίας
- Στην περίπτωση καταστροφής του προϊόντος κατά την μεταφορά του από εμάς

Οι επιστροφές αυτές γίνονται δεκτές ΜΟΝΟ κάθε 1 - 10 του εκάστοτε μήνα (εκτός του μήνα Αυγούστου).

Τα προϊόντα που είναι κατόπιν παραγγελίας, σε περίπτωση λάθους, αφού προηγηθεί ενημέρωση στο αρμόδιο τμήμα, επιστρέφονται άμεσα.

Το ποσό των εμπορεύσιμων προϊόντων που επιστρέφονται δεν θα πρέπει να υπερβαίνει το 5% του μηνιαίου τζίρου.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΔΙΑΦΥΛΑΞΕΙΣ ΨΥΓΕΙΟΥ

Στον παρακάτω σύνδεσμο θα βρείτε την υπεύθυνη δήλωση, η οποία συνοδεύει πάντα το **εμπορεύσιμο προϊόν ψυγείου** προς επιστροφή με το δελτίο αποστολής σας.

Σύνδεσμος υπεύθυνης δήλωσης

Επιστροφές ΔΕΝ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΕΣ στις εξής περιπτώσεις:

- Προϊόντα που δεν έχουν αγοραστεί από την αποθήκη μας
- Προϊόντα ειδικής παραγγελίας φαρμάκων & παραφαρμακευτικών προϊόντων
- Προϊόντα προηγούμενων εξαμήνων

Στα δελτία επιστροφών η σφραγίδα του φαρμακείου θα πρέπει να είναι ευδιάκριτη και να μην καλύπτεται το ΑΦΜ.

ΠΑΓΟΚΥΣΤΕΣ

Οι παγοκύστες θα πρέπει να συσκευάζονται και να αποστέλλονται **ξεχωριστά** με δικό τους δελτίο αποστολής (για την αποφυγή καταστροφής άλλων προϊόντων).

ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΑΝΑΚΛΗΘΕΝΤΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

Ανακληθέντα προϊόντα επιστρέφονται εντός 2 εβδομάδων από την ανακοίνωση της ανάκλησης τους και σε ξεχωριστό δελτίο αποστολής. Η ενημέρωση για τυχόν ανακλήσεις γίνεται μέσω του μηνύματος που αναγράφεται στα **τιμολόγια** που παραλαμβάνετε με την παραγγελία σας και μέσα στην **ηλεκτρονική** μας πλατφόρμα **B2B**.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ : ΜΗΝ ΕΠΙΣΤΡΕΦΕΤΕ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΑ ή ΑΝΑΚΛΗΘΕΝΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΜΑΖΙ ΜΕ ΤΙΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΤΩΝ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ.

ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ

ΦΑΡΜΑΚΩΝ - ΠΑΡΑΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

Οι επιστροφές ληξιπρόθεσμων φαρμάκων του **1ου 6μήνου** θα γίνονται δεκτές **από 20/01 έως και 28/02** του τρέχοντος έτους.

Οι επιστροφές ληξιπρόθεσμων φαρμάκων του **2ου 6μήνου** θα γίνονται δεκτές **από 25/08 έως και 30/09** του τρέχοντος έτους.

Οι επιστροφές γίνονται **δεκτές** πάντα με βάση την **πολιτική της κάθε εταιρείας**.

Επιστροφές μετά το πέρας των εκάστοτε ημερομηνιών δεν θα γίνονται αποδέκτες.

Το ποσό των ληξιπρόθεσμων προϊόντων που επιστρέφονται δεν θα πρέπει να υπερβαίνει το 10% του μηνιαίου τζίρου.

- Κατά την διάρκεια των επιστροφών των ληξιπρόθεσμων προϊόντων, σας παρακαλούμε τα εμπορεύσιμα προϊόντα, να είναι σε ξεχωριστό δελτίο και συσκευασία.
- Οι επιστροφές των ληξιπρόθεσμων προϊόντων, θα πρέπει να γίνονται με ξεχωριστά δελτία αποστολής για το φάρμακο και αντίστοιχα για το παραφαρμακευτικό προϊόν, για την ομαλή και άμεση έκδοση των πιστωτικών σας.

Αναλυτικά:

Προϊόντα με ιδιαιτερότητα του τρόπου επιστροφής από την εκάστοτε εταιρεία:

- **«NOVO-NORDISK»** τα είδη που λήγουν το Β' ΕΞΑΜΗΝΟ του εκάστοτε έτους, θα πρέπει να επιστρέφονται έως 20 ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΥ...ΕΙΔΑΛΛΩΣ ΤΟ 1ο ΕΞΑΜΗΝΟ του επόμενου έτους.
- **«ZWITTER»** τα είδη (HYALOVET/GEL, SALZ , TRIADE GEL, HYLOPAN, OMK 2, SKINDERX, VIT-A-DEX) επιστρέφονται **4 ΜΗΝΕΣ ΠΡΙΝ** την αναγραφόμενη ημερομηνία λήξης τους **ΚΑΙ ΠΑΝΤΑ** με έγγραφη έγκρισή αποδοχής από την εταιρεία.
- **«ΑΖΑΚΙΔΗΣ Π.»** τα είδη (BIOBRAN ,NKCP Caps) επιστρέφονται **4 ΜΗΝΕΣ ΠΡΙΝ** την αναγραφόμενη ημερομηνία λήξης τους.

Ακολουθεί ενημερωτικός πίνακας των εταιρειών που αφορά το ποσοστό (%) πίστωσης των ληξιπρόθεσμων προϊόντων :

ASAN		FARMASYN	
DITREVIT		(EKTOS CYSTICLEAN)	10%
/PIULATE/ELECTROLYTES	15%	INTERMED	10%
ΟΛΑ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ	10%	ITALFARMACO(ITF)	10%
BAUSCH LOMB	20%	INTRAMED	70%
BAYER	35%	KITE	10%
BENNETT	12%	KORRES	40%
BIAN		MP PHARMA	15%
SUPERFOODS	20%	NAOS (BIODERMA)	40%
JALPLAST	20%	NESTLE	10%
ΓΑΛΑΤΑ	10%	NUMIL	10%
SALONPAS	20%	GALENICA(OLVOS)	10%
		OMEGA PHARMA	40%
BIOAXESS	20%	PHARMA CENTER	25%
BOTANIA	35%	ΠΑΦΑΡΜ	10%
COOPER	10%	(BETTER YOU-HELENVITA-OCTENISAN- OCTENISEPT-PHARYNDOL-EUBOS- HYAL-SYNCHROLINE)	
CROSS	10%		
DEMO		ΠΑΠΑΕΛΛΗΝΑΣ	10%
ARRENPROST	10%	PARAPHARM (MONO PULMOLL)	23%
DEMOCRAN	20%	RAFARM	25%
DOUNI		SERVIER (EMOFLON)	10%
ACIDOPHILUS/BIOTIX/ΟΛΑ ΤΑ EFF.	40%	OPELLA	
ΟΛΑ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ	30%	MUCOSLOVAN	10%
ΕΝΦΑΡΕΛ	10%	BISOLVON	10%
(MIDRO-ERBOZETA-BLEFO-UPLAB-HYE)		MAALOX PLUS SIR	15%
FREZYDERM		ALLEGRA	10%
ΚΑΛΛΥΝΤΙΚΑ & ΓΑΛΑΤΑ	20%	MUSCO-RIL	15%
ΑΝΘΗΛΙΑΚΑ	25%	SPECCHIASOL	20%
FRIESLANDCAMPINA	25%	TARGET(HYDROVIT κ.α.)	65%
FARMASERVICE	10%	THEA	10%
MONO BIOGAIA-CAPRICARE-FORTIUS- LACTEEZE-ZETONEN-GELX-THYROSEL- EPINEURON-BIFOLIA (ΔΕΝ ΕΠΙΣΤΡΕΦΟΝΤΑΙ BIOGAIA PRODENTIS/IOVIR/IMUNOGLUKAN/ OLACARE)		UNI-PHARMA	15%
		VICAN	20%
		(HERB-CHEWY VITES-VARIDOC)	
FARMSERV-LILLY		ZARBIS	
XEROSTOM	15%	ΥΠΟΘΕΤΑ-ΜΙΚΡΟΚΛΙΣΜΑ	
YOTUEL	15%	BAMMA ΙΩΔΙΟΥ	20%
ΟΛΑ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ	10%	ΧΗΜΙΚΑ	30%
GEROLYMATOS		ΟΞΥΖΕΝΕ-ΟΙΝΟΠΝΕΥΜΑ-SPEICK	25%
HIPP	20%	ENT/ΘΗΤΙΚΑ CAMOIL	35%
TAMARINE	15%	LAXANEY-DIARANNEY	35%
SINOMARIN/BIOFREEZE/FOLTENE	30%	ΟΛΑ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ	30%
IASIS (PHARMA Q)	10%	INNOVIS (LIBYTEC)	10%

ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΔΕ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΡΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΔΕΝ ΕΠΙΣΤΡΕΦΟΝΤΑΙ:

ΦΑΡΜΑΚΑ

ABBVIE
ACCELERE PHARM (ABSZESS OIT κτλ.)
ALCON (ΜΗ.ΣΥ.ΦΑ)
ALLWELL (VISMED)
ALLERGAN (ΟΣΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΔΕΝ ΦΕΡΟΥΝ ΤΑΙΝΙΑ ΓΝΗΣΙΟΤΗΤΑ-ΕΟΦΟΣΗΜΟ)
ALLERTEC (ANAPEN-FORMAXA)
ANABIOSIS (ABSTRAL) ***

ΘΕΡΜΗ ΠΑΡΑΚΛΗΣΗ : Οι παραγγελίες ABSTRAL θα πρέπει να γίνονται, **Μ Ο Ν Ο !! αν έχετε στην κατοχή σας Η Λ Ε Κ Τ Ρ Ο Ν Ι Κ Η ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ με ακριβή αριθμό τεμαχίων και είδους.**

AVIOR ΠΑΠΑΤΖΗΚΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΜΟΝ/ΠΗ ΙΚΕ
BDF - BEIERSDORF HELLAS AE (LEONTOS)
BIOAXESS (FLUIMUCIL SACHETS)
BODERM ΑΕ”(HAIRGEN)

*** ΤΑ ΕΙΔΗ "BUDENOFALK 2mg x 14 FOAM REC, BUDENOFALK UNO 9MG SACH, και SALOFALK ENEMA 4gr ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ GALENICA, γίνονται δεκτά, **Μ Ο Ν Ο** μετά από **έγκριση από την εταιρεία**, την οποία και θα επισυνάπτετε μαζί με το δελτίο αποστολή σας.

ELOGIS PHARMA
PIERRE FABRE ΕΛΛΑΣ Α.Ε.(AIROL)
ROCHE HELLAS (ΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΥΨΗΛΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ & ΕΛΛΕΙΠΤΙΚΑ)
STILVI (BCG SII-ONCO X 3 AMP. (Ψ))
VIATRIS(ARMOLIPID)

ΠΑΡΑΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΑ

ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΑ (ΤΑΙΝΙΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΣΑΚΧΑΡΟΥ, ΤΕΣΤ ΕΓΚΥΜΟΣΥΝΗΣ κλπ.)

επιστρέφονται μόνο της ROCHE (AVIVA-INSTANT-GUIDE) με την προϋπόθεση ότι έχουν αγοραστεί από εμάς

ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΑ

ΠΑΡΑΪΑΤΡΙΚΑ (ΑΠΟΛΥΜΑΝΤΙΚΑ - ΓΑΖΕΣ - ΓΑΝΤΙΑ - ΜΑΣΚΕΣ - ΤΕΣΤ COVID - ΘΕΡΜΟΜΕΤΡΑ - ΠΙΕΣΟΜΕΤΡΑ - ΟΞΥΜΕΤΡΑ - κλπ)

ΧΗΜΙΚΑ

ΥΓΡΑ ΦΑΚΩΝ (OPTIFREE ,BAUSCH & LOMB,BIOTRUE,RENU κλπ)
ABBOTT
ABBVIE(OPTIVE κ.α)
AIDOM (BIORGA, APAISAC, MYCOGEL, HYFAC, URIAGE)
ALCON (SYSTANE, ICAPS, SUPRANETTES, TEARS NATURALLE κλπ)
ALLWELL
AGAN
AMBITAS (VITAL PLUS, ALOCLAIR, MUSTELA κλπ.)
AM HEALTH NATPROD(SMILE,VIVOMIX)
APIVITA
APOLLONIAN NUTRITION A.E. (MOLLERS)
ARRIANI
ANIVA (EYEASPIS,NEUROASPIS κλπ)
BENOSTAN
BIAN (SCHOLL, VEET, DETTOL SAVON, DUREX, K-Y)
BIOLAND (ΕΙΔΗ NATURE'S PLUS)

BIONAT
 BIOSKIN (L-MESITRAN κ.α)
 BIBAFARM
 BODERM
 CHEIRON (AQUATHENOL, LACUREX ΚΛΠ)
 CHICCO -NUK
 COLOPLAST
 DELOUSIL
 ERGANI
 EUROTC (BENOSTAN, SOMATOLIN κλπ)
 ELPEN (NEUROAGE, ALMORA)
 EPSILON HEALTH
 ELOGIS (PANTOPRAZOLE/TAD, ELOGIS D3, NOVOFERTIL, ARTHROLEN κλπ)
 ΕΛΟΒΑΡΗ (WELEDA, RHINODORON, SPIROULINA, JELLYKIDS)
 FARMIGEA (EYE GEL PLUS)
 FROIKA
 GAP(EVIOL κ.α)
 GEHWOL
 GEOPLAN(FORTIUS)
 HEALTH-CODE (VOGEL)
 HEREMCO
 JOHN NOA'S WORTS
 JOHNSON & JOHNSON (NEUTROGENA, ROC, PENATEN, LISTERINE)
 INPA(SIMULCIUM)
 ISO PLUS
 KABONATURA(ABOCA)
 LAMBERTS
 LAVIPHARM (CASTALIA)
 LIFE EXTENSION, DOCTOR'S FORMULA
 L'OREAL HELLAS (VICHY-LRP-CERAVE)
 MEDA (LICATAK, BIOMINERAL, DERMATIX, KAMILLOSAN, ENDWARTS κλπ)
 MEDICAL LINE
 MEDICAL PHARMAQUALITY(OCTONION ,NEUROASPIS κλπ)
 NATURAL BALANCE(SPECCHIASOL)
 NEIL MED(LOGICSCOOP)
 NEOGEN (NEOSTRATA)
 PHARMALINE (ADELCO)
 PHARMASEPT(FLOGO κ.α.)
 PIERRE FABRE
 PRISUM HELLAS (VITABIOTICS)
 PURELAN, MEDELA
 PODIA
 POWER HEALTH
 ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΤΗΣ **3M**
 PROCTER & GAMBLE - ΠΡΟΚΤΕΡ & ΓΚΑΜΠΛ ΕΛΛΑΣ Μ.Ε.Π.Ε. (ALWAYS,PAMPERS,ORAL-B κλπ)
 RECKITT (DETTOL ,VEET κλπ)
 ΣΑΡΑΝΤΗΣ (LANES, ORTIS, CLEARBLUE)
 SAMCOS
 SYNIVIVA (CURAPROX, AFTAMED κλπ)
 SYN INNOVATION (RESOURCE)
 VENCIL
 VERSION
 VICAN (CER'8, ADAPTOPLAST κ.α.)
 VOGEL
 VNET (OPTIVE , REFRESH)
 WIN MEDICA
 WELLCON (REPLENS, REPHRESH)

ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΘΕΡΜΟΕΥΑΙΣΘΗΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Επιστροφές εμπορεύσιμων **θερμοευαίσθητων** προϊόντων γίνονται δεκτές **ΜΟΝΟ** εάν:

- έχει προηγηθεί τηλεφωνική ενημέρωση του Υπεύθυνου Επιστροφών.
- το δελτίο αποστολής **συνοδεύεται** από την Υπεύθυνη Δήλωση F16-2/13.02.2020 Τήρησης των Απαιτούμενων Συνθηκών Διατήρησης για τα Θερμοευαίσθητα Προϊόντα υπογεγραμμένο από τον υπεύθυνο φαρμακοποιό.

ΓΙΑ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΑΠΟΡΙΑ Ή ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΗ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΕΣΤΕ ΣΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΤΗΛΕΦΩΝΑ ΚΑΙ MAIL.

Τμήμα Επιστροφών Φαρμάκων: Σταθόπουλος Κων/νος

ΤΗΛ: 210 52 14 004

FAX: 210 52 14 006

E-mail: stathopoulos@alfa-pharm.gr

Τμήμα Επιστροφών Παραφαρμακευτικών προϊόντων : Σαΐνη Βασιλική

ΤΗΛ: 210 52 14 015

FAX: 210 52 28 941

E-mail: epistrofesparafarmaka@alfa-pharm.gr