

Reglur Distica um endursendingar – lyf og vörur

Allar endursendingar þarf að skrá í þar til gert ES kerfi eða á endursendingaseðil Distica. Ein skráning er fyrir hverja ástæðu endursendingar.

Lyf sem ætluð eru til endursölu

Lyfjum sem skilað er til endursölu má ekki pakka með öðrum vörum og ekki með ósöluhæfum lyfjum.

Ekki er tekið við lyfjum til endursölu frá dýralæknum og tannlæknum

Lyf eru ekki endurgreidd til viðskiptavina nema eftirfarandi skilyrði séu uppfyllt:

- Lyfjafræðingur apóteksins hafi staðfest skriflega á fylgiseðil vöruskila að lyfið hafi verið geymt við rétt skilyrði frá móttökudegi og sé að hans mati óskert að gæðum og hann geti útvegað hitastigsútskrift til Distica sé þess er krafist.
- Pakkningar séu heilar og innsiglaðar og ekki sé búið að óvirkja þær
- Lyf hafi verið flutt með samþykktum flutningsaðila frá Distica til viðskiptavinar (ekki sótt)
- Frágangur á flutningsumbúðum Distica þarf að vera fullnægjandi
- Flutningsumbúðir séu innsiglaðar með innsigli
- Lyfið sé endursent til Distica með samþykktum flutningsaðila og flutt samkvæmt skilmálum Distica
- Farmbréf dreifingaraðila fylgi með sendingu þar sem fram kemur m.a. nafn sendanda
- Controlant hitasíriti sé í sendingunni

Lyfjum og vörum sem skilað er til endursölu skal pakka í hreinar umbúðir og pakkningar þurfa að vera heilar. Farmbréf dreifingaraðila þarf að fylgja með sendingu þar sem fram kemur m.a. nafn sendanda.

Flutningskostnaður er greiddur af viðskiptavinum nema þegar endursending er vegna rangrar afgreiðslu/sölu, innköllunar, galla, flutningsskemmda eða afskráningar.

Rangar pantanir

Skila má skráðum lyfjum til Distica vegna rangrar pöntunar að uppfylltum eftirfarandi skilyrðum:

- Geymsluskilyrði sé stofuhiti
- Pakkningar séu innsiglaðar og ekki sé búið að óvirkja þær
- Búið sé að tilkynna viðskiptaþjónustu Distica um ranga pöntun innan 3 daga frá móttöku
- Lyf hafi verið flutt með samþykktum flutningsaðila frá Distica til viðskiptavinar (ekki sótt)
- Lyfinu sé skilað næsta virka dag frá afgreiðslu í samráði við viðskiptaþjónusta Distica og í flutningsumbúðum Distica sem eru innsiglaðar með innsigli
- Controlant hitasíriti á að vera í öllum lyfjasendingum til endursölu
- Lyfjafræðingur apóteksins hafi staðfest skriflega á fylgiseðil vöruskila að lyfið hafi verið geymt við rétt skilyrði frá móttökudegi og sé að hans mati óskert að gæðum. Distica fer fram á að viðskiptavinur sendi hitastigs útskrift úr húsnæði sínu ef lyfið hefur verið í 10 daga eða lengur hjá honum
- Lyfið sé flutt með samþykktum flutningsaðila og flutt samkvæmt skilmálum Distica.

- Distica áskilur sér rétt til að hafna endursendingum sem eru innan við viðmið Distica. 10.000 innan höfuðborgarsvæðisins og 20.000 fyrir sendingar utan af landi

Distica endurgreiðir heildsöluverð að frádregnu akstursgjaldi skv. gjaldskrá

Rangar afgreiðslur

Pöntun rangt afgreidd

- Tilkynna skal viðskiptaþjónustu Distica um ranga afgreiðslu innan 3 daga frá móttöku
- Rangt afgreidd lyf og vörur óskast endursend Distica, ásamt tilvísun í sölureikning, næsta virka dag frá móttöku.
- Lyfinu skal skilað næsta virka dag frá afgreiðslu í samráði við viðskiptaþjónusta Distica og í flutningsumbúðum Distica með samþykktum flutningsaðila.
- Sé rangt afgreiddu lyfi ekki skilað innan tímaramma frá móttöku er litið svo á að viðskiptamaður óski eftir að kaupa lyfið.
- Ef um er að ræða lyf greiðir Distica akstursgjald og útlagðan flutningskostnað samkvæmt reikningi ef flutningsaðili er samþykktur af Distica
- Ef um er að ræða lyf þarf Controlant hitasíriti að fylgja endursendingunni
- Pakkningar eru innsiglaðar og ekki sé búið að óvirkja þær
- Lyf hafi verið flutt með samþykktum flutningsaðila frá Distica til viðskiptavinar (ekki sótt).
- Lyfjafræðingur apóteksins staðfesti skriflega á fylgiseðil vöruskila að lyfið hafi verið geymt við rétt skilyrði frá móttökudegi og sé að hans mati óskert að gæðum.

Röng sala

Pöntun rangt seld

- Tilkynna skal viðskiptaþjónustu Distica um ranga afgreiðslu innan 3 daga frá móttöku
- Rangt seld lyf óskast endursend Distica, ásamt tilvísun í sölureikning, næsta virka dag frá móttöku.
- Lyfinu skilað næsta virka dag frá afgreiðslu í samráði við viðskiptaþjónusta Distica og í flutningsumbúðum Distica sem eru innsiglaðar með innsigli með samþykktum flutningsaðila.
- Sé rangt seldu lyfi ekki skilað innan tímaramma frá móttöku er litið svo á að viðskiptamaður óski eftir að kaupa lyfið.
- Ef um er að ræða lyf greiðir Distica akstursgjald og útlagðan flutningskostnað samkvæmt reikningi ef flutningsaðili er samþykktur af Distica
- Ef um er að ræða lyf þarf Controlant hitasíriti að fylgja endursendingunni
- Ekki er hægt að endursenda kælivöru eða frystivöru nema markaðsleyfishafi gefi sérstakt leyfi.
- Geymsluskilyrði eru stofuhiti
- Pakkningar eru innsiglaðar og ekki sé búið að óvirkja þær
- Lyf hafi verið flutt með samþykktum flutningsaðila frá Distica til viðskiptavinar (ekki sótt)

- Lyfjafræðingur apóteksins staðfesti skriflega á fylgiseðil vöruskila að lyfið hafi verið geymt við rétt skilyrði frá móttökudegi og sé að hans mati óskert að gæðum.

Fyrnd lyf

Óskráð fyrnd lyf eru ekki endurgreidd. Upplýsingar um endurgreiðslu skráðra fyrndra lyfja fást hjá viðskiptaþjónustu Distica. Fyrndum lyfjum þarf að skila innan mánaðar frá fyrningu. Distica áskilur sér rétt til að hafna endurgreiðslu ef um er að ræða magn umfram meðalkaup á mánuði.

Knöpp fyrning - lyf

Flest lyf sem Distica selur með styttri fyrningu en 6 mánuðir eru endurgreidd að fullu innan mánaðar frá fyrningu. Óskráð lyf eru ekki endurgreidd.

Afskráð lyf

Lyf sem keypt eru innan 3 mánaða frá dagsetningu afskráningar og eru endursend til Distica innan 4 mánaða frá afskráningu eru endurgreidd að fullu. Vinsamlegast athugið að í flestum tilvikum er heimilt að selja lyf í þrjá mánuði eftir afskráningu.

Gölluð lyf

Gölluð lyf sem endursend eru Distica ásamt skýringu á skemmd og/eða galla eru endurgreidd að fullu.

Innkölluð lyf

Lyf sem endursend eru Distica innan þess tímaramma er kemur fram í tilkynningu um innköllun eru endurgreidd að fullu.

Skemmdir við flutning

Tilkynna þarf flutningsskemmdir til pantanamóttöku Distica innan 3ja daga frá móttöku vöru/lyfs. Endursenda þarf vöruna/lyfið næsta virka dag frá afgreiðslu. Distica endurgreiðir að fullu lyf/vörur sem skemmast við flutning til viðskiptavina og keyptar eru beint frá Distica. Einungis fæst endurgreiðsla ef flutningsaðili er samþykktur af Distica.

Eyðingar lyfja

Gjald er tekið skv. gjaldskrá vegna endursendra lyfja til eyðingar.

Reglur Vistor varðandi endurgreiðslu vegna fyrninga:

Engin endurgreiðsla verður fyrir lyf sem afgreidd hafa verið með meira en 9 mánaða fyrningu.

Reglur Actavis/Teva/Allergan varðandi endurgreiðslu vegna fyrninga:

Lyf eru endurgreidd að fullu ef þau eru afgreidd með minna en 1 árs fyrningu. Engin endurgreiðsla verður fyrir lyf sem afgreidd hafa verið með meira en 1

Endursendingareglur Artasan – vörur (ekki lyf) – Apótek

Vörur seljanda eru seldar án skilaréttar.

Vara er í engum tilfellum skilahæf hafi kaupandi skemmt eða rýrt vöruna að öðru leyti sjálfur.

- Vörur eru skilahæfar ef þær voru skemmdar eða gallaðar, enda hafi viðskiptavinur kvartað skriflega til Distica (sala@distica.is) um slíkt innan 5 daga frá afhendingu.
- Vörur eru einnig skilahæfar ef þær fyrnast hjá endursöluaðila + - einn mánuður.
- Einnig má skila vöru ef röng vara var seld eða of mikið af henni var afgreitt, en slíkt þarf að að tilkynna innan 5 daga frá afhendingu til Distica (sala@distica.is).

A) Endursending vegna skemmda við flutning og galla

- Apótekið þarf að tilkynna flutningsskemmdir til Distica (sala@distica.is) innan 5 virkra daga frá móttöku sendingar.
- Framleiðslugalla skal tilkynna til Distica (sala@distica.is) þegar þeir uppgötvast. Endurgreitt að fullu.

B) Endursending vegna Fyrninga

- Apótekið tilkynnir sölufulltrúa Artasan um vörur sem hafa fyrnst eða eru að fyrnast. Apótek eiga **ekki** að endursenda fyrningar til Distica.
- Sölufulltrúi Artasan tekur vörur sem eru fyrndar. Sölufulltrúi Artasan gerir kredit. Endurgreitt að fullu.

C) Endursending vegna Tilboðsdaga og árstíðarbundinnar vöru

- Eru endurgreiddar skv síðustu sölu.
- Skila þarf vörum eigi síðar en 2 vikum eftir að tilboðsdagar klárast.
- Apótek skráir vöruna í endursendingarkerfi Distica og endursendir þegar Distica hefur staðfest endursendinguna í kerfinu.
- Sölufulltrúi Artasan þarf að samþykka allar endursendingar (undirrita beiðnina) vegna tilboðsdaga áður en þær eru sendar til Distica.
- Ef vöru er skilað eftir að útgefnum tímaramma vöruskila er útrunninn, mun varan ekki verða bætt eða endursend til viðskiptavina.

Aðrar ástæður

- Ef vara er endursend til Distica vegna annarra ástæðna en tilgreindar eru í A, B og C hér að framan og sölufulltrúi hefur ekki samþykkt endursendinguna verður hún ekki bætt né endursend til viðskiptavinar óháð ástandi vöru.

Apótek borga ekki akstursgjald þegar vörum er skilað til Distica vegna tilboðsdaga eða árstíðabundinna vara.

Ef apótek gerir mistök í pöntun og pantar rangt magn eða ranga vörur þá borgar apótekið akstursgjald samkvæmt verðskrá Distica.