

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 tegund endursendingar.

Lyfjum sem skilað er til endursölu má ekki pakka með öðrum vörum og ekki með ósöluhæfum lyfjum. Lyf eru ekki endurgreidd til viðskiptavina nema eftirfarandi skilyrði séu uppfyllt:

- Lyfjafræðingur apóteksins staðfesti skriflega að lyfið hafi verið geymt við rétt skilyrði frá móttökudegi og sé að hans mati óskert að gæðum og geti útvegað hitastigsútskrift til Distica ef þess er krafist.
- Pakkningar eru heilar og innsiglaðar
- Lyf hafi verið flutt með viðurkenndum flutningsaðila frá Distica til viðskiptavinar (ekki sótt)
- Frágangur á flutningsumbúðum Distica þarf að vera fullnægjandi
- Innsigla þarf flutningsumbúðir
- Lyfið endursent til Distica með samþykktum flutningsaðila og flutt samkvæmt skilmálum Distica
- Farmbréf dreifingaraðila þarf að fylgja með sendingu þar sem fram kemur m.a. nafn sendanda
- Controlant hitasíriti þarf að fylgja sendingu

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 viðskiptavini nema þegar endursending er vegna rangrar afgreiðslu/sölu, innköllunar, galla, flutningsskemmda eða afskráningar.

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. GSK, AstraZeneca, Takeda, Otsuka og BMS lyf eru ekki endurgreidd vegna fyrninga.

Knöpp fyrning - lyf

Flest lyf sem Distica selur með styttri fyrningu en 6 mánuðir eru endurgreidd að fullu innan mánaðar frá fyrningu. GSK lyf með styttri fyrningu en 3 mánuðir eru endurgreidd að fullu.

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 árs fyrningu.

Rapilysin er ekki endurgreitt vegna fyrninga. Fyrndar vörur (aðrar en lyf) eru ekki endurgreiddar nema sérstaklega hafi verið um það samið við sölu vörunnar.

Afskráð lyf

Lyf sem endursend eru 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 valinn af Distica.

Eyðingar lyfja

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

Rangar pantanir

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

- Geymsluskilyrði eru stofuhiti
- Pakkningar eru innsiglaðar
- Búið er að tilkynna viðskiptaþjónustu Distica um ranga pöntun innan 3 daga frá móttöku
- Lyf hafi verið flutt með viðurkenndum flutningsaðila frá Distica til viðskiptavinar (ekki sótt)
- Lyfinu skilað næsta virka dag frá afgreiðslu í samráði við viðskiptaþjónusta Distica og í flutningsumbúðum Distica
- Controlant hitasíriti á að vera í öllum lyfjasendingum til endursölu
- Lyfjafræðingur apóteksins staðfesti skriflega að lyfið hafi verið geymt við rétt skilyrði frá móttökudegi og sé að hans mati óskert að gæðum.
- Lyfið flutt með samþykktum flutningsaðila og flutt samkvæmt skilmálum Distica.

Distica endurgreiðir heildsöluverð að frádregnu skilagjaldi skv. gjaldskrá fyrir hverja línu.

Ekki er tekið á móti rangt pöntuðum lyfjum frá Novartis og einungis hægt að taka við rangt pöntuðum lyfjum frá Pfizer ef fyrir liggur samþykki frá markaðsleyfishafa.

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 söluveikning, næsta virka dag frá móttöku.
- Lyfinu 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 skilagjald og útlagðan flutningskostnað samkvæmt reikningi ef flutningsaðili er samþykktur af Distica
- Ef um er að ræða lyf þarf Controlant hitasíriti að fylgja endursendingunni
- Geymsluskilyrði eru stofuhiti
- Pakkningar eru innsiglaðar
- Lyf hafi verið flutt með viðurkenndum flutningsaðila frá Distica til viðskiptavinar (ekki sótt).
- Lyfjafræðingur apóteksins staðfesti skriflega að lyfið hafi verið geymt við rétt skilyrði frá móttökudegi og sé að hans mati óskert að gæðum.

Pöntun rangt skráð hjá Distica

- Tilkynna skal viðskiptaþjónustu Distica um ranga afgreiðslu innan 3 daga frá móttöku
- Rangt afgreidd 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 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 skilagjald og útlagðan flutningskostnað samkvæmt reikningi ef flutningsaðili er samþykktur af Distica
- Ef um er að ræða lyf þarf Controlant hitasíríti að fylgja endursendingunni
- Ekki er hægt að endursenda kælivöru eða frystivöru nema markaðsleyfishafi gefi sérstakt leyfi.
- Geymsluskilyrði eru stofuhiti
- Pakkningar eru innsiglaðar
- Lyf hafi verið flutt með viðurkenndum flutningsaðila frá Distica til viðskiptavinar (ekki sótt)
- Lyfjafræðingur apóteksins staðfesti skriflega að lyfið hafi verið geymt við rétt skilyrði frá móttökudegi og sé að hans mati óskert að gæðum.

Endursendingareglur Artasan – vörur (ekki lyf) - Apótek

Vörur seljanda eru seldar án skilaréttar.

- 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).

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

A) Skemmdir, gallar og fyrningar

- Apótekið þarf að tilkynna flutningsskemmdirnar eða galla til Distica (sala@distica.is) innan 5 virkra daga frá móttöku sendingar.
- Apótekið tilkynnir sölufulltrúa Artasan um vörur sem hafa fyrnst eða er að fyrnast.
- Apótek eiga ekki að endursenda vöruna til Distica.
- Sölufulltrúi Artasan tekur vörur sem eru skemmdar, gallaðar og fyrndar.
- Sölufulltrúi Artasan gerir kredit.
- Endurgreiddar að fullu.

B) Tilboðsdagar og árstíðarbundnar vörur

- Eru endurgreiddar skv síðustu sölu.
- Skila þarf vörum eigi síðar en 2 vikum eftir að tilboðsdagar klárast.
- Apótek **endursendir** vöruna til Distica í gegnum **ES kerfi Distica**.
- Sölufulltrúi Artasan þarf að samþykka allar endursendingar vegna tilboðsdaga áður en þær eru sendar til Distica – sölufulltrúi sendir upplýsingar á endurs@distica.is um hvað er samþykkt.

- Ef útsöluvöru er skilað eftir að útgefnum tímaramma vöruskila er útrunninn, mun vara ekki vera bætt eða endursend til viðskiptavina.

Aðrar ástæður

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

Apótek borga ekki skilagjald eða sendingargjald þegar vörum er skilað til Distica vegna tilboðsdaga eða árstíðabundina vara.

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