

POLITICA DE RETUR

În conformitate cu Ordonanța O.U.G. nr. 34/2014, clienții beneficiază de dreptul de a returna produsele achiziționate fără penalități și fără a furniza un motiv, în termen de 30 de zile calendaristice de la data ridicării produsului.

Excepții privind dreptul de retragere

În conformitate cu prevederile O.U.G. nr. 34/2014, următoarele categorii de produse sunt exceptate de la retur:

- Produse alimentare și cosmetice: Acestea sunt considerate produse perisabile, susceptibile la deteriorare sau expirare rapidă și nu sunt eligibile pentru returnare.
- Conform Capitolului 3, art. 1, alin 3), lit b) eliberarea medicamentelor este exceptată de la politica de retur.

(3) Prezenta ordonanță de urgență nu se aplică următoarelor contracte:

.....
b) având ca obiect serviciile de sănătate furnizate pacienților de către cadrele medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale, indiferent dacă acestea sunt sau nu furnizate în cadrul unor unități medicale;

Politica de retur privind medicamentele

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. Este interzisă reintroducerea în circuitul comercial a medicamentelor returnate de pacienți, indiferent dacă sunt sigilate sau nu. Motivul acestei prevederi 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 (ANM DMR)

ANM DMR 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.

Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății are următoarele prevederi:

.....
Art. 781. MEDICAMENTELE EXPIRATE SI/SAU NEUTILIZATE TREBUIE RETURNATE LA SPITALE PUBLICE SAU PRIVATE.

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