

<b>HURTOWNIA FARMACEUTYCZNA „PORFARM” ul. Lubelska 89/95 26-600 RADOM</b>	<b>Tytuł Reklamacje</b>		
	<b>Nr procedury</b>	<b>Numer / Data edycji</b>	<b>Data obowiązania</b>
	PQ-03		

<b>Podpisy osób odpowiedzialnych</b> (nazwisko, imię, stanowisko, podpis)		
<b>Opracował</b>	<b>Sprawdził</b>	<b>Zatwierdził</b>
Rafał Majewski Kierownik Hurtowni		Jacek Porczyński Prezes zarządu

<b>HURTOWNIA FARMACEUTYCZNA „PORFARM” ul. Lubelska 89/95 26-600 RADOM</b>	<b>Tytuł Reklamacje</b>		
	<b>Nr procedury</b>	<b>Numer / Data edycji</b>	<b>Data obowiązująca</b>
	PQ-03		

## **1. Przedmiot i cel procedury**

Przedmiotem procedury jest sposób postępowania podczas przyjmowania i realizowania reklamacji zgłaszanych przez hurtownię lub klienta, oraz zapewnieniu, że każda reklamacja zostanie rozpatrzona.

## **2. Zakres stosowania**

Procedura dotyczy reklamacji zgłaszanych przez hurtownię lub klienta i obejmuje swym zakresem Dział Sprzedaży i magazyn dystrybucyjny.

## **3. Definicje i objaśnienia**

*Reklamacje* – każde doniesienie o braku spełnienia wymogów jakościowych lub ilościowych dotyczących produktów leczniczych i materiałów medycznych będących przedmiotem obrotu hurtowego.

## **4. Odpowiedzialność i obowiązki**

### **4.1. Kierownik hurtowni**

- zatwierdzanie Protokołów reklamacji,
- rozpatrzenie zasadności zgłoszonej reklamacji.
- kontrola zwracanego towaru

### **4.2. Kierownik magazynu i działu reklamacji**

- rejestracja i prowadzenie dokumentacji reklamacji,
- rozpatrywanie reklamacji ilościowych,
- zgłaszanie reklamacji do dostawców.

## **5. Sposób postępowania**

**5.1.** Wszystkie reklamacje zgłaszane przez klienta przyjmowane są w formie pisemnej (wzór Protokołu reklamacji - *Załącznik Nr 1*) za pośrednictwem kierowcy lub elektronicznej w formie zgłoszenia e-mail. ( reklamacje@porfarm.pl)

**5.2.** Protokół reklamacji jest przekazywany, w celu zatwierdzenia:

<b>HURTOWNIA FARMACEUTYCZNA „PORFARM” ul. Lubelska 89/95 26-600 RADOM</b>	<b>Tytuł Reklamacje</b>		
	<b>Nr procedury</b>	<b>Numer / Data edycji</b>	<b>Data obowiązania</b>
	PQ-03		

- Kierownikowi hurtowni,
- Kierownikowi magazynu w przypadkach niezgodności ilościowych bądź jakościowych wydanego towaru.

### **5.3. Reklamacja ze zwrotem towaru z apteki (z dokumentem korygującym):**

Po zatwierdzeniu Protokołu reklamacji, Kierownik Hurtowni wystawia list przewozowy do odbioru leku, na podstawie którego, kierowca odbiera lek z apteki i przewozi go do hurtowni.

**5.3.1.** Towar zwracany do hurtowni, nie może posiadać oznak użytkowania, żadnych nalepek naniesionych przez aptekę, opakowanie nie może być uszkodzone.

**5.3.2.** Bez podania wyraźnej przyczyny, apteka ma siedem dni na zgłoszenie zwrotu towaru. Po upływie tego czasu, zwroty bez podania ważnej przyczyny nie będą przyjmowane.

**5.3.3.** Odbiór towaru zwracanego przez klienta następuje po wystawieniu Listu przewozowego odbioru towaru (wzór Dokumentu zwrotu– *Załącznik Nr 1a*).

**5.3.4.** Towar zwracany przez klienta w wyniku realizacji reklamacji jest zawsze przyjmowany do magazynu zgodnie z procedurą Przyjmowania do magazynu na podstawie Listu przewozowego zwrotu towaru.

**5.3.5.** Po zatwierdzeniu reklamacji, na podstawie listu przewozowego odbioru towaru, wystawiana jest faktura korygująca.

**5.3.6.** W przypadku zwrotu towaru, argumentowanego wadą jakościową, Kierownik hurtowni sprawdza dokładnie jego stan, ocenia zasadność reklamacji oraz konieczność zgłoszenia Wojewódzkiemu Inspektorowi Farmaceutycznemu podejrzenia, że produkt nie odpowiada ustalonym dla niego wymaganiom jakościowym. Decyzję w sprawie oceny zasadności reklamacji wpisuje do Protokołu reklamacji.

- W przypadku podejrzenia niespełnienia przez producenta ustalonych wymagań jakościowych Kierownik hurtowni wypełnia Zgłoszenie podejrzenia braku spełnienia wymagań jakościowych produktu leczniczego lub wyrobu medycznego (wzór Zgłoszenia – *Załącznik Nr 2*) i przesyła go do Wojewódzkiego Inspektora Farmaceutycznego faksem i listem poleconym jednocześnie. Kopię zgłoszenia przesyła klientowi zgłaszającemu reklamację.

<b>HURTOWNIA FARMACEUTYCZNA „PORFARM” ul. Lubelska 89/95 26-600 RADOM</b>	<b>Tytuł Reklamacje</b>		
	<b>Nr procedury</b>	<b>Numer / Data edycji</b>	<b>Data obowiązująca</b>
	PQ-03		

-Jeżeli Wojewódzki Inspektor Farmaceutyczny nie potwierdzi podejrzenia złej jakości produktu, Kierownik hurtowni nie uznaje reklamacji, a swoją decyzję w tej sprawie wpisuje wraz z uzasadnieniem do Protokołu reklamacji i przekazuje do realizacji wyznaczonemu pracownikowi w Dziale Sprzedaży.

-Jeżeli Wojewódzki Inspektor Farmaceutyczny potwierdzi podejrzenie i podejmie decyzję o wstrzymaniu lub wycofaniu produktu z obrotu, to dalszy sposób postępowania jest taki sam jak w przypadku Procedury postępowania przy wstrzymaniu i/lub wycofaniu produktu z obrotu.

#### **5.4. Reklamacja bez zwrotu towaru z apteki (bez dokumentu korygującego):**

W przypadku reklamacji ilościowej lub pomyłkowego wydania produktu Kierownik magazynu poleca starszemu magazynierowi sprawdzenie stanu zapasu magazynowego reklamowanego produktu.

**5.4.1.** Stan zapasu jest sprawdzony poprzez porównanie ilości produktu znajdującego się w ewidencji magazynowej i faktycznej ilości produktu przechowywanego w strefie składowania.

**5.4.2.** Jeżeli wyniki kontroli zapasów magazynowych nie potwierdzają zasadności reklamacji, Kierownik magazynu poleca dodatkowo sprawdzenie dostaw produktów przygotowywanych do wysyłki w tym samym czasie, co reklamowany produkt, ale skierowanych do innych klientów.

**5.4.3** Kierownik magazynu wpisuje wyniki przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego do Protokołu reklamacji i przedstawia Kierownikowi hurtowni propozycję rozstrzygnięcia reklamacji do zatwierdzenia.

**5.4.4** Kierownik hurtowni ocenia przeprowadzone postępowanie wyjaśniające i podejmuje decyzję o uznaniu lub nie uznaniu reklamacji. Decyzję wpisuje do Protokołu reklamacji i przesyła go do realizacji pracownikowi Działu Sprzedaży. W przypadku uwag, co do postępowania wyjaśniającego Kierownik hurtowni zwraca Protokół reklamacyjny Kierownikowi magazynu do ponownego rozpatrzenia.

**5.4.5.** Reklamacja zostaje uznana, jeżeli starszy magazynier stwierdzi:

- nadwyżkę reklamowanego produktu na stanie magazynowym, w przypadku, gdy reklamacja dotyczyła braków ilościowych produktu w dostawie,
- niedobór w zapasie magazynowym reklamowanego produktu, w przypadku, gdy reklamacja dotyczyła nadwyżki produktu w dostawie,

<b>HURTOWNIA FARMACEUTYCZNA „PORFARM” ul. Lubelska 89/95 26-600 RADOM</b>	<b>Tytuł Reklamacje</b>		
	<b>Nr procedury</b>	<b>Numer / Data edycji</b>	<b>Data obowiązania</b>
	PQ-03		

- nadwyżkę produktu, którego klient nie otrzymał, a niedobór produktu, który został klientowi pomyłkowo wydany, w przypadku reklamacji dotyczącej pomyłkowego wydania produktu.

**5.4.6.** Kierownik hurtowni nie uznaje reklamacji, jeśli przeprowadzone postępowanie wyjaśniające nie wykazało niezgodności podczas kontroli stanów magazynowych.

**5.4.7.** Jeżeli reklamacja została uznana Kierownik magazynu wystawia odpowiednio:

- polecenie wydania brakującej ilości produktu z magazynu hurtowni do klienta zgłaszającego reklamację,
- polecenie odebrania nadwyżki produktu od klienta zgłaszającego reklamację,
- polecenie zamiany produktu (wydanie produktu, który nie został dostarczony i odebranie produktu, który wydano pomyłkowo),
- Wydanie produktu odbywa się zgodnie z procedurą wydawania towaru z magazynu, przy czym kartony, do których pakuje się dostarczany towar oznakowane są dodatkowo napisem „REKLAMACJA”.

## **6. Załączniki**

**6.1. Załącznik Nr 1** - Wzór Protokołu reklamacyjnego.

**6.2. Załącznik Nr 2** - Wzór „Zgłoszenie podejrzenia braku spełnienia wymagań jakościowych produktu leczniczego lub wyrobu medycznego” (zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 22 listopada 2002 roku w sprawie określenia szczegółowych zasad i trybu wstrzymywania i wycofywania z obrotu produktów leczniczych i wyrobów medycznych Dz. U. Nr 204 poz. 1729).

**6.3. Załącznik Nr 1a** - Wzór Listu przewozowego zwrotu towaru.

## **7. Dokumenty związane**

- Procedura „Przyjęcie na magazyn”
- Procedura „Wydanie do klienta”
- Procedura „Wstrzymanie / wycofanie”

<b>HURTOWNIA FARMACEUTYCZNA „PORFARM” ul. Lubelska 89/95 26-600 RADOM</b>	<b>Tytuł Reklamacje</b>		
	<b>Nr procedury</b>	<b>Numer / Data edycji</b>	<b>Data obowiązania</b>
	PQ-03		