



Proces odbioru przez przewoźnika zwrotów i reklamacji u Klienta - zmiany organizacyjne

Odbiór zwrotu towaru z tytułu „Rezygnacja apteki”.

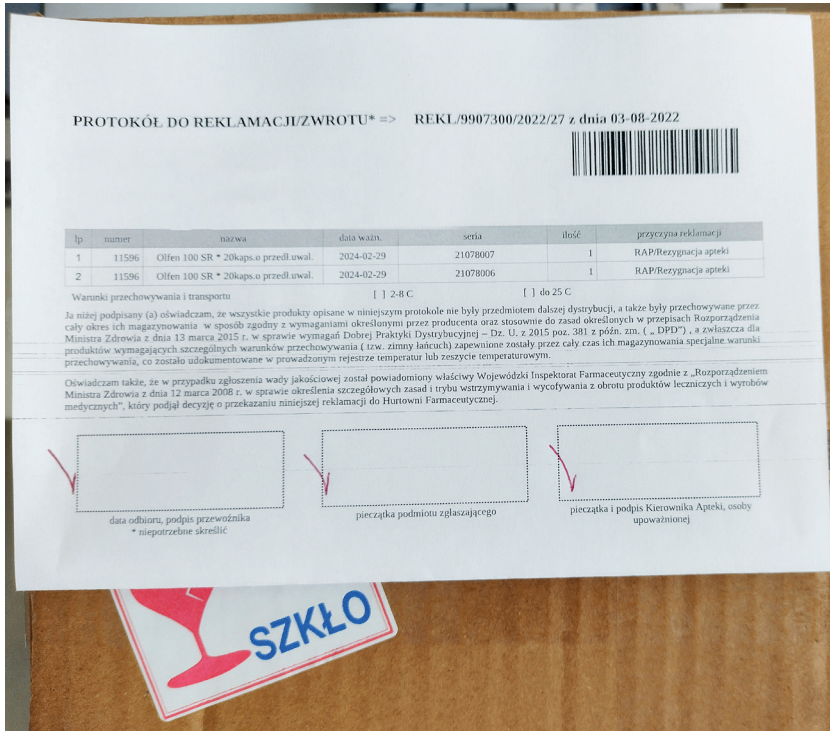
ZWROT TOWARU Z TYTUŁU REZYGNACJA APTEKI

Kliencie:

- ✓ Zweryfikuj zgodność przygotowanego do zwrotu towaru z wydrukowanym protokołem/awizo pod kątem towaru, ilości serii i daty ważności ▶ przygotowany towar musi się zgadzać z Protokołem reklamacji/zwrotu awizo
- ✓ Nie wykreślaj pozycji na protokole po wstępnej akceptacji zwrotu, tj. po otrzymaniu protokołu na adres email
- ✓ Umieść towar w kartonie – **w ramach jednej przesyłki/ kartonu należy umieścić towar z 10 protokołów – dostosowując ilość towaru do objętości kartonu**

Uwaga: ilość awiz przypisana do przesyłki/kartonu uzależniona powinna być od gabarytu towaru, w przypadku kiedy na jednym awizo będzie się znajdować 15 pozycji (zwrot kilkunastu pozycji z jednej faktury), towar należy zapakować osobno, nie łącząc go już z innymi protokołami, towarami

- ✓ Przygotuj Protokoły do potwierdzenia ▶ uzupełnij pola dotyczące: **“pieczętka podmiotu zgłaszającego”** oraz **“pieczętka Kierownika Apteki, osoby upoważnionej”**
- ✓ Podczas odbioru zwrotu podaj przewoźnikowi Protokoły/awiza towarów, które zostały umieszczone w kartonie celem potwierdzenia
- ✓ Kierowca potwierdza na każdym protokole/awizo datę odbioru i podpis/pieczętkę
- ✓ Kliencie komplet Protokołów/awiz (max 10) podpisanych i potwierdzonych dołącz do kartonu przyklejając taśmą transparentną na górze kartonu w taki sposób, aby nie uległy uszkodzeniu/zniszczeniu i zagubieniu



ZWROT TOWARU - REZYGNACJA APTEKI

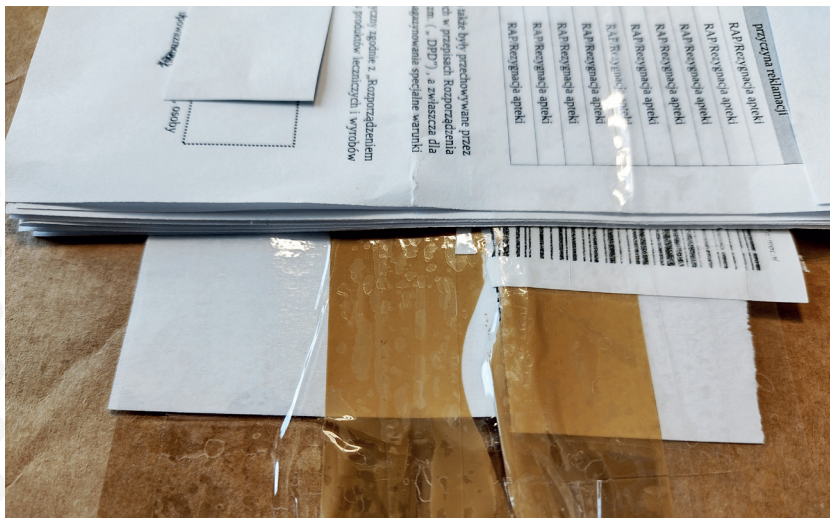
Do jednego kartonu przypisane maksymalnie 10 protokołów, dołączone na górę kartonu po jego zamknięciu transparentną taśmą, tak aby protokoły nie uległy uszkodzeniu.

WYMAGANE:

- data odbioru,
- podpis przewoźnika;
- pieczętka podmiotu zgłaszającego
- pieczętka i podpis Kierownika Apteki lub osoby upoważnionej.

Biała Plomba

Zwrot towaru z tytułu rezygnacji apteki



10

Maksymalna ilość protokołów

Dla prawidłowego oznakowania przesyłki z towarem zwracanym przewoźnik powinien użyć białej plomby!



WAŻNE! W PRZYPADKU ZWROTU TOWARU:

- ✓ **Z ZIMNEGO ŁAŃCUCHA – LODÓWKA** przygotowanie w sposób opisany powyżej, oznakowanie przesyłki **NIEBIESKĄ PLOMBĄ**
- ✓ **Z GRUPY PSYCHOTROP/NARKOTYK** przygotowanie w sposób opisany powyżej, oznakowanie przesyłki **ŻÓŁTĄ PLOMBĄ**

Dla powyższych grup towarów prosimy o rejestrowanie systemowo osobnych zgłoszeń, nie łącząc ich z towarem „zwykłym” nie wymagającym specjalnych warunków. Np. zgłaszając przez system KS-EWD chęć zwrotu Insuliny proszę nie wprowadzać na jednym zgłoszeniu z Apap. Proszę dokonać dwóch oddzielnych zgłoszeń.

- ✓ Ilość awiz przypisana do kartonu zbiorczego max 10
- ✓ Towar przygotowany w 100 % zgodności zawartość kartonu do dołączonych awiz.
- ✓ Przygotowanie i weryfikacja towaru z protokołami po stronie Klienta.

**Przewoźnik odbiera zaklejony karton z towarem,
do którego przygotowane są do potwierdzenia Protokoły/ awiza.**

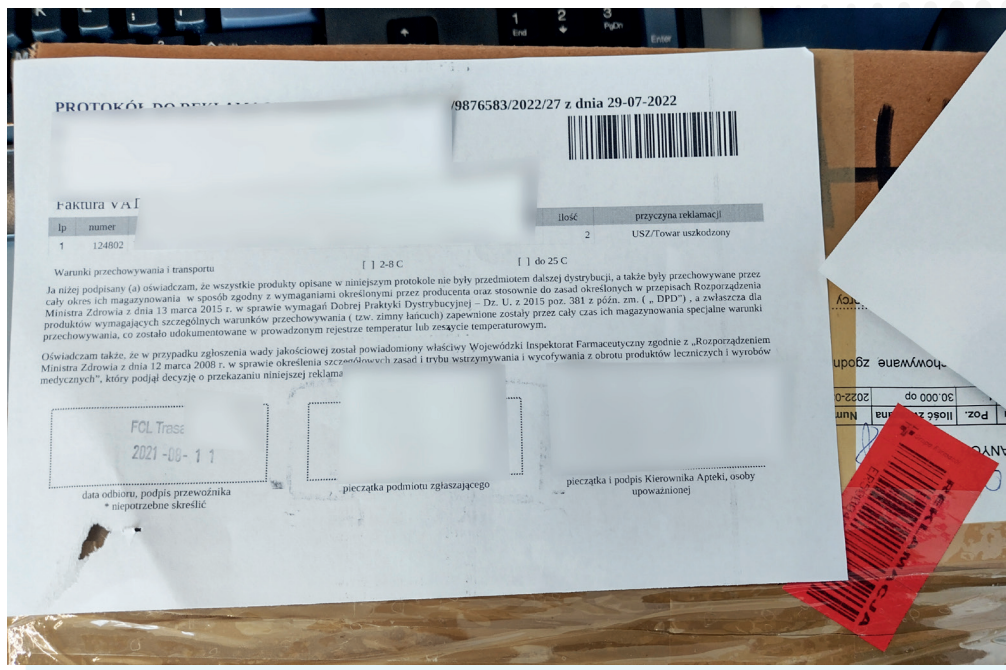
Odbiór reklamacji.

ODBIÓR TOWARU Z TYTUŁU REKLAMACJA

(uszkodzenie, nadwyżka, wymiana, krótka data, niezgodność serii)

Kliencie:

- ✓ Zweryfikuj zgodność przygotowanego towaru z wydrukowanym Protokołem/awizo pod kątem towaru, ilości, serii i daty ważności ▶ 100% zgodności towaru z awizo
- ✓ Nie wykreślaj pozycji na protokole po jego wstępnej akceptacji
- ✓ Umieść towar w kartoniku
- ✓ Przygotuj Protokół do potwierdzenia ▶ uzupełnij pola dotyczące: **“pieczętka podmiotu zgłaszającego”** oraz **“pieczętka Kierownika Apteki, osoby upoważnionej”**
- ✓ Podczas odbioru reklamacji podaj przewoźnikowi Protokół/awizo dla towaru, który został umieszczony w kartonie celem potwierdzenia
- ✓ Kierowca potwierdza na protokole/awizo datę odbioru i podpis/pieczętkę
- ✓ Podpisany Protokół/awizo dołącz do kartonu przyklejając taśmą transparentną na górze kartonu w taki sposób, aby nie uległy uszkodzeniu/zniszczeniu i zagubieniu



Dla prawidłowego oznakowania przesyłki z towarem zwracanym przewoźnik powinien użyć czerwonej plomby!

WAŻNE!

W PRZYPADKU REKLAMACJI TOWARU:

- **Z ZIMNEGO ŁAŃCUCHA – LODÓWKA** przygotowanie w sposób opisany powyżej, oznakowanie przesyłki niebieską plombą
- **Z GRUPY PSYCHOTROP/NARKOTYK** przygotowanie w sposób opisany powyżej, oznakowanie przesyłki żółtą plombą

Dla powyższych grup towarów prosimy o rejestrowanie systemowo osobnych zgłoszeń, nie łącząc ich z towarem „zwykłym” nie wymagającym specjalnych warunków. Np. zgłaszając przez system KS-EWD chęć zwrotu Insuliny proszę nie wprowadzać na jednym zgłoszeniu z Apap. Proszę dokonać dwóch oddzielnych zgłoszeń.

WAŻNE!

Za prawidłowo przygotowany towar i jego zgodność z protokołem/awizo odpowiada Klient. Przewoźnik nie ingeruje w zawartość paczki.

PRZYKŁAD POPRAWNEGO OZNAKOWANIA PRZESYŁKI

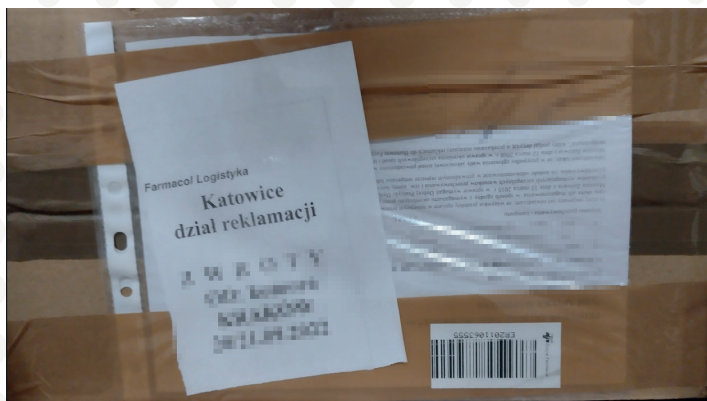
Protokoły włożone w koszulkę:



Przeklejone przezroczystą taśmą:



Włożone w koszulkę i zaklezione taśmą:



Awiza na kartonie i z dołu (pod pieczętkami) przyklejone taśmą, plomba na kartonie:



PRZYKŁAD NIEPOPRAWNEGO OZNAKOWANIA PRZESYŁKI

Nie przeklejać protokołów brązową taśmą.
 Złożyć awiza na pół i przykleić do kartonu podpisane, potwierdzone Protokoły.
 Nie przyklejać plomb na awizo.

