

1. Zwroty produktów leczniczych (leków OTC)

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności:

- art. 96 ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne,
- art. 38 pkt 5 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. – O prawach konsumenta,

produkty lecznicze, w tym leki OTC (wydawane bez recepty), nie podlegają zwrotowi po ich wydaniu z apteki/punktu aptecznego, z wyjątkiem sytuacji dotyczących reklamacji opisanych poniżej.

Konsument nie ma prawa odstąpienia od umowy w terminie 14 dni w przypadku zakupu produktu leczniczego w sprzedaży wysyłkowej.

Jest to wyłączenie ustawowe — podyktowane bezpieczeństwem pacjenta, wymogami jakości i niemożnością ponownego wprowadzenia leku do obrotu.

Jeśli w naszej ofercie znajdują się także wyroby medyczne, suplementy diety, kosmetyki, środki higieniczne lub pozostałe towary, to:

- konsument ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni,
- Z WYJĄTKIEM produktów:
 - otwartych lub rozpieczętowanych, jeśli nie można ich zwrócić ze względów higienicznych,
 - z krótką datą ważności,
 - wymagających specjalnych warunków przechowywania, jeśli te warunki mogły zostać naruszone.

Zwrot możliwy jest wyłącznie dla produktów nieużywanych, w oryginalnym, nienaruszonym opakowaniu, pełnowartościowych.

REKLAMACJE PRODUKTÓW LECZNICZYCH I POZOSTAŁEGO ASORTYMENTU

Prawo do reklamacji dotyczy wszystkich produktów, w tym leków OTC.

1. Reklamację można zgłosić, jeśli produkt:
 - dotarł uszkodzony,
 - jest niezgodny z zamówieniem (np. inny lek, inna dawka, inna postać),
 - ma niewłaściwą datę ważności,
 - został dostarczony w stanie wskazującym na wadę lub nieprawidłowe przechowywanie w transporcie.
2. W takich przypadkach mamy obowiązek:
 - przyjąć zgłoszenie,
 - rozpatrzyć je zgodnie z odpowiednimi przepisami,
 - zaproponować wymianę, zwrot środków albo inne rozwiązanie.

JAK ZGŁOSIĆ REKLAMACJĘ LUB ZWROT

Reklamację można złożyć:



Mailowo: allegro@iapteka.com.pl



Telefonicznie: +48 664 081 427

W zgłoszeniu prosimy o:

- Numer zamówienia.
- Krótki opis problemu.
- Zdjęcia produktu, opakowania oraz ewentualnych uszkodzeń (jeśli dotyczy).
- Informację, czy preferujesz wymianę czy zwrot środków.

Reklamacje rozpatrujemy w terminie do 14 dni od otrzymania zgłoszenia.