

# RUTINE FOR REKLAMASJON OG RETUR

## Legemidler

Distribuert oktober 2015

Denne rutinen beskriver retur- og reklamasjonsprosedyren for legemidler. Rutinen gjelder for alle typer legemidler.

Generelt gjelder ASKOs standard rutiner for reklamasjon og retur av varer også for legemidler. Alle reklamasjoner meldes via reklamasjonsskjema på [www.asko-netthandel.no](http://www.asko-netthandel.no). Utover dette stiller myndighetene følgende krav for å hindre at legemidler ikke skal komme på avveie:

- Legemiddel skal kunne spores til enhver tid, kravet gjelder også ved retur/destruksjon.
- Legemidler som er **utgått på dato** eller skadet hos utsalgsstedet, og som returneres til ASKO, krediteres ikke.
- ASKO kan ikke selge legemidler som har vært i butikk grunnet myndighetskrav. Derfor, legemidler som er **feilbestilt og returnert** blir ikke kreditert men vil bli destruert.
- Legemidler som kommer i retur til ASKO pga. **feilplukk**, vil bli kreditert og destruert.

### Destruksjon må skje på en av følgende måter:

1. Innlevering til nærmeste apotek
2. Retur til ASKO, eget reklamasjonsskjema for legemidler må fylles ut. Returen må meldes inn til ASKO Kundeservice. Se neste side for skjema.

## Retur av reseptfrie legemidler

|                           |                                       |
|---------------------------|---------------------------------------|
| <b>Utgave: 2</b>          |                                       |
| <b>Dato/År: Juni 2015</b> | <b>Godkjent av: Tommy Bjørn Norum</b> |
| Navn kunde:               |                                       |
| Tlf. kunde:               |                                       |
| Legemiddelets navn:       |                                       |
| Styrke:                   |                                       |
| Form:                     |                                       |
| Ant/mengde:               |                                       |
| Utløpsdato:               |                                       |
| Batchnr:                  |                                       |
| EPD nr.:                  |                                       |
| Årsak for retur:          |                                       |
|                           |                                       |