REKLAMACIJSKI POGOJI ŽALSKIH LEKARN ŽALEC

Zaradi zagotavljanja kakovosti, varnosti, sledljivosti in ustreznega shranjevanja izdelkov v Žalskih lekarnah Žalec veljajo naslednji pogoji glede vračil, menjav in reklamacij izdelkov.

Pri obravnavi reklamacij Žalske lekarne Žalec upoštevajo veljavno zakonodajo s področja varstva potrošnikov, zdravil, lekarniške dejavnosti, medicinskih pripomočkov, živil ter druge predpise in strokovna pravila, ki urejajo posamezno vrsto izdelka.

1. Vračilo in menjava izdelkov
Če je izdelek brez napake oziroma neskladnosti in ga pacient oziroma kupec želi vrniti ali zamenjati zgolj zato, ker si je premislil, vračilo ali menjava nista avtomatična pravica potrošnika.

Zaradi zagotavljanja kakovosti, varnosti in sledljivosti izdelkov vračilo ali menjava praviloma nista mogoča, če je izdelek že zapustil prostore lekarne, razen v primerih, določenih z zakonodajo ali temi pogoji.

To velja zlasti za:

- zdravila, ki so bila pravilno izdana na recept ali kupljena v lekarni;
- prehranska dopolnila in živila, pri katerih je na ovojnini označen poseben temperaturni režim shranjevanja;
- medicinske pripomočke, zlasti tiste, ki se vstavljajo v telo ali prihajajo v stik s telesnimi tekočinami, če je bila zaščitna ovojnina oziroma pečat odprt, ter medicinske pripomočke, pri katerih je naveden poseben temperaturni režim shranjevanja;
- kozmetične izdelke, pri katerih je na ovojnini označen poseben temperaturni režim shranjevanja;
- druge izdelke, ki jih izdajamo ali prodajamo v lekarni in imajo označen temperaturni režim shranjevanja ali so hitro pokvarljivi.

Zdravila, ki so bila izdana pacientu in so zapustila lekarno, se zaradi zagotavljanja kakovosti, varnosti in sledljivosti praviloma ne vračajo v lekarniško zalogo oziroma ne izdajajo ponovno drugim pacientom.

2. Napačno izdan ali izročen izdelek
Če je bil pacientu oziroma kupcu izdan ali izročen napačen izdelek, se reklamacija obravnava ne glede na omejitve iz 1. točke teh pogojev.

V takem primeru prosimo, da se pacient oziroma kupec čim prej obrne na lekarno, kjer je bil izdelek izdan oziroma kupljen, ter predloži račun ali drugo ustrezno dokazilo o nakupu.

3. Neskladnost blaga
Če blago ni skladno s prodajno pogodbo, lahko potrošnik svoje pravice uveljavlja v skladu z veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov.

Pri uveljavljanju reklamacije mora potrošnik neskladnost čim natančneje opisati in lekarni omogočiti pregled blaga.

Zakonske pravice potrošnika iz naslova neskladnosti blaga s temi pogoji niso omejene.

4. Zdravila in nepravilnosti v zvezi z njihovo kakovostjo
V primeru suma na napako v kakovosti zdravila, nepravilnost ovojnine, napačno zdravilo ali drugo pomembno nepravilnost se izvedejo ustrezni postopki v skladu z veljavnimi predpisi, strokovnimi smernicami in notranjimi postopki sistema kakovosti Žalskih lekarn Žalec.

5. Garancija
Pri izdelkih, za katere je zagotovljena garancija, se garancija uveljavlja pri garantu oziroma na način, določen v garancijskem listu.

Žalske lekarne Žalec niso garant, razen če je to izrecno navedeno v garancijskem listu.

Garancija ne izključuje in ne omejuje pravic potrošnika, ki jih ima do prodajalca iz naslova neskladnosti blaga v skladu z veljavno zakonodajo.

6. Uveljavljanje reklamacije
Reklamacijo lahko pacient oziroma kupec uveljavlja v lekarni, kjer je bil izdelek izdan oziroma kupljen, ob predložitvi računa ali drugega ustreznega dokazila o nakupu.

Žalske lekarne Žalec bodo vsako reklamacijo evidentirale in obravnavale skladno z veljavno zakonodajo, pravili lekarniške stroke ter notranjimi postopki sistema kakovosti.

Na reklamacijo bodo odgovorile in jo reševale v zakonsko določenih rokih.

Prosimo za razumevanje, da zaradi zagotavljanja varnosti pacientov, kakovosti in sledljivosti določenih izdelkov, zlasti zdravil, ki so bila pravilno izdana in so zapustila lekarno, zaradi njihove narave oziroma nezmožnosti preverjanja ustreznih pogojev shranjevanja praviloma ni mogoče sprejeti nazaj v lekarniško zalogo.

Zakonske pravice potrošnika v primeru napačno izdanega izdelka, neskladnosti blaga, napake v kakovosti ali drugega zakonsko priznanega razloga s temi pogoji niso omejene.

Žalec, 01.10.2026

Revizija: 01

ŽALSKE LEKARNE ŽALEC

Nataša Čater, mag. farm.
direktorica