Asiakaspalvelu ja reklamaatio-ohje apteekeille

Hyvä asiakaspalvelu on meille ensisijaisen tärkeää. Autamme kaikissa tuotteisiimme liittyvissä kysymyksissä, reklamaatioissa ja hyvityksissä. Voitte olla suoraan yhteydessä asiakaspalveluumme **asiakaspalvelu@fennogate.fi.**

Tuotetiedot, käyttöohjeet ja usein kysytyt kysymykset: **www.apteq.fi.**

Kun epäilette tuotevirhettä

1. Tuotteen tarkistus

Pyydämme varmistamaan tuotevirheen mahdollisuuksien mukaan ennen yhteydenottoa. Tarkastattehan tuotteen ensin yksinkertaisten virheiden varalta. Mikäli tuote vaikuttaa edelleen vialliselta, voitte hyvittää sen asiakkaalle. Epäselvissä tilanteissa voitte olla yhteydessä meihin ennen hyvitystä.

2. Toimintaohjeet

Lähettäkää reklamaatio sähköpostitse: **asiakaspalvelu@fennogate.fi.**

Ilmoittakaa viestissä seuraavat tiedot:

- Tuotteen nimi
- Erätiedot
- Kuvaus ongelmasta

Liittäkää mukaan:

- Kuva viallisesta tuotteesta tai viasta
- Kuitti tai takuutodistus

3. Tuotteen säilytys

Säilyttäkää tuote käsittelyn ajan. Tuotetta voidaan tarvita jatkotutkimuksiin.

4. Palautukset

Tarvittaessa tuote palautetaan meille Postin maksuttomalla asiakaspalautustunnuksella. Älkää palauttako tuotetta tukkuun. Käsittelemme reklamaatiot mahdollisimman pian ja pyrimme vastaamaan kahden arkipäivän kuluessa. Saatte vastauksen ja korvaavan tuotteen veloituksetta Medifonin kautta.

Kun tuote on vanhentunut

Hyvitämme vanhentuneet tuotteet veloituksetta Medifonin kautta, mikäli muuta ei ole erikseen sovittu.
Pyydämme toimittamaan sähköpostitse osoitteeseen **asiakaspalvelu@fennogate.fi** seuraavat tiedot:

- Tuote
- Kappalemäärä
- Eränumero
- Vanhentumispäivä
- Medifonin asiakasnumero, jolle hyvitystuotteet kirjataan

Kun ilmoitatte haittavaikutuksesta

Ilmoitukset pyydetään lähettämään sähköpostitse: **asiakaspalvelu@fennogate.fi**.
Kuvaattehan tilanteen mahdollisimman tarkasti ja liittäkää mukaan:

1. Ilmoittajan tiedot (mahdollisuuksien mukaan, esim. ammattirooli)
2. Haittatapahtuman kuvaus
3. Potilaan tiedot (esim. ikä, nimikirjaimet)
4. Käytetty tuote tai vaikuttava aine sekä eränumero