

**OHJE APTEEKEILLE****VITABALANS OY:N TUOTEPALAUTUKSET, TUOTEVIRHE- JA  
HAITTAVAIKUTUSEPÄILYT****YLEISTÄ**

Tässä ohjeessa kuvataan miten apteekissa tulee toimia Vitabalans Oy:n tuotteisiin liittyvissä palautuksissa.

- A. Tuote palautetaan sen toimittaneeseen tukkuliikkeeseen (Oy Medifon Ab ja Tamro Oyj) **vain**, mikäli kyseessä on tilausvirhe, toimitusvirhe tai kuljetusvaurio!
- B. Kaikissa muissa tapauksissa tuote palautetaan Vitabalans Oy:lle riippumatta siitä, onko tuote hankittu suoraan Vitabalans Oy:stä, Oy Medifon Ab:stä tai Tamro Oyj:stä.

HUOM! Emme ota vastaan tukun kautta tulleita tuotepalautuksia.

Vitabalans Oy:lle toimitetaan siis kaikki muut paitsi kohdassa A mainitut tuotteet eli

- pyydyt tuotepalautukset
- tuotevirhe-epäilyt
- haittavaikutusepäilyt

Emme hyväksy palautettavaksi asiakkaalla vanhentuneita tuotteita. Lääkepalautukset hyvitämme aina rahassa suoraan tilillemme (Huom! muista merkitä tilinumero ilmoituslomakkeelle). Muiden kuin lääkkeiden osalta hyvitystavasta voidaan sopia tapauskohtaisesti.

**OHJE TUOTTEEN PALAUTTAMISESTA (KOHTA B) VITABALANS OY:lle:**

1. Täytä huolellisesti oheinen ilmoituslomake.
2. Pakkaa tuote huolellisesti esim. pieneen pahvilaatikkoon.
3. Laita palautuksen mukaan **alkuperäinen täytetty ilmoituslomake** sekä **kopio lähetyslistasta**, jolla tuote on teille saapunut.
4. Palautus toimitetaan Itellan välityksellä. Kirjoita paketin päälle seuraavat tiedot, jolloin lähetys on Teille maksuton:

**ASIAKASPALAUTUS****616645**

Vitabalans Oy

Varastokatu 8

13500 Hämeenlinna

5. Toimita palautus Itellan toimipisteeseen.

**Huom! Mikäli kyseessä on tuotevirhe-epäily tai haittavaikutusepäily faksaa täytetty ilmoituslomake numeroon 03-618 3130.**

**OHJE APTEEKEILLE****VITABALANS OY:N TUOTEPALAUTUKSET, TUOTEVIRHE- JA  
HAITTAVAIKUTUSEPÄILYT****VITABALANS OY:N YHTEYSTIEDOT TUOTEVIRHE- JA  
HAITTAVAIKUTUSEPÄILYTAPAUKSISSA**

Satu Lassila  
puh. 03-615 6072  
fax. 03-618 3130

e-mail. satu.lassila@vitabalans.fi

Kiireelliset tapaukset virka-ajan jälkeen:  
Tuotevirhe-epäilyt: 0500-476 321  
Haittavaikutus-epäilyt: 050 5144 4560

**YHTEYSTIEDOT MUISSA PALAUTUKSIIN LIITTYVISSÄ ASIOISSA**

Laskutukseen liittyvät kysymykset	puh. 03-615 600
Toimituksiin liittyvät kysymykset	Tero Äikäs puh. 03-615 6095
Keskus	puh. 03-615 600