

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ ΦΑΡΜΑΚΩΝ & ΠΑΡΑΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

14/08/2025

Αγαπητοί συνεργάτες,

Το παρόν φυλλάδιο παρέχει πληροφορίες για τη διαδικασία των επιστροφών φαρμάκων και παραφαρμακευτικών προϊόντων.

Συγκεκριμένα:

Επιστροφές για προϊόντα που έχετε προμηθευτεί από την εταιρεία μας γίνονται δεκτές στις εξής περιπτώσεις:

ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Η ALFA-PHARM A.E. δέχεται επιστροφές εμπορεύσιμων προϊόντων **ΜΟΝΟ** σε περίπτωση που

- Έχει γίνει λάθος στην εκτέλεση της παραγγελίας
- Στην περίπτωση καταστροφής του προϊόντος κατά την μεταφορά του από την εταιρεία μας

Οι επιστροφές αυτές γίνονται δεκτές ΜΟΝΟ έως 10η του εκάστοτε μήνα (εκτός του μήνα Αυγούστου).

Τα προϊόντα που αγοράζονται κατόπιν παραγγελίας, σε περίπτωση λάθους της εταιρείας μας, αφού προηγηθεί ενημέρωση στο αρμόδιο τμήμα, επιστρέφονται άμεσα.

Το ποσό των εμπορεύσιμων προϊόντων που επιστρέφονται δεν θα πρέπει να υπερβαίνει το 5% του μηνιαίου τζίρου.

ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΘΕΡΜΟΕΥΑΙΣΘΗΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Επιστροφές εμπορεύσιμων **θερμοευαίσθητων** προϊόντων γίνονται δεκτές **ΜΟΝΟ** εάν το δελτίο αποστολής **συνοδεύεται** από την Υπεύθυνη Δήλωση Τήρησης των Απαιτούμενων Συνθηκών Διατήρησης για τα Θερμοευαίσθητα Προϊόντα, υπογεγραμμένο από τον υπεύθυνο φαρμακοποιό.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΔΙΑΦΥΛΑΞΕΙΣ ΨΥΓΕΙΟΥ

Στον παρακάτω σύνδεσμο θα βρείτε την υπεύθυνη δήλωση, η οποία συνοδεύει πάντα το **εμπορεύσιμο προϊόν ψυγείου** προς επιστροφή με το δελτίο αποστολής σας.

[Σύνδεσμος υπεύθυνης δήλωσης](#)

Επιστροφές ΔΕΝ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΕΣ στις εξής περιπτώσεις:

- Προϊόντα που δεν έχουν αγοραστεί από την εταιρεία μας
- Προϊόντα που έχουν λήξει πριν το τρέχον εξάμηνο

ΠΑΓΟΚΥΣΤΕΣ

Οι παγοκύστες θα πρέπει να συσκευάζονται και να αποστέλλονται **ΞΕΧΩΡΙΣΤΑ** με δικό τους δελτίο αποστολής (για την αποφυγή καταστροφής άλλων προϊόντων) .

ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΑΝΑΚΛΗΘΕΝΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Ανακληθέντα προϊόντα επιστρέφονται εντός 2 εβδομάδων από την ανακοίνωση της ανάκλησης τους και σε ξεχωριστό δελτίο αποστολής . Η ενημέρωση για τυχόν ανακλήσεις γίνεται μέσω του μηνύματος που αναγράφεται στα **τιμολόγια** που παραλαμβάνετε με την παραγγελία σας και μέσα στην **ηλεκτρονική** μας πλατφόρμα **B2B**.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ : ΜΗΝ ΕΠΙΣΤΡΕΦΕΤΕ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΑ ή ΑΝΑΚΛΗΘΕΝΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΜΑΖΙ ΜΕ ΤΙΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΤΩΝ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ.

ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΦΑΡΜΑΚΩΝ – ΠΑΡΑΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΩΝ & ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Οι επιστροφές ληξιπρόθεσμων φαρμάκων του **Α' ΕΞΑΜΗΝΟΥ** θα γίνονται δεκτές από 20/01 έως και 28/02 .

Οι επιστροφές ληξιπρόθεσμων φαρμάκων του **Β' ΕΞΑΜΗΝΟΥ** θα γίνονται δεκτές από 25/08 έως και 30/09 .

Από το 2^ο εξάμηνο του 2025 θα ισχύουν τα παρακάτω :

- Το ποσό των ληξιπρόθεσμων προϊόντων που επιστρέφονται δεν θα πρέπει να υπερβαίνει το 10% του καθαρού ποσού των μηνιαίων αγορών .
- Τα ληξιπρόθεσμα φάρμακα θα πιστώνονται με πρόσθετη έκπτωση 3% επί του πιστωτικού τιμολογίου .
- Για τις επιστροφές των παραφαρμακευτικών - ιατροτεχνολογικών προϊόντων ακολουθεί ενημερωτικός πίνακας .

Οι επιστροφές γίνονται δεκτές πάντα με βάση την πολιτική της κάθε εταιρείας.

Επιστροφές μετά το πέρας των εκάστοτε ημερομηνιών δεν θα γίνονται αποδέκτες.

- Κατά την διάρκεια των επιστροφών των ληξιπρόθεσμων προϊόντων, σας παρακαλούμε τα εμπορεύσιμα προϊόντα να είναι σε ξεχωριστό δελτίο ,ξεχωριστή συσκευασία και την επισήμανση «**εμπορεύσιμα**» .
- Για την ομαλή και άμεση έκδοση των πιστωτικών σας θα πρέπει να υπάρχουν ξεχωριστά δελτία για τα φάρμακα και αντίστοιχα για τα παραφαρμακευτικά προϊόντα.

Αναλυτικά:

Προϊόντα με ιδιαιτερότητα του τρόπου επιστροφής από την εκάστοτε εταιρεία:

- «**NOVO-NORDISK**» τα είδη που λήγουν το Β' ΕΞΑΜΗΝΟ του εκάστοτε έτους, θα πρέπει να επιστρέφονται έως 20 ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΥ...ΕΙΔΑΛΛΩΣ ΤΟ Α' ΕΞΑΜΗΝΟ του επόμενου έτους.
- «**ZWITTER**» τα είδη (HYALOVET/GEL, SALZ , TRIADE GEL, HYLOPAN, OMK 2, SKINDERX, VIT-A-DEX) επιστρέφονται **4 ΜΗΝΕΣ ΠΡΙΝ** την αναγραφόμενη ημερομηνία λήξης τους **ΚΑΙ ΠΑΝΤΑ** με έγγραφη έγκρισή αποδοχής από την εταιρεία.

Ακολουθεί ενημερωτικός πίνακας των εταιρειών που αφορά το ποσοστό (%) πίστωσης των ληξιπρόθεσμων προϊόντων :

ASAN		FARMASYN	
DITREVIT /PIULATE/ELECTROLYTES	15%	(EKTOS CYSTICLEAN)	10%
ΌΛΑ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ	10%	INTERMED	10%
BAUSCH LOMB	20%	ITALFARMACO(ITF)	10%
BAYER	35%	INTRAMED	70%
BENNETT	12%	KITE	10%
BIAN		KORRES	40%
SUPERFOODS	20%	MP PHARMA	15%
JALPLAST	20%	NAOS	40%
ΓΑΛΑΤΑ	10%	NESTLE	10%
SALONPAS	20%	NUMIL	10%
BIOAXESS	30%	OMEGA PHARMA	40%
COOPER	10%	PHARMA CENTER	25%
CROSS	10%	ΠΑΦΑΡΜ	10%
DEMO	10%	(BETTER YOU-HELENVITA-	
ARRENPROST	20%	OCTENISAN-	
DEMOCRAN		OCTENISEPT-PHARYNDOL-	
		EUBOS-	
		HYAL-SYNCHROLINE-DAOHAIR)	
DOUNI		ΠΑΠΑΕΛΛΗΝΑΣ	10%
ACIDOPHILUS/BIOTIX/ΌΛΑ ΤΑ EFF.	40%	PARAPHARM (MONO PULMOLL)	23%
ΌΛΑ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ	30%	RAFARM	25%
ΕΝΦΑΡΕΛ	10%	SERVIER (EMOFLON)	10%
(MIDRO-ERBOZETA-BLEFO-UPLAB-MAXYN)		OPELLA	
FREZYDERM		MUCOSLOVAN	10%
ΚΑΛΛΥΝΤΙΚΑ & ΓΑΛΑΤΑ	20%	BISOLVON	10%
ANTHΛΙΑΚΑ	25%	MAALOX PLUS SIR	15%
FRIESLANDCAMPINA	25%	ALLEGRA	10%
IASIS	10%	MUSCO-RIL	15%

FARMASERVICE	10%	SPECCHIASOL	20%
MONO BIOGAIA-CAPRICARE-FORTIUS-LACTEEZE-ZETONEN-GELX-THYROSEL-EPINEURON-BIFOLIA (ΔΕΝ ΕΠΙΣΤΡΕΦΟΝΤΑΙ BIOGAIA PRODENTIS/IOVIR/IMUNOGLUKAN/OLACARE)		TARGET (HYDROVIT κλπ)	65%
		THEA	10%
		VICAN (HERB-CHEWY VITES-VARIDOC)	20%
		ZARBIS ΥΠΟΘΕΤΑ-ΜΙΚΡΟΚΛΙΣΜΑ	
FARMASERVE-LILLY		BAMMA ΙΩΔΙΟΥ	20%
XEROSTOM	15%	ΧΗΜΙΚΑ	30%
YOTUEL	15%	ΟΞΥΖΕΝΕ-ΟΙΝΟΠΝΕΥΜΑ-SPEICK	25%
ΌΛΑ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ	10%	ENT/ΘΗΤΙΚΑ CAMOIL	35%
GEROLYMATOS		LAXANEY-DIARANEY	35%
HIPP	20%	ΟΛΑ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ	30%
TAMARINE	15%		
SINOMARIN/BIOFREEZE/FOLTENE	30%	INNOVIS	20%
		INNOVIS (LYBITEC)	10%

ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΔΕ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΡΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΔΕΝ ΕΠΙΣΤΡΕΦΟΝΤΑΙ:

***** ΤΑ ΕΙΔΗ "BUDENOFALK 2MG X 14 FOAM REC , BUDENOFALK UNO 9MG SACHETS και SALOFALK ENEMA 4GR της εταιρείας GALENICA, γίνονται δεκτά, ΜΟΝΟ μετά από έγγραφη έγκριση από την εταιρεία, την οποία και θα επισυνάπτετε μαζί με το δελτίο αποστολής.**

ΦΑΡΜΑΚΑ

ABBVIE
ACCELERE PHARM (ABSZESS ILON OINT κλπ.)
ALCON (ΜΗ.ΣΥ.ΦΑ)
ALLWELL (VISMED)
ALLERGAN (ΟΣΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΔΕΝ ΦΕΡΟΥΝ ΤΑΙΝΙΑ ΓΝΗΣΙΟΤΗΤΑΣ-ΕΟΦΟΣΗΜΟ)
ALLERTEC (ANAPEN-FORMAXA)

ANABIOSIS (ABSTRAL) ***

ΘΕΡΜΗ ΠΑΡΑΚΛΗΣΗ : Οι παραγγελίες ABSTRAL θα πρέπει να γίνονται, ΜΟΝΟ αν έχετε στην κατοχή σας ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ με ακριβή αριθμό τεμαχίων και είδους.

AVIOR ΠΑΠΑΤΖΗΚΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΜΟΝ/ΠΗ ΙΚΕ
BDF - BEIERSDORF HELLAS AE (LEONTOS)
BIOAXESS (FLUIMUCIL SACHETS)
BODERM ΑΕ”(HAIRGEN)
BOTANIA
FINIXFARM
ELOGIS PHARMA

PIERRE FABRE ΕΛΛΑΣ Α.Ε.(AIROL)
ROCHE HELLAS (ΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΥΨΗΛΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ & ΕΛΛΕΙΠΤΙΚΑ)
STILVI (BCG SII-ONCO X 3 AMP. (Ψ)
VIATRIS(ARMOLIPID)

ΠΑΡΑΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΑ-ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ-ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΑ

ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΑ (ΤΑΙΝΙΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΣΑΚΧΑΡΟΥ, ΤΕΣΤ ΕΓΚΥΜΟΣΥΝΗΣ κλπ.)

επιστρέφονται μόνο της ROCHE (ACCUCHEK INSTANT/GUIDE) με την προϋπόθεση ότι έχουν αγοραστεί από την εταιρεία μας

ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΑ

ΠΑΡΑΪΑΤΡΙΚΑ (ΑΠΟΛΥΜΑΝΤΙΚΑ - ΓΑΖΕΣ - ΓΑΝΤΙΑ - ΜΑΣΚΕΣ - ΤΕΣΤ COVID - ΘΕΡΜΟΜΕΤΡΑ - ΠΙΕΣΟΜΕΤΡΑ - ΟΞΥΜΕΤΡΑ - κλπ)

ΧΗΜΙΚΑ

ΥΓΡΑ ΦΑΚΩΝ (OPTIFREE, BAUSCH & LOMB, BIOTRUE, RENU κλπ)
ABBOTT
ALCON (SYSTANE, TEARS NATURALLE κλπ)
ALLWELL
AMBITAS
AM HEALTH NATPROD (SMILE, VIVOMIX)
APIVITA
APOLLONIAN NUTRITION A.E. (MOLLERS)
ARRIANI
ANIVA (EYEASPI, NEUROASPI κλπ)
APIVIT (URIAGE)
ATCARE
BAILLEUL (CYSTIPHANE)
BENOSTAN
BIAN (DUREX, K-Y JELLY)
BIONAT
BIBAΦΑΡΜ
BODERM
CHEIRON (AQUATHENOL, LACUREX κλπ)
CHICCO -NUK
COLOPLAST
DELOUSIL
ERGHANI
EUROTC (BENOSTAN κλπ)
ELPEN (ALMORA)
EPSILON HEALTH
ELOGIS (PANTOPRAZOLE/TAD, ELOGIS D3, NOVOFERTIL, ARTHROLEN κλπ)
ΕΛΟΒΑΡΗ (WELEDA, RHINODORON, SPIRULINA, JELLYKIDS, ORTIS)
FARMIGEA (EYE GEL PLUS)
FROIKA
GAP (EVIOL κλπ)
GALENICA (ENDWARTS)
GEHWOL
GEOPLAN (FORTIUS)
HEALTH BIOLAND (ΕΙΔΗ NATURE'S PLUS)
HEALTH-CODE (VOGEL)
HEREMCO
JOHN NOA'S WORTS
JOHNSON & JOHNSON (NEUTROGENA, PENATEN, LISTERINE)
INPA (SIMULCIUM κλπ)

IPHARMA
ISO PLUS
KABO NATURA (ABOCA)
LAMBERTS
LIFE EXTENSION
L'OREAL HELLAS (VICHY-LRP-CERAVE)
MEDELA
MEDICAL LINE
MEDICAL PHARMAQUALITY (OCTONION κλπ)
MENARINI (DOCTOR'S FORMULA)
NATURAL BALANCE (SPECCHIASOL)
NEILMED
NESTLE (SOLGAR)
ΠΑΠΑΕΛΛΗΝΑΣ (SCHOLL)
PHARMALINE (ADELCO)
PHARMASEPT (FLOGO κλπ)
PIERRE FABRE
PRISUM HELLAS (VITABIOTICS)
PURELAN
PODIA
POWER HEALTH
ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΤΗΣ **3M**
PROCTER & GAMBLE (ALWAYS, PAMPERS, ORAL-B, CLEARBLUE κλπ)
RECKITT (DETTOL , VEET, κλπ)
ΣΑΡΑΝΤΗΣ (LANES)
SAMCOS (AGAN)
SYNVIVA (CURAPROX, AFTAMED, MARVIS κλπ)
SYN INNOVATION (RESOURCE)
VENCIL
VERSION
VICAN (CER'8, ADAPTOPLAST, KOLOSTAR, CHEWY VITES κλπ)
VITA-VENTUS
VOGEL
VNET (OPTIVE , REFRESH)
WIN MEDICA
WELLCON (REPLENS, REPHRESH)

ΓΙΑ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΗ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΕΣΤΕ ΣΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΤΗΛΕΦΩΝΑ ΚΑΙ MAIL

Τμήμα Επιστροφών Φαρμάκων: Σταθόπουλος Κων/νος

ΤΗΛ: 210 52 14 004

FAX: 210 52 14 006

E-mail: stathopoulos@alfa-pharm.gr

Τμήμα Επιστροφών Παραφαρμακευτικών προϊόντων : Σαΐνη Βασιλική

ΤΗΛ: 210 52 14 015

FAX: 210 52 28 941

E-mail: epistrofesparafarmaka@alfa-pharm.gr