

ΠΡΟΣ:

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ»
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, ΤΚ 11471, Αθήνα
Υπόψη κας Όλγας Αλεξίου (Εισηγήτριας)

ΚΟΙΝ/ΣΗ:

ΕΘΝΙΚΟ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΦΑΡΜΑΚΩΝ
Μεσογείων 284, ΤΚ 15562 Χολαργός

**ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ
ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΤΩΝ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΑ ΑΝΑΚΑΛΟΥΜΕΝΩΝ ΠΑΡΤΙΔΩΝ
ΒΡΕΦΙΚΟΥ ΓΑΛΑΚΤΟΣ FREZYLAC ΛΟΓΩ ΥΠΟΨΙΑΣ ΣΑΛΜΟΝΕΛΛΑΣ**

Αξιότιμες Κυρίες και Κύριοι,
σχετικά με την με αριθμό πρωτ. 46837/12-12-2017 επιστολή σας για την προληπτική ανάκληση προϊόντων βρεφικού γάλατος παραγωγής της γαλλικής πολυεθνικής LACTALIS, τα οποία κυκλοφορούν στην ημεδαπή με τα σήματα της FREZYDERM (FREZYLAC), σας ενημερώνουμε για τα εξής:

**1) ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΑΡΤΙΔΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΗΣ ΑΝΑΚΛΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
FREZYLAC**

Οι παρτίδες προϊόντων LACTALIS με δικά μας σήματα που έχουν περιληφθεί στον κατάλογο της από 10-12-2017 ανακοίνωσης της Γενικής Γραμματείας Ανταγωνισμού, Εμπορίου και Καταστολής της Απάτης του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών της Γαλλίας είναι συνολικά **ΠΕΝΗΝΤΑ ΟΚΤΩ (58)**. Εξ' αυτών, **ΕΞΙ (6)** συγκεκριμένες εξ' αυτών παρτίδες, παρότι είχε ολοκληρωθεί η παραγωγή τους, δεν πρόλαβαν καν να εισαχθούν στην Ελλάδα, αλλά εξ' όσων γνωρίζουμε, παραμένουν δεσμευμένες στις εγκαταστάσεις του εργοστασίου παραγωγής στην Γαλλία και θα αντιμετωπιστούν κατά τις κείμενες διατάξεις από τις εκεί αρμόδιες ελεγκτικές αρχές (ώστε γι' αυτές δεν μπορούμε ούτε απαιτείται να προβούμε εκ μέρους μας σε κάποια ενέργεια). Από τις λοιπές παρτίδες της ανακοίνωσης, **ΕΞΙ (6)** είναι μόνο δείγματα των ανακαλούμενων προϊόντων, μειωμένου περιεχομένου (μιας χρήσεως) και δεν διατέθηκαν στην αγορά αλλά αποκλειστικά σε ιατρούς / παιδίατρους, για την ενημέρωσή τους και για ενημέρωση των καταναλωτών κατά την επίσκεψή τους στα ιατρεία. Όλοι οι ιατροί που έχουν λάβει τα συγκεκριμένα δείγματα έχουν από την πρώτη στιγμή ενημερωθεί προφορικά από τους συνεργάτες της εταιρίας για όλα τα ζητήματα της ανάκλησης, και μάλιστα -πέραν των γενικών ανακοινώσεων μας που έλαβαν μεγάλη δημοσιότητα στα ΜΜΕ και στους Ιατρικούς και Φαρμακευτικούς Συλλόγους- βρισκόμαστε και σε διαδικασία γραπτής ενημέρωσής τους και τα δείγματα έχουν αποσυρθεί, τελώντας σε διαδικασία συλλογής τους. Στις λοιπές **ΣΑΡΑΝΤΑ ΕΞΙ (46)** παρτίδες που πράγματι έχουν εισαχθεί στην Ελλάδα και παραληφθεί από την εταιρία μας, περιλαμβάνονται και **ΔΕΚΑ ΕΠΤΑ (17)** παρτίδες που ουδέποτε κυκλοφόρησαν στην αγορά αλλά

ΚΕΝΤΡΙΚΑ

Μενάνδρου 75, 104 37 Αθήνα
Τ: 210 5246900
F: 210 5244433
Τ.Θ: 3790, 10210 Αθήνα

ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ

Λ. Τατοΐου 4, 144 51
Μεταμόρφωση Αττικής
Τ: 210 2846586
F: 210 2848508

ΑΠΟΘΗΚΗ

Λυκοβρύσεως 15, 144 52
Μεταμόρφωση Αττικής
Τ: 210 2852035-6
F: 210 2812883

ΥΠΟΚ/ΜΑ Β. ΕΛΛΑΔΟΣ

Λ. Καραμανλή 112,
542 48 Θεσσαλονίκη
Τ: 2310 327210
F: 2310 327211

κατά το χρόνο ανακοίνωσης της ανάκλησης βρίσκονταν αποθηκευμένες στις εγκαταστάσεις μας (και έκτοτε διατηρούνται αποθηκευμένες και δεσμευμένες, προκειμένου να αντιμετωπιστούν κατά τις κείμενες διατάξεις). Συνεπώς, από τις 58 παρτίδες ανακαλούμενων προϊόντων της ανακοίνωσης των γαλλικών αρχών, μόνο **ΕΙΚΟΣΙ ΕΝΝΕΑ** (29) εξ' αυτών κυκλοφόρησαν (έστω και ένα τεμάχιο τους) στην αγορά και τελούν στις διαδικασίες ανάκλησης. Κάτωθι, σας παραθέτουμε πίνακα των πενήντα δύο παρτίδων (χωρίς τις έξι παρτίδες που βρίσκονται στην Γαλλία) με την εμπορική ονομασία τους, τον αριθμό LOT, την ημερομηνία λήξεως τους και με ένδειξη ΝΑΙ/ΟΧΙ ανάλογα με το εάν κατά το χρόνο της ανάκλησης είχαν κυκλοφορήσει στην αγορά (έστω και με ένα τεμάχιο τους) ή βρίσκονταν ολόκληρες στις αποθήκες μας:

A/A	ΠΡΟΪΟΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ LOT	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ	ΔΙΑΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛ. ΑΓΟΡΑ
1.	FREZYLAC AR 400G X12 GRECE	17C0012772	8/5/2019	ΌΧΙ
2.	FREZYLAC HA 400 G X12 GRECE	17C0012636	11/4/2019	ΝΑΙ
3.	FREZYLAC HA 400 G X12 GRECE	17C0012817	22/5/2019	ΝΑΙ
4.	FREZYLAC HA 400 G X12 GRECE	17C0013261	16/8/2019	ΌΧΙ
5.	FREZYLAC HA STICK 18GX100	17C0012634	11/04/2019	ΔΕΙΓΜΑ
6.	FREZYLAC HA STICK 18GX100	17C0013665	18/10/2019	ΔΕΙΓΜΑ
7.	FREZYLAC AR STICK 18Gx100	17C0013363	05/09/2019	ΔΕΙΓΜΑ
8.	FREZYLAC HA 400 G X12 GRECE	17C0013673	23/10/2019	ΌΧΙ
9.	FREZYLAC OK DIGEST 400G X12 GRECE	17C0012824	24/5/2019	ΌΧΙ
10.	FREZYLAC OK DIGEST 400G X12 GRECE	17C0013636	16/10/2019	ΌΧΙ
11.	FREZYLAC OK STICK 18Gx100	17C0013385	06/09/2019	ΔΕΙΓΜΑ
12.	FREZYLAC PURE BIO 1 27G X100	17C0012584	4/4/2018	ΔΕΙΓΜΑ
13.	FREZYLAC PURE BIO 1 400G X12	17C0012448	7/3/2018	ΝΑΙ
14.	FREZYLAC PURE BIO 1 400G X12	17C0012586	5/4/2018	ΝΑΙ
15.	FREZYLAC PURE BIO 1 400G X12	17C0012781	10/5/2018	ΝΑΙ
16.	FREZYLAC PURE BIO 1 400G X12	17C0012921	7/6/2018	ΝΑΙ
17.	FREZYLAC PURE BIO 1 400G X12	17C0012971	19/6/2018	ΝΑΙ
18.	FREZYLAC PURE BIO 1 400G X12	17C0013509	26/9/2018	ΌΧΙ
19.	FREZYLAC PURE BIO 1 400G X12	17C0013752	8/11/2018	ΌΧΙ

ΚΕΝΤΡΙΚΑ

Μενάνδρου 75, 104 37 Αθήνα
 Τ: 210 5246900
 F: 210 5244433
 T.Θ: 3790, 10210 Αθήνα

ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ

Α. Τατοΐου 4, 144 51
 Μεταμόρφωση Αττικής
 Τ: 210 2846586
 F: 210 2848508

ΑΠΟΘΗΚΗ

Λυκοβρύσεως 15, 144 52
 Μεταμόρφωση Αττικής
 Τ: 210 2852035-6
 F: 210 2812883

ΥΠΟΚ/ΜΑ Β. ΕΛΛΑΔΟΣ

Α. Καραμανλή 112,
 542 48 Θεσσαλονίκη
 Τ: 2310 327210
 F: 2310 327211

20.	FREZYLAC PURE BIO 1 900G X6	17C0012486	13/3/2018	NAI
21.	FREZYLAC PURE BIO 1 900G X6	17C0012591	3/4/2018	NAI
22.	FREZYLAC PURE BIO 1 900G X6	17C0012783	12/5/2018	OXI
23.	FREZYLAC PURE BIO 1 900G X6	17C0012841	22/5/2018	OXI
24.	FREZYLAC PURE BIO 1 900G X6	17C0013063	3/7/2018	OXI
25.	FREZYLAC PURE BIO 1 900G X6	17C0013512	28/9/2018	OXI
26.	FREZYLAC PURE BIO 1 900G X6	17C0013512	3/10/2018	OXI
27.	FREZYLAC PURE BIO 2 27G X100	17C0012478	16/3/2018	ΔΕΙΓΜΑ
28.	FREZYLAC PURE BIO 2 400G X12	17C0012476	9/3/2018	NAI
29.	FREZYLAC PURE BIO 2 400G X12	17C0012588	6/4/2018	NAI
30.	FREZYLAC PURE BIO 2 400G X12	17C0012722	5/5/2018	NAI
31.	FREZYLAC PURE BIO 2 400G X12	17C0012795	19/5/2018	NAI
32.	FREZYLAC PURE BIO 2 400G X12	17C0012943	14/6/2018	NAI
33.	FREZYLAC PURE BIO 2 400G X12	17C0013045	4/7/2018	NAI
34.	FREZYLAC PURE BIO 2 900G X6	17C0012511	17/3/2018	NAI
35.	FREZYLAC PURE BIO 2 900G X6	17C0012608	5/4/2018	NAI
36.	FREZYLAC PURE BIO 2 900G X6	17C0012684	5/5/2018	NAI
37.	FREZYLAC PURE BIO 2 900G X6	17C0012786	12/5/2018	NAI
38.	FREZYLAC PURE BIO 2 900G X6	17C0012955	15/6/2018	OXI
39.	FREZYLAC PURE BIO 2 900G X6	17C0013085	12/7/2018	OXI
40.	FREZYLAC PURE BIO 2 900G X6	17C0013513	5/10/2018	OXI
41.	FREZYLAC PURE BIO 3 400G X12	17C0012589	6/4/2018	NAI
42.	FREZYLAC PURE BIO 3 400G X12	17C0012710	5/5/2018	NAI
43.	FREZYLAC PURE BIO 3 400G	17C0012825	25/5/2018	NAI

ΚΕΝΤΡΙΚΑ

Μενάνδρου 75, 104 37 Αθήνα
 Τ: 210 5246900
 F: 210 5244433
 Τ.Θ: 3790, 10210 Αθήνα

ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ

Λ. Τατοΐου 4, 144 51
 Μεταμόρφωση Αττικής
 Τ: 210 2846586
 F: 210 2848508

ΑΠΟΘΗΚΗ

Λυκοβρύσεως 15, 144 52
 Μεταμόρφωση Αττικής
 Τ: 210 2852035-6
 F: 210 2812883

ΥΠΟΚ/ΜΑ Β. ΕΛΛΑΔΟΣ

Λ. Καραμανλή 112,
 542 48 Θεσσαλονίκη
 Τ: 2310 327210
 F: 2310 327211

	X12			
44.	FREZYLAC PURE BIO 3 400G X12	17C0012973	21/6/2018	NAI
45.	FREZYLAC PURE BIO 3 400G X12	17C0013642	17/10/2018	ΌΧΙ
46.	FREZYLAC PURE BIO 3 900G X6 V2	17C0012609	5/4/2018	NAI
47.	FREZYLAC PURE BIO 3 900G X6 V2	17C0012843	24/5/2018	NAI
48.	FREZYLAC PURE BIO 3 900G X6 V2	17C0013012	26/6/2018	NAI
49.	FREZYLAC PURE BIO 3 900G X6 V2	17C0013108	13/7/2018	NAI
50.	FREZYLAC PURE BIO 3 900G X6 V2	17C0013263	16/8/2018	NAI
51.	FREZYLAC PURE BIO 3 900G X6 V2	17C0013430	14/9/2018	NAI
52.	FREZYLAC PURE BIO 3 900G X6 V2	17C0013662	16/10/2018	ΌΧΙ

2) ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΠΑΡΤΙΔΩΝ ΒΡΕΦΙΚΟΥ ΓΑΛΑΚΤΟΣ

Συνεργαζόμαστε επί μια και πλέον δεκαετία με τα ανεξάρτητα, εξειδικευμένα και διαπιστευμένα εργαστήρια ελέγχου διασφάλισης ποιότητας ERGANAL LABORATORIES που εδρεύουν στον Πειραιά (και αποτελούν συνεργάτες μερικών εκ των μεγάλων βιομηχανιών της χώρας), δια των οποίων πραγματοποιούμε (οικειοθελώς) συστηματικούς εργαστηριακούς ελέγχους στο σύνολο των προϊόντων βρεφικής διατροφής FREZYLAC, συμπληρωματικών και επιβεβαιωτικών των ελέγχων και των πιστοποιητικών που ούτως ή άλλως οφείλει να διεξάγει και να παρέχει η κάθε παραγωγός εταιρία (εν προκειμένω η LACTALIS, η οποία συνόδευε τις παρτίδες με όλα τα προβλεπόμενα έγγραφα και πιστοποιήσεις). Όπως βεβαιώνεται και από την με αριθμό πρωτ. 1016/12-12-2017 επιστολή των εργαστηρίων που συμπεριλαμβάνει και τα αποτελέσματα των ελέγχων, σε κανένα από τα δείγματα των προϊόντων του πίνακα δεν είχε ανιχνευθεί η παρουσία παθογόνων μικροοργανισμών συμπεριλαμβανομένου αυτού της Salmonella spp (οράτε και συνημμένο έγγραφο).

3) ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΕΜΑΧΙΩΝ ΤΩΝ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΑ ΑΝΑΚΑΛΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΑΓΟΡΑΣΘΕΙ ΗΔΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΕΙΤΑΙ Η ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΤΟΥΣ

Προς το παρόν δεν μπορούμε να έχουμε ακριβή στοιχεία των τεμαχίων που έχουν αγορασθεί από τους καταναλωτές καθώς δεν υπάρχει καμία αξιόπιστη και ακριβής υπηρεσία στην Ελλάδα που να καταμετρά την πώληση των προϊόντων φαρμακείου γενικότερα ή ανά LOT number ανά την επικράτεια, ιδίως όταν η ανάκληση αφορά τόσο μεγάλο όγκο προϊόντων (η παραγωγός ανακάλεσε ολόκληρη την παραγωγή της από τις 15-02-2017 και έκτοτε). Αντιστοίχως δεν μπορούμε να έχουμε εκτίμηση των προϊόντων προς επιστροφή, καθώς δεν μπορούμε να γνωρίζουμε την ανάλωση που έχει γίνει από τους καταναλωτές μας όλο αυτό το διάστημα. Ωστόσο, αυτό που γνωρίζουμε με ακρίβεια, βάση των λογιστικών εγγραφών μας, είναι ότι το σύνολο των

ΚΕΝΤΡΙΚΑ

Μενάνδρου 75, 104 37 Αθήνα
 Τ: 210 5246900
 F: 210 5244433
 Τ.Θ: 3790, 10210 Αθήνα

ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ

Α. Τατοΐου 4, 144 51
 Μεταμόρφωση Αττικής
 Τ: 210 2846586
 F: 210 2848508

ΑΠΟΘΗΚΗ

Λυκοβρύσεως 15, 144 52
 Μεταμόρφωση Αττικής
 Τ: 210 2852035-6
 F: 210 2812883

ΥΠΟΚ/ΜΑ Β. ΕΛΛΑΔΟΣ

Α. Καραμανλή 112,
 542 48 Θεσσαλονίκη
 Τ: 2310 327210
 F: 2310 327211

πωλήσεων μας στα φυσικά και ηλεκτρονικά φαρμακεία καθώς και τις Φαρμακαποθήκες - Συνεταιρισμούς Φαρμακοποιών εκ των ελεγχόμενων παρτίδων ανέρχεται στις 205.177 τεμάχια, ένα ποσοστό των οποίων αναμένουμε να επιστραφεί, καθώς και να συνεχίσει να βρίσκεται στα ράφια και τις αποθήκες του δικτύου διανομής (και το οποίο έχει δεσμευτεί και είναι εκτός εμπορίου).

4) ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΑ ΑΝΑΚΑΛΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Τα εν λόγω προϊόντα έχουν διατεθεί στο καταναλωτικό κοινό μόνο μέσω των φυσικών και ηλεκτρονικών φαρμακείων, που αποτελούν το επιλεκτικό δίκτυο διανομής μας (δεν διαθέτουμε τα προϊόντα αυτά εκτός φαρμακείου). Τα φαρμακεία τα έχουν προμηθευθεί είτε απ' ευθείας από τη FREZYDERM είτε μέσω συνεργαζόμενων Φαρμακαποθηκών και Συνεταιρισμών Φαρμακείων, κατά τις κείμενες διατάξεις. Ωστόσο, σύμφωνα με την εμπειρία μας (ειδικά σε έτερα προϊόντα μας όπως τα δερμοκαλλυντικά), στα πλαίσια της απελευθέρωσης του εμπορίου και της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου, δεν μπορούμε να αποκλείσουμε την περίπτωση μεμονωμένα τεμάχια των προϊόντων αυτών να έχουν διατεθεί μέσω έτερων ηλεκτρονικών καταστημάτων (e-shops), κατά ευθεία παράβαση των συμβατικών και νομικών υποχρεώσεων μελών των επιλεκτικών δικτύων διανομής (φαρμακαποθήκες / φαρμακεία) και της κείμενης νομοθεσίας για τη λειτουργία τους (χωρίς να έχουμε προς το παρόν πληροφορίες ή κάποια ένδειξη προς τούτο).

5) ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ Ή ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Η διαδικασία αντικατάστασης έχει εν πολλοίς ως εξής:

Η επιστροφή των προϊόντων από τους καταναλωτές στα φυσικά ή ηλεκτρονικά φαρμακεία πρέπει να γίνει μέχρι τις 29/12/2017 (κρίνουμε ότι δεν πρέπει να βρίσκονται στην αγορά τα ανακληθέντα προϊόντα για μεγάλο χρονικό διάστημα και οι καταναλωτές δεν θα πρέπει να κωλυσιεργούν ή αναβάλουν χωρίς λόγο την επιστροφή τους, ώστε να εξασφαλιστεί η δημόσια υγεία -ιδίως για την πλέον ευαίσθητη πληθυσμιακή ομάδα- από τον όποιον ενδεχόμενο κίνδυνο έχουν κρίνει καταρχάς οι αρμόδιες γαλλικές αρχές και η παραγωγός εταιρία). Τα φαρμακεία είναι πλήρως ενημερωμένα και σε διαρκή επαφή με την εταιρία μας για τις ανακλήσεις. Τα βρεφικά γάλατα θα γίνονται δεκτά και ως κλειστό προϊόν αλλά και ως ανοικτές συσκευασίες (φυσικά όχι κενά κυτία το περιεχόμενο των οποίων έχει ήδη καταναλωθεί), υπό την αυτονόητη προϋπόθεση ότι ανήκουν στις συγκεκριμένες ανακαλούμενες παρτίδες, όπως περιγράφονται στον οικείο πίνακα.

α) Αγορά από Φυσικό Κατάστημα Φαρμακείου: Οι γονείς που έχουν προμηθευτεί τις συγκεκριμένες παρτίδες Frezylac από φυσικά φαρμακεία παρακαλούνται να επιστρέψουν τα βρεφικά γάλατα στο φαρμακείο από το οποίο τα αγόρασαν, με την υποχρεωτική προσκόμιση της απόδειξης αγοράς.

β) Αγορά από Ηλεκτρονικό Κατάστημα Φαρμακείου: Οι γονείς που έχουν αγοράσει τις συγκεκριμένες παρτίδες Frezylac από ηλεκτρονικά φαρμακεία (e-shop) παρακαλούνται να επικοινωνήσουν πρώτα με το e-shop τηλεφωνικά ή με e-mail για να ενημερωθούν για τις αναλυτικές οδηγίες επιστροφής. Για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους θα πρέπει να έχουν την απόδειξη αγοράς ή το e-mail επιβεβαίωσης της παραγγελίας ή το e-mail επιβεβαίωσης παράδοσης της παραγγελίας (προκειμένου να τεκμηριώνεται η σύναψη της σύμβασης πώλησης). Σε περίπτωση που δεν έχουν κανένα από τα παραπάνω θα πρέπει να ζητήσουν από το e-shop να τους προωθήσει ένα από τα παραπάνω. Αν δεν θυμούνται από ποιο e-shop προμηθεύτηκαν τα βρεφικά γάλατα Frezylac, παρακαλούνται να ανατρέξουν στο ιστορικό του τραπεζικού λογαριασμού τους ή της πιστωτικής κάρτας τους για να βρουν την επωνυμία της εταιρείας στην οποία πληρώσανε (με μεταφορά ή με πιστωτική κάρτα) την παραγγελία τους.

ΚΕΝΤΡΙΚΑ

Μενάνδρου 75, 104 37 Αθήνα
Τ: 210 5246900
F: 210 5244433
T.Θ: 3790, 10210 Αθήνα

ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ

Λ. Τατοΐου 4, 144 51
Μεταμόρφωση Αττικής
Τ: 210 2846586
F: 210 2848508

ΑΠΟΘΗΚΗ

Λυκοβρύσεως 15, 144 52
Μεταμόρφωση Αττικής
Τ: 210 2852035-6
F: 210 2812883

ΥΠΟΚ/ΜΑ Β. ΕΛΛΑΔΟΣ

Λ. Καραμανλή 112,
542 48 Θεσσαλονίκη
Τ: 2310 327210
F: 2310 327211

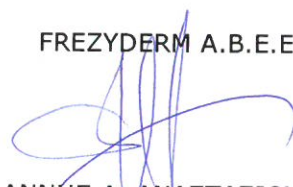
γ) Πολιτική Αντικατάστασης: Η αντικατάσταση των βρεφικών γαλάτων Frezylac μπορεί να γίνει με άλλα βρεφικά γάλατα ή με προϊόντα FREZYDERM ίσης αξίας, ή σε συνεννόηση με το φαρμακοποιό τους για οποιοδήποτε άλλο τρόπο αποζημίωσης που προβλέπουν οι κείμενες διατάξεις για το εμπόριο και τους καταναλωτές. Σε κάθε περίπτωση, εμείς θα πιστώσουμε τον φαρμακοποιό με το αντίστοιχο χρηματικό ποσό (τα προϊόντα που θα λάβει ως επιστροφή στην τιμή κτήσεως τους).

Σημειώνουμε ότι η απόδειξη αγοράς, όπως κατανοήσαμε εκ των υστέρων και κατά την εξέλιξη της διαδικασίας, είναι απαραίτητη ακόμα και κατά τις κείμενες φορολογικές διατάξεις, αφού ούτε εμείς ως εταιρία μπορούμε να «επαναγοράσουμε» νομίμως και λογιστικά αποδεκτώς τα προϊόντα αυτά απευθείας από τους καταναλωτές, ούτε οι φαρμακοποιοί να παραλάβουν από τους καταναλωτές ως επιστροφή προϊόντα που δεν είχαν οι ίδιοι διαθέσει από τα φαρμακεία τους. Ωστόσο, εξετάζουμε ανά πάσα στιγμή όλα τα πρακτικά προβλήματα της πρωτόγνωρης αυτής διαδικασίας (ιδίως αφού δεν υφίσταται καμία διαθέσιμη ποσότητα στο εργοστάσιο ή στις αποθήκες μας προκειμένου να αναπληρωθούν και αντικατασταθούν οι ανακληθείσες παρτίδες με το ίδιο προϊόν μη ελεγχόμενων παρτίδων), επεμβαίνουμε κατά περίπτωση ή ανανεώνουμε διαρκώς τις διαδικασίες και είμαστε στη διάθεση των αρχών για βελτίωση, επικαιροποίηση και συμπλήρωση των διαδικασιών, με σκοπό την εξασφάλιση της δημόσιας υγείας και την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών. Στα πλαίσια της υφιστάμενης νομοθεσίας και των κανόνων δημοσίας τάξεως, με στόχο την αποφυγή της ταλαιπωρίας των καταναλωτών και με σεβασμό στα δικαιώματα και την εμπιστοσύνη που οι γονείς επέδειξαν στην FREZYDERM, η εταιρία μας θα εξετάσει κάθε περίπτωση που τυχόν δεν μπορεί να υπαχθεί στις γενικές διαδικασίες ανάκλησης.

6) ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ Ή ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Ως καταληκτική ημερομηνία επιστροφής των προϊόντων από τους καταναλωτές στα φυσικά ή ηλεκτρονικά φαρμακεία (ήτοι στα αποκλειστικά σημεία διάθεσης στο κοινό) έχει οριστεί εκ μέρους μας η 29/12/2017, προθεσμία που αφενός μεν κρίνεται ικανοποιητική και επαρκής για τους καταναλωτές και τις ενέργειες τους, αφετέρου δε θεωρούμε ότι απαιτείται να είναι σχετικά σύντομη, προκειμένου να μην παραμένουν επί μακρόν στην αγορά ανακληθέντα προϊόντα (με όλες τις συνακόλουθες συνέπειες, ακόμα και μιας εκ παραδρομής κατανάλωσης τους). Η περίοδος αντικατάστασης ή αποζημίωσης των καταναλωτών άρχεται από την στιγμή που ο καταναλωτής επιστρέψει τα προϊόντα προς ανάκληση στο φαρμακείο. Η δε καταληκτική ημερομηνία λήξης της διαδικασίας αντικατάστασης ή αποζημίωσης δεν μπορεί να οριστεί καθώς άπτεται της συμφωνίας μεταξύ του καταναλωτή και του φαρμακοποιού ή της επιθυμίας του ίδιου του καταναλωτή (πχ αντικατάσταση με κάποιο άλλο προϊόν).

FREZYDERM A.B.E.E.



ΙΩΑΝΝΗΣ Α. ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ
Πρόεδρος Δ.Σ. & Διευθ. Σύμβουλος

ΚΕΝΤΡΙΚΑ

Μενάνδρου 75, 104 37 Αθήνα
Τ: 210 5246900
F: 210 5244433
T.Θ: 3790, 10210 Αθήνα

ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ

Α. Τατοΐου 4, 144 51
Μεταμόρφωση Αττικής
Τ: 210 2846586
F: 210 2848508

ΑΠΟΘΗΚΗ

Λυκοβρύσεως 15, 144 52
Μεταμόρφωση Αττικής
Τ: 210 2852035-6
F: 210 2812883

ΥΠΟΚ/ΜΑ Β. ΕΛΛΑΔΟΣ

Α. Καραμανλή 112,
542 48 Θεσσαλονίκη
Τ: 2310 327210
F: 2310 327211