

22/12/2017  
Αρ. Πρωτοκόλλου: Α3/1828

ΠΡΟΣ: ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΟ ΣΥΛΛΟΓΟ  
ΥΠΟΨΗ: ΚΟΥ ΚΥΡΙΑΚΟΥ ΘΕΟΔΟΣΙΑΔΗ  
ΚΟΙΝ/ΣΗ: ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΟΙ ΣΥΛΛΟΓΟΙ ΕΛΛΑΔΟΣ

## ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗΣ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΑΝΑΚΛΗΣΗΣ FREZYLAC

Μετά την ανακοίνωση της 21/12/2017 της γαλλικής εταιρείας Lactalis περί συμπληρωματικής προληπτικής ανάκλησης, με την οποία αποσύρεται το σύνολο της παραγωγής του συγκεκριμένου εργοστασίου της CRAON από 15/2/2017, η FREZYDERM ακολουθώντας την παγκόσμια προληπτική διαδικασία και σε συνεννόηση με τον Ε.Ο.Φ. ανακαλεί και τις 5 συμπληρωματικές παρτίδες.

Τέλος, είναι σημαντικό να διευκρινίσουμε ότι οι Βιολογικές Βρεφικές Κρέμες Frezylac εισάγονται από άλλη παραγωγό εταιρεία με έδρα τη Γερμανία, την εταιρεία Törfel που ουδεμία σχέση έχει με τη γαλλική εταιρεία Lactalis. Ως εκ τούτου, το γάλα 2ης βρεφικής ηλικίας το οποίο περιέχεται στη σύνθεση ορισμένων από τα παραπάνω προϊόντα, παράγεται επίσης από τη γερμανική εταιρεία Törfel. Γι' αυτό οι Βιολογικές Βρεφικές Κρέμες Frezylac δεν υπόκεινται σε διαδικασία ανάκλησης αλλά διατίθενται κανονικά στο καταναλωτικό κοινό, καθώς δεν έχουν καμία απολύτως σχέση με την παραγωγική μονάδα (εργοστάσιο CRAON) της LACTALIS.

Διευκρινίζεται ότι πλέον δεν κυκλοφορεί στην ελληνική αγορά κανένα προϊόν που έχει παραχθεί στο εργοστάσιο της CRAON της Lactalis.

### ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΑΡΤΙΔΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΗΣ ΑΝΑΚΛΗΣΗΣ FREZYLAC

ΠΡΟΪΟΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ LOT	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ
FREZYLAC AR Anti-Régurgitations 400g	17C0012437	27.02.2019
FREZYLAC HA formule hydrolysée 400 G	17C0012464	07.03.2019
FREZYLAC OK DIGEST 400G	17C0012446	06.03.2019
FREZYLAC PURE BIO 3e âge 400G	17C0012379	24.02.2018
FREZYLAC PURE BIO 3e âge 900G	17C0012386	23.02.2018

#### 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

## ΟΔΗΓΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΑΝΑΚΛΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ FREZYLAC

### Πολιτική Επιστροφών Από τους Καταναλωτές στα Φαρμακεία

#### 1. Αγορά Προϊόντων Frezylac Από Φυσικά Φαρμακεία

Οι καταναλωτές που έχουν αγοράσει προϊόντα από τις συγκεκριμένες παρτίδες Frezylac προς ανάκληση καλούνται να τα επιστρέψουν στο φαρμακείο από το οποίο τα αγόρασαν μέχρι τις 29/12/2017, με υποχρεωτική την προσκόμιση της απόδειξης αγοράς.

#### 2. Αγορά Προϊόντων Frezylac Από Ηλεκτρονικά Φαρμακεία (E-shop)

Οι καταναλωτές που έχουν προμηθευθεί προϊόντα από τις συγκεκριμένες παρτίδες Frezylac προς ανάκληση καλούνται να τα επιστρέψουν στο ηλεκτρονικό φαρμακείο από το οποίο τα αγόρασαν μέχρι τις 29/12/2017. Οι καταναλωτές θα επικοινωνήσουν τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) με τα ηλεκτρονικά φαρμακεία εκδηλώνοντας το ενδιαφέρον τους για επιστροφή και τα ηλεκτρονικά φαρμακεία θα τους ενημερώσουν για την διαδικασία επιστροφής μέσω της εταιρείας ταχυμεταφορών ACS και με τη διαδικασία που ισχύει από την αρχική ανάκληση.

### Πολιτική Επιστροφών Από τα Φυσικά και Ηλεκτρονικά Φαρμακεία στη FREZYDERM

#### 1. Αγορά Προϊόντων Frezylac Από τη FREZYDERM

Τα άμεσα συνεργαζόμενα με την FREZYDERM καλούνται να κάνουν απογραφή των προϊόντων προς επιστροφή και να μας την αποστείλουν το αργότερο μέχρι την Παρασκευή 5/1/2018. Το excel αρχείο απογραφής επισυνάπτεται στο e-mail με το οποίο λάβατε και την παρούσα οδηγία. Για τον κάθε αριθμό LOT θα αναγράφεται το σύνολο των τεμαχίων που θα μας επιστρέψουν (αρχικό απόθεμα και επιστροφές καταναλωτών).

Για επιπλέον διευκρινήσεις θα έρθουν σε επικοινωνία με τον Σύμβουλο Πωλήσεων της FREZYDERM.

Οι καταναλωτές θα μπορούν να επιστρέψουν προϊόντα μέχρι και 29/12/2017, οπότε η καταλυτική ημερομηνία ενημέρωσης μας θα πρέπει να είναι η 5/1/2018 όπου και θα θέλαμε να μας αποστείλετε την τελική απογραφή προϊόντων για επιστροφή.

**Κάθε απογραφή παρακαλείσθε να την στέλνετε με e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση [fe@frezyderm.gr](mailto:fe@frezyderm.gr)**

Βάσει της απογραφής που θα αποσταλεί στις 05/01/2018 θα υπολογιστεί το ποσό πίστωσης από τη FREZYDERM προς το φαρμακείο. Το ποσό θα υπολογιστεί βάσει τιμής κτίσης. Από τις 08/01/2018 θα ξεκινήσει η διαδικασία περισυλλογής επιστροφών από την μεταφορική εταιρεία Λιναρδάκης, η οποία υπολογίζεται να λήξει το αργότερο αρχές Μαρτίου. Όλα τα επιστρεφόμενα προϊόντα θα πρέπει να συνοδεύονται από Δελτίο Επιστροφής. Τηρείται ουσιαστικά η ίδια πολιτική επιστροφής ληγμένων προϊόντων.

Επιστροφή θα γίνεται δεκτή μόνο στα προϊόντα που υπάρχουν στην λίστα απογραφής.

#### 2. Αγορά Προϊόντων Frezylac Από Συνεταιρισμούς και Φαρμακαποθήκες

Τα φαρμακεία που έχουν προμηθευτεί τα προϊόντα Frezylac από τους Συνεταιρισμούς Φαρμακοποιών ή της Φαρμακαποθήκες παρακαλούνται να τα επιστρέψουν στον Συνεταιρισμό ή την Φαρμακαποθήκη που τα αγόρασαν, μέχρι τις 05/01/2018.

#### **ΚΕΝΤΡΙΚΑ**

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

#### **ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ**

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

#### **ΑΠΟΘΗΚΗ**

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

#### **ΥΠΟΚ/ΜΑ Β. ΕΛΛΑΔΟΣ**

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

### **Πολιτική Επιστροφών Από τους Φαρμακευτικούς Συνεταιρισμούς ή τις Φαρμακαποθήκες στη FREZYDERM**

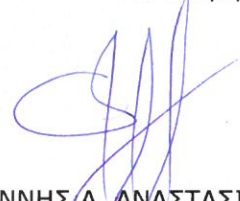
Ο εκάστοτε Συνεταιρισμός ή Φαρμακαποθήκη επιστρέφει το σύνολο των προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων και των 5 συμπληρωματικών παρτίδων, μέχρι τις 30/01/2018, εφόσον αποστείλουν πρώτα απογραφή στον κο Χρήστο Δόδουρα ηλεκτρονικά στο [info.mak@frezyderm.gr](mailto:info.mak@frezyderm.gr) ή με φαξ στο 2310 327211 και λάβετε έγκριση από τον ίδιο. Τηρείται ουσιαστικά η ίδια πολιτική επιστροφής ληγμένων προϊόντων.

### **Πολιτική Αντικατάστασης & Πίστωσης**

Η αντικατάσταση των βρεφικών γαλάτων Frezylac στους καταναλωτές μπορεί να γίνει με άλλα βρεφικά γάλατα ή με προϊόντα FREZYDERM ή σε συνεννόηση με τον καταναλωτή. Τα βρεφικά γάλατα θα γίνονται δεκτά προς επιστροφή από τη FREZYDERM είτε ως κλειστό προϊόν είτε τα ανοιγμένα, ΜΟΝΟ εφόσον αφορούν τις συγκεκριμένες παρτίδες προς ανάκληση και μόνο μέχρι τις 5/1/2018.

Το ποσό πίστωσης από τη FREZYDERM στα Φαρμακεία, τους Συνεταιρισμούς και τις Φαρμακαποθήκες θα υπολογιστεί βάσει τιμής κτίσης του βρεφικού γάλακτος Frezylac που θα επιστραφεί.

Με εκτίμηση,



**ΙΩΑΝΝΗΣ Α. ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ**  
Πρόεδρος Δ.Σ. & Διευθ. Σύμβουλος  
FREZYDERM A.B.E.E.

#### **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