

MED-ART, s.r.o., Hornočermánska 4, 949 01 Nitra

IČO: 34113924 DIČ: 2020411085 IČ DPH: SK 2020411085

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, odd: Sro. vložka č. 21831/N

Tel.: 0800 606 700, mail: centrum.sluzieb@med-art.sk



MED-ART

Tlačivo č.: 084

REKLAMAČNÝ PORIADOK

V súlade so zákonom č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach, a vyhlášky č. 128/2012 Z. z. o požiadavkách na správnu výrobnú prax a správnu veľkodistribučnú prax, a v súlade so zákonom č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník vydáva MED-ART, spol. s r.o. tento reklamačný poriadok.

1. Predávajúci vedie systém zaznamenávania reklamácií liekov a zdravotníckych pomôcok týkajúcich sa ich kvality, účinnosti a bezpečnosti, vrátane opatrení umožňujúcich v prípade potreby bez omeškania stiahnuť určitú šaržu lieku a zdravotnícku pomôcku z obehu.
2. Ak nie je zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim dohodnuté inak, platia pre uplatňovanie reklamácií príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka a tento reklamačný poriadok.
3. Reklamácie sa vzťahujú na :
 - a. vady tovaru (chyba množstva, akosti, vyhotovenia, balenia),
 - b. dodanie iného tovaru ako je uvedený na faktúre alebo dodacom liste,
 - c. vady v dokladoch potrebných na užívanie tovaru.
4. Zjavné kvalitatívne a kvantitatívne vady dodávok, alebo porušenosť obalu reklamuje odberateľ bez omeškania priamo pri preberaní tovaru, najneskôr však do 7 pracovných dní od jeho prevzatia. Táto lehota platí aj u tovarov, ku ktorým pri dodaní nebol priložený deklaračný list.
5. U liekov s ohrozenou expiráciou, ku ktorým predávajúci automaticky priložil k faktúre aj deklaračný list, môže odberateľ nepredaný tovar vrátiť do 15 kalendárnych dní pred expiráciou. K vrátenému tovaru je potrebné priložiť deklaračný list.
6. Skryté vady tovaru reklamuje odberateľ ihneď po ich zistení, najneskôr však do doby použiteľnosti (expiračnej doby). Reklamovať tieto vady je odberateľ oprávnený len v prípade, že boli dodržané všetky predpísané skladovacie podmienky (napr. chladiaci režim).
7. V prípade reklamácie tovarov, na ktoré sa vzťahuje 24-mesačná záruka (prístroje, zdravotná obuv, ...) je potrebné priložiť záručný list a kópiu dokladu o predaji.
8. Reklamácia musí byť písomná a musí obsahovať názov a adresu odberateľa, názov tovaru, šaržu, množstvo, číslo faktúry alebo dodacieho listu, dôvod alebo popis reklamácie, meno a priezvisko zodpovedného zamestnanca odberateľa a kontakt. V prípade neúplného vyplnenia reklamačného listu požadovanými údajmi reklamácia nebude uznaná.
9. V prípade reklamácie zdravotníckych pomôcok, tieto nesmú byť vizuálne poškodené, zašpinené, alebo inak znehodnotenú. V opačnom prípade nebude reklamácia uznaná.
10. Odberateľ je povinný spolu s reklamačným listom zaslať aj reklamovaný tovar. Tovar nesmie mať poškodený obal a nesmie byť označený cenovkami. Ak na faktúre alebo dodacom liste uvedený tovar nebol dodaný predloží odberateľ iba vyplnený reklamačný list.
11. Predávajúci je povinný sa k reklamácií vyjadriť najneskôr do 30 kalendárnych dní po obdržaní reklamácie a reklamovaného tovaru.
12. V prípade, že predávajúci reklamáciu uzná za opodstatnenú, nároky z väd budú riešené:
 - a. dodaním chýbajúceho tovaru, a to do 7 dní odo dňa uznania reklamácie,
 - b. dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, a to do 7 dní odo dňa uznania reklamácie,
 - c. reklamácia nesprávnych dokladov o tovare je vybavovaná okamžite.
13. Ak nemožno poskytnúť náhradné plnenie, predávajúci poskytne dobropis vo výške pôvodnej kúpnej ceny reklamovaného tovaru.
14. V prípade nedodržania podmienok reklamačného poriadku spoločnosti MED-ART, spol. s r. o. alebo ustanovení Obchodného zákonníka nebude reklamácia uznaná.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 6. 7. 2017.

PharmDr. Ján Holec
odborný zástupca za veľkodistribúciu