

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. VŠEOBECNÉ PODMIENKY

- 1.1. V súlade so zákonom č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach, 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. (ďalej len dodávateľ) tento Reklamačný poriadok.
- 1.2. Reklamačný poriadok upravuje podmienky, postup a termíny riešenia reklamácií zákazníka (ďalej len odberateľ).
- 1.3. Reklamácia je uplatnenie nároku na riešenie kvantitatívnych alebo kvalitatívnych nedostatkov v dodanom tovare.
- 1.4. Ak nie je zmluvou medzi dodávateľom a odberateľom dohodnuté inak, platia pre uplatňovanie reklamácií príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka a tento Reklamačný poriadok.
- 1.5. Reklamačný poriadok a reklamačný list sú dostupné na www.med-art.sk.
- 1.6. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi zmluvnými stranami sa tento Reklamačný poriadok stáva súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi dodávateľom a odberateľom.

2. PREDMET REKLAMÁCIE

- 2.1. Odberateľ je oprávnený reklamovať nasledovné nedostatky:
 - 2.1.1. **Nedostatky zistiteľné ihneď pri odovzdávaní – preberaní tovaru**
 - poškodený vonkajší obal (roztrhnutý, zdeformovaný, zatečený atď.),
 - neúplnosť zásielky (nesprávny počet kartónov, prepraviek, prázdne balenia atď.),
 - nedodržanie prepravných podmienok (teplotný režim, bezpečnostný režim atď.).
 - 2.1.2. **Nedostatky v kvantite** - nezrovnalosti v množstve dodaných produktov.
 - 2.1.3. **Nedostatky v kvalite**
 - bol dodaný iný tovar ako fakturovaný (názov, lieková forma, sila, balenie),
 - bolo dodané neúplné alebo prázdne balenie,
 - nefunkčnosť tovaru,
 - dodaný produkt má ohrozenú expiráciu.
 - 2.1.4. **Iné vady**
 - cena nezodpovedá platnému Cenovému opatreniu MZSR,
 - chýbajúca príbalová informácia alebo informácie na obale v slovenskom jazyku,
 - chýbajúce označenie v Braillovom písme tovarov, u ktorých to požaduje legislatíva,
 - reklamácia produktov, na ktoré sa vzťahuje záručná doba (tlakomery, obuv atď.),
 - iné nedostatky kvality
- 2.2. Dodávateľ nie je povinný prevziať iné reklamácie, ako z dôvodov uvedených pod bodom 2.1.
- 2.3. Objednávateľ môže uplatniť reklamáciu z iných dôvodov (napr. zmena kategorizácie, neprevzatie tovaru pacientom, mylne objednané, cenová úprava atď.) iba na základe vopred udeleného súhlasu dodávateľa a rozhodnutie o nich je výlučne v právomoci odborného zástupcu dodávateľa alebo ním poverenej osoby. Uvedené sa nevzťahuje na potraviny, pri ktorých je možná reklamácia len z dôvodov uvedených v § 422 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 2.4. U tovarov, ktoré podliehajú povinnosti kontroly v rámci systému overovania pravosti liekov (FMD) musí dodávateľ overiť ich stav, a v prípade, že nebudú v stave ACTIVE (to znamená s aktívnym špecifickým identifikátorom), alebo v prípade, že na produkte je porušený nástroj proti neoprávnenému manipulovaniu s tovarom, dodávateľ nie je povinný ich prevziať k reklamácií, ak tak nie je uvedené v osobitnom právnom predpise. Takéto tovary budú vrátené odberateľovi.
- 2.5. Termolabilné tovary (teplota uchovávania 2 – 8 °C), ktoré boli uskladnené u odberateľa, nie je možné reklamovať a vrátiť distribútorovi bez kalibrovaného elektronického záznamu dodržania teplotného režimu počas skladovania u odberateľa.

3. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 3.1. K uplatneniu reklamácie je odberateľ povinný úplne, pravdivo a čitateľne vyplniť reklamačný list a doručiť ho dodávateľovi spolu s reklamovaným tovarom. Reklamačný list je dostupný na www.med-art.sk/ doklady na stiahnutie. Kópiu reklamačného listu si nechá odberateľ potvrdiť pri odovzdávaní tovaru k reklamácií a vodičovi odovzdá originál.
- 3.2. Reklamácia je predmetom reklamačného konania len v prípade, že reklamačný list obsahuje všetky formálne údaje:
 - a) názov a presnú adresu odberateľa,
 - b) číslo faktúry alebo dodacieho listu a dátum vystavenia,
 - c) obchodný názov tovaru s uvedením šarže expirácie a množstva,
 - d) presná špecifikácia a dôvod reklamácie,
 - e) označenie či ide o tovar bežný, chladený, opiát/prekurzor, nebezpečnú látku,
 - f) meno priezvisko a kontakt na zodpovedného pracovníka odberateľa,
 - g) miesto a dátum vystavenia reklamačného listu a podpis zodpovedného pracovníka odberateľa.

- 3.3. Požadované prílohy:
- 3.3.1. V prípade reklamácie tovaru, na ktorý sa vzťahuje 24 mesačná záručná doba (prístroje, obuv), je nutné predložiť pokladničný blok zákazníka.
 - 3.3.2. V prípade tovaru so špeciálnym bezpečnostným režimom OPL, tovaru v chladiacom režime, alebo nebezpečnej látky, je nutné túto skutočnosť vyznačiť na reklamačnom liste a upozorniť pri preprave k reklamačnému konaniu na túto skutočnosť a príslušne tovar zabaliť a označiť.
 - 3.3.3. U termolabilných produktov (teplota uchovávania 2 – 8 °C) je potrebné priložiť kalibrovaný záznam dodržania teplotného režimu počas skladovania u odberateľa.
- 3.4. Produkty podliehajúce overovaniu pravosti liekov (FMD):
- 3.4.1. Tvary podliehajúce povinnosti kontroly v rámci systému overovania pravosti liekov (FMD), môže vrátiť odberateľ len v stave **ACTIVE** (to znamená s aktívnym špecifickým identifikátorom) a zároveň neporušeným nástrojom proti neoprávnenému manipulovaniu s tovarom, inak ich dodávateľ nie je povinný prevziať, ak tak neustanovuje osobitný právny predpis.
 - 3.4.2. Incidentsy pri výdaji serializovaných balení spotrebiteľovi nie sú dôvodom reklamácie u dodávateľa. Podľa pokynov národnej autority incident bude prostredníctvom lekárenského software nahlásený do Slovenskej organizácie pre overovanie liekov. Usmernenie pre odberateľov je na <https://www.sool.sk/skusmernenia-k-overovaniu-bezpecnostnych-prvkov-liekov>. Lekárnik zabezpečí karanténu do overenia dôvodu incidentu a produkt nevracia dodávateľovi. Vrátenie je možné len v prípade, ak sa potvrdí podozrenie na falšovaný liek.
- 3.5. Reklamovaný tovar musí odberateľ vrátiť v pôvodnom stave, nepoškodený, nepopísaný bez etikiet.
- 3.6. Reklamovať kvalitatívne vady môže odberateľ len ak boli dodržané všetky skladovacie podmienky.

4. LEHOTY PRE UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- 4.1. Nedostatky zistené pri preberaní tovaru je odberateľ povinný reklamovať bezodkladne, najneskôr však do 24 hodín od prevzatia tovaru,
- 4.2. Skryté vady vo výrobe je odberateľ povinný reklamovať ihneď po ich zistení, najneskôr do konca expirácie.
- 4.3. Pri predaji tovaru s ohrozenou expiráciou (3 mesiace pred expiráciou) bol odberateľ upozornený na ohrozenú expiráciu. Takýto tovar nie je možné vrátiť.
- 4.4. V prípadoch, kedy bol k tovaru s ohrozenou expiráciou vystavený expiračný list, je odberateľ oprávnený nevydaný tovar vrátiť dodávateľovi a to v lehote najneskôr 15 dní pred uplynutím expiračnej doby.
- 4.5. Tovar sťahovaný na podnet Štátneho ústavu pre kontrolu liečiv (ŠÚKL), alebo Ústavu štátnej kontroly veterinárnych biopreparátov a liečiv (ÚŠKVBL), alebo výrobcu, musí odberateľ vrátiť distribútorovi ihneď po upozornení. Po skončení stanoveného termínu nie je možné tovar vrátiť bez dopredu získaného súhlasu od distribútora, ktorý žiada súhlas od výrobcu.
- 4.6. Tovar pozastavený na podnet Štátneho ústavu pre kontrolu liečiv (ŠÚKL), alebo Ústavu štátnej kontroly veterinárnych biopreparátov a liečiv (ÚŠKVBL), alebo výrobcu ostáva u odberateľa, nemôže byť predmetom reklamácie a do rozhodnutia ŠÚKL alebo ÚŠKVBL sa nevracia dodávateľovi.
- 4.7. Reklamáciu môže odberateľ uplatniť do **3 PRACOVNÝCH DNÍ** od doručenia tovaru.

5. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- 5.1. K riadne podanej reklamácie je dodávateľ povinný vyjadriť sa do 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie.
- 5.2. Uzané reklamácie rieši dodávateľ po dohode s odberateľom dobropisom, alebo dodaním chýbajúceho tovaru. Dodanie reklamovaného tovaru potvrdí odberateľ na sprievodnom reklamačnom dodacom liste vodičovi podpisom s uvedením dátumu prevzatia.
- 5.3. Distribútor si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu na základe rozhodnutia odborného zástupcu závodu, alebo posudku výrobcu.
- 5.4. Tvary, ktoré nie je dodávateľ povinný prevziať na základe reklamácie (zmena kategorizácie, pacient neprišiel pre tovar, omylom objednané, cenová úprava atď.), môžu byť na základe individuálneho posúdenia odborným zástupcom závodu dodávateľa alebo ním poverenou osobou vrátené dodávateľovi, pričom táto služba bude ocenená podľa počtu kontrolovaných balení.

6. ZÁNIK NÁROKU NA REKLAMÁCIU

- a) Nárok zaniká, ak bol tovar poškodený neodbornou a hrubou manipuláciou.
- b) Nárok zaniká, ak neboli dodržané podmienky skladovania predpísané výrobcom.
- c) Nárok zaniká, ak je v rozpore s týmto reklamačným poriadkom.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 20.04.2020. Tento reklamačný poriadok ruší predchádzajúcu verziu reklamačného poriadku platnú a účinnú od 25.3.2020.

V Nitre 20.04.2020

PharmDr. Ján Holec
Odborný zástupca za veľkodistribúciu

