

REKLAMAČNÝ PORIADOK

obchodnej spoločnosti Pharco s.r.o., Podzáhradná 36/B, 821 06 Bratislava

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 362/2011 Z.z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 250/2007 Z.z. ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a v súlade s § 19 vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 128/2012 Z.z. o požiadavkách na správnu výrobnú prax a požiadavkách na správnu veľkodistribučnú prax.
2. Reklamačný poriadok upravuje reklamačné vzťahy (podmienky, postupy, termíny vybavovania reklamácií) medzi obchodnými partnermi a je záväzný pre predávajúceho aj kupujúceho. Týmto reklamačným poriadkom predávajúci informuje kupujúceho o typoch reklamácií, časových limitoch v reklamačnom konaní, spôsoboch uplatnenia reklamácie a spôsoboch riešenia uplatnenej reklamácie.
3. V spoločnosti Pharco s r. o. je možné uplatňovať iba reklamácie na tie lieky a zdravotnícke pomôcky, ktoré boli v tejto spoločnosti zakúpené.
4. Reklamačný poriadok a Reklamačný záznam sú dostupné na webovej stránke spoločnosti.

2. ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO ZA VADY

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predávaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.
2. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie (expiračná doba), záručná doba skončí uplynutím tejto lehoty. Pri tovaroch, ktoré sú určené na to, aby sa používali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov.
3. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.
4. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

3. ZÁRUČNÉ PODMIENKY

1. Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru tovar prezrieť a skontrolovať kompletnosť tovaru vrátane príslušných dokladov.
2. Kupujúci je povinný tovar skontrolovať a zistené zjavné vady reklamovať do troch pracovných dní od dodania tovaru.
3. Vady alebo nedostatky, ktoré môžu byť zistené po otvorení jednotiek v sklade, je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu najneskôr do 10 pracovných dní od prevzatia dodávky.

4. Skryté vady alebo nedostatky je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do konca záručnej doby, ktorá platí do konca doby použiteľnosti.

5. Pri objednávke tovaru s ohrozenou dobou použiteľnosti (6 mesiacov pred expiráciou), operátor spoločnosti Pharco s.r.o. upozorní telefonicky kupujúceho na ohrozenú expiráciu prípravku. Po odsúhlasení expirácie operátor potvrdí objednávku. Na tovar s ohrozenou dobou použiteľnosti predávajúci vyhotoví expiračný list. Na základe tohto dokladu môže kupujúci nespotrebovaný tovar vrátiť, najneskôr tak môže urobiť 14 dní pred uplynutím expiračnej doby.

6. Reklamovať kvalitatívne vady je kupujúci oprávnený v tom prípade, ak z jeho strany boli dodržané všetky podmienky pre skladovanie a prepravu.

7. Prípravky sťahované na podnet Štátneho ústavu pre kontrolu liečiv (ďalej len „ŠÚKL“) alebo výrobcu je kupujúci povinný vrátiť predávajúcemu ihneď po upozornení a to do určeného termínu sťahovania. Po termíne sťahovania je možné prípravok vrátiť jedine so súhlasom predávajúceho (na základe súhlasu výrobcu).

8. V prípade pozastavenia prípravku, ponecháva si ho kupujúci až do rozhodnutia ŠÚKL.

4. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

1. Reklamáciu môže kupujúci uplatniť na adrese: Rybníčná 36/D, 831 07 Bratislava; poslaním tovaru a prostredníctvom vyplneného Reklamačného protokolu.

2. Kupujúci je povinný bezodkladne reklamovať zistené nedostatky u predávajúceho písomnou formou prostredníctvom úplne a pravdivo vyplneného reklamačného záznamu, ktorý je dostupný na webovej stránke spoločnosti.

3. Právo kupujúceho na uplatnenie reklamácie vznikne v prípade zistenia:

a/ nedostatkov zistených okamžite pri odovzdaní resp. preberaní zásielky:

- poškodený vonkajší obal (zdeformovaný, roztrhnutý, zatečený resp. inak znehodnotený),

- úplnosť/neúplnosť dodávky (počet dodaných kartónov, prázdne balenia a pod.),

- nedodržanie podmienok prepravy (teplotný režim, bezpečnostný režim a pod.).

b/ kvalitatívnych nedostatkov:

- dodanie iného produktu než fakturovaného (názov, lieková forma, potencia, balenie),

- dodanie inej šarže (šarža reálne dodaného produktu vs. údaj na faktúre/dodacom liste),

- dodanie tovaru s ohrozenou (krátkou) expiračnou dobou,

- neúplné resp. prázdne balenie, - iné nedostatky kvality (doplnená charakteristika, popis nedostatku – napr. nefunkčnosť lieku a pod.).

c/ kvantitatívnych nedostatkov:

- zistené rozdiely v počte kusov dodaných balení verzus údaj na faktúre/dodacom liste,

d/ iných nedostatkov:

- chýbajúca príbalová informácia v slovenskom jazyku,
- chýbajúci obal v slovenskom jazyku,
- chýbajúce označenie Braillovho písma (tam, kde to vyžaduje legislatíva),
- chybná cena.

4. Kupujúci stráca nárok na uplatnenie reklamácie ak:

- a/ došlo k poškodeniu tovaru nešetrnou alebo neodbornou manipuláciou,
- b/ neboli dodržané podmienky uchovávania predpísané výrobcom,
- c/ došlo k poškodeniu tovaru prírodnými živlami,
- d/ je reklamácia v rozpore s týmto reklamačným poriadkom.

5. Rozhodnutia o reklamáciách, ktoré nepatria do vyššie uvedených špecifikácií (kategorizačné zmeny, stojace zásoby na skladoch odberateľa, špecifický liek, ktorý pacient neprevzal a pod.) sú plne v kompetencii odborného zástupcu a obchodného oddelenia spoločnosti Pharco s.r.o.

6. Reklamácia je predmetom reklamačného konania len v prípade, že reklamačný záznam obsahuje tieto údaje:

- a/ názov a adresu odberateľa,
- b/ číslo faktúry a dátum dodania tovaru,
- c/ názov prípravku, jeho reklamované množstvo, šarža, expirácia,
- d/ vyznačený spôsob režimu pre transport (prepravka, chladnička)
- e/ vyznačenie dôvodu reklamácie,
- f/ prehlásenie o skladovaní reklamovaného prípravku,
- g/ meno zodpovednej osoby, jej podpis a pečiatka zariadenia,
- h/ dátum uplatnenia reklamácie.

7. V prípade reklamácie tovaru, na ktorý sa vzťahuje záručná doba (tlakomer, zdravotnícke pomôcky, odsávačky a pod.) je nutné k reklamačnému záznamu predložiť fotokópiu pokladničného bloku zákazníka. Tovar je následne odoslaný výrobcovi na posúdenie reklamácie.

8. Spoločnosť Pharco s.r.o. si vyhradzuje právo akceptovať iba úplne vyplnený reklamačný záznam, podpísaný oprávnenou osobou kupujúceho a ak obsahuje požadované prílohy špecifikované v tomto reklamačnom poriadku.

10. Lieky, ktoré vyžadujú špeciálne teplotné podmienky skladovania (teplotný režim 2-8°C) môžu byť vrátené do zásob na predaj len v tom prípade, že existujú doložené dôkazy o tom, že liek bol po celú dobu skladovaný za schválených podmienok skladovania a kupujúci predloží dôkazy týkajúce sa:

a/ dátumu dodania do lekárne, číslo dokladu,

b/ času uloženia lieku do chladničky,

c/ dátumu a času vrátenia – odovzdávanie vodičovi spoločnosti Pharco s.r.o.,

d/ spôsobu monitorovania teploty a záznamu z uvedeného obdobia, keď bol liek skladovaný v lekárni (záznamy z kalibrovaných teplomerov, dataloggery).

11. Reklamovaný tovar je kupujúci povinný vrátiť predávajúcemu v originálnom obale a v pôvodnom stave (neoznačený popisom, bez etikiet, v nepoškodenom obale).

12. V prípade, ak bol dodaný tovar s poškodeným obalom, je kupujúci povinný túto skutočnosť uviesť v reklamačnom zázname.

13. V prípade reklamácie termolabilných prípravkov, horľavín, žieravín, zdravotníckych pomôcok a doplnkového tovaru je kupujúci povinný tovar zabaliť a označiť s ohľadom na dodržiavanie bezpečnostných opatrení, vhodných skladovacích a prepravných podmienok.

14. Pripravený reklamovaný tovar s reklamačným záznamom preberá zamestnanec spoločnosti Pharco s.r.o. Kupujúci má povinnosť pri odovzdaní upozorniť zamestnanca predávajúceho, že ide termolabilné lieky, prípadne iné nebezpečné látky.

5. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď kupujúci uplatnil reklamáciu u predávajúceho. Pri osobnom uplatnení reklamácie je to deň odovzdania vadného tovaru spolu s príslušnými dokladmi predávajúcemu. Pri zaslaní vadného tovaru predávajúcemu sa za deň začatia reklamačného konania považuje deň, keď vadný tovar spolu s príslušnými dokladmi bol doručený predávajúcemu. V prípade, ak kupujúci pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky vyžadované doklady, príp. tieto nie sú čitateľné alebo odovzdaný tovar nie je kompletný, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania kompletného tovaru a všetkých požadovaných dokladov. Ak kupujúci ani na výzvu predávajúceho nedoplní chýbajúce doklady a tovar, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

2. Dodanie reklamovaného tovaru potvrdí predávajúci podpisom, pečiatkou a dátumom prevzatia na sprievodnom tlačive.

3. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z práv zo zodpovednosti za vady si uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu jedným z nasledovných spôsobov:

a/ opravou tovaru,

b/ výmenou tovaru,

c/ vrátením kúpnej ceny tovaru (pri odstúpení kupujúceho od zmluvy),

d/ poskytnutím primeranej zľavy z ceny tovaru,

e/ odôvodneným zamietnutím reklamácie.

5. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3. tohto článku má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

6. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

7. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

8. Predávajúci oznámi kupujúcemu spôsob vybavenia reklamácie na každý druh reklamácie najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie zaslaním e-mailovej správy kupujúcemu a zároveň kupujúceho vyzve na prevzatie tovaru alebo iného nároku, ktorý mu z uplatnenej reklamácie prislúcha.

9. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

6. SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Ak sa na tovare počas záručnej doby vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

2. Kupujúci má právo požadovať bezplatnú výmenu tovaru alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy:

a/ ak sa na tovare vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady,

b/ ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať; za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretí krát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich opravách,

c/ ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre väčší počet vád tovar riadne užívať;

d/ predávajúci nevybaví reklamáciu v zákonnej 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).

3. Ak sa na tovare objavia iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru, o výške ktorej rozhodne predávajúci, ktorý prihliadne na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebovania tovaru a možnosť jeho ďalšieho užívania.

4. Ak tovar predávaný za nižšiu cenu má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny, o výške ktorej rozhodne predávajúci, ktorý prihliadne na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebovania tovaru a možnosť jeho ďalšieho užívania.

5. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.04.2019

2. Tento reklamačný poriadok v plnom rozsahu nahrádza reklamačný poriadok spoločnosti Pharco s.r.o. platný pred dňom účinnosti tohto reklamačného poriadku.

3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia tretích strán.

V Bratislave dňa 01.04.2019

MVDr. Peter Blaško, konateľ spoločnosti Pharco s.r.o.