BioDrug

REKLAMAČNÝ PORIADOK
spoločnosti BIODRUG s.r.o.

1. Úvodné ustanovenia

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou každého dodávateľsko-odberateľského vzťahu a rieši disproporcie vyplývajúce z týchto vzťahov v súlade so zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom.
Reklamácia je uplatnenie nároku na riešenie kvalitatívneho alebo kvantitatívneho nedostatku v zásielke tovaru.
Reklamačný poriadok upravuje podmienky, postupy a termíny vybavovania reklamácií.

2. Predmet reklamačného konania

Predmetom reklamačného konania sú:

- **nedostatky, zistené ihneď pri odovzdaní a preberaní tovaru:**
  a) poškodený vonkajší obal (napr. zatečený, zdeformovaný, roztrhnutý a pod.),
  b) úplnosť dodávky (napr. nesprávny počet kartónov, prázdne balenie a pod.),
  c) nedodržanie podmienok prepravy zásielky (napr. teplotný režim a pod.);
- **kvantitatívne reklamácie:**
  d) nezrovnalosti v množstve produktov;
- **kvalitatívne reklamácie:**
  e) dodaný je iný produkt ako je fakturovaný (názov, lieková forma, balenie),
  f) dodaná je iná šarža ako deklaruje faktúra/dodací list,
  g) dodaný je produkt s krátkou dobou exspirácie,
  h) dodané je neúplné alebo prázdne balenie,
  i) hlásená je aplikačná dysfunkcia prípravku od spotrebiteľa,
  j) iné nedostatky kvality- charakteristika, popis;
- **iné:**
  k) chyba v cene (cena je v rozpore s platným Cenovým opatrením MZSR),
  l) chýbajúca príbalová informácia v slovenskom jazyku, chýbajúca informácia na obale v slovenskom jazyku,
  m) chýbajúce vyznačenie Braillovho písma na prípravkoch, u ktorých to vyžaduje legislatíva;
- v prípade reklamácií, ktoré nepatria pod vyššie uvedené špecifikácie (napr. omylom objednaný tovar, pacient neprevzal produkt, zmena kategorizácie, cenová úprava a pod.) možno takéto reklamované produkty vrátiť len po vzájomnej dohode s distribútorom a rozhodnutie o nich je výlučne v právomoci odborného zástupcu alebo riaditeľa alebo nimi poverenej osoby;
- každý vrátený produkt musí distribútor overiť v rámci systému overovania pravosti liekov (ak produkty podliehajú smernici FMD) a v prípade, že tieto produkty nebudú v aktívnom stave, distribútor ich nie je povinný prevziať ak tak neustanovuje osobitný právny predpis;
- termolabilné produkty - teplota uchovávania 2 - 8 °C (napr. omylom objednané, pacient ich neprevzal, pri zmene kategorizácie, pri cenovej úprave a pod.) nie je možné reklamovať a vrátiť do distribúcie bez kalibrovaného elektronického dôkazu dodržania teplotného režimu počas skladovania u odberateľa. Zámer reklamovať produkt, ktorý podlieha teplotnému režimu, ktorý by mal byť vrátený do distribúcie, podlieha predchádzajúcemu odsúhlaseniu distribútora. Schválenie je výlučne v právomoci odborného zástupcu farmaceuta.

3. Spôsob uplatnenia reklamácie

Odberateľ je povinný reklamovať zistené nedostatky u distribútora písomne, zaslaním vyplneného tlačiva **Reklamačný záznam**.

Reklamácia je predmetom reklamačného konania len vtedy, ak reklamačný záznam spĺňa tieto formálne podmienky:

a) názov a presnú adresu odberateľa;
b) meno zodpovedného pracovníka;
c) obchodný názov predmetu reklamácie vrátane šarže a dodaného množstva;
d) číslo faktúry alebo dodacieho listu, dátum vyhotovenia;
e) reklamované množstvo;
f) uvedenie dôvodu reklamácie;
g) dátum uplatnenia reklamácie, vyhotovenia reklamačného záznamu;
h) špecifikácia reklamovaného produktu - podmienky režimu pre transport (termolabilné produkty uchovávané a prepravované v chladiacom režime).

Upozornenie odberateľa:

– v prípade, že je predmetom reklamácie produkt u ktorého je potrebné zabezpečiť režim prepravy v chladiacom boxe, je nutné túto skutočnosť vyznačiť v reklamačnom zázname a upozorniť vodiča.

Produkty podliehajúce overovaniu pravosti (FMD):

a) produkty, ktoré podliehajú Delegovanému nariadeniu Komisie (EÚ) 2016/161 a podliehajú serializácii, možno vrátiť do distribúcie len keď sú v aktívnom stave, inak ich distribútor nie je povinný prevziať, ak tak neustanovuje osobitný právny predpis;
b) ak došlo k omylu pri deaktivácii, produkt musí byť vrátený do aktívneho stavu, čo je možné najneskôr do 10 dní od momentu, kedy k omylu pri deaktivácii došlo.
c) Výnimku majú len sťahované produkty, ktoré sú po vyhlásení sťahovania automaticky deaktivované a produkty, ktoré vrátil spotrebiteľ z dôvodu nekvality.
d) incidenty pri výdaji spotrebiteľovi nie sú predmetom reklamácie u distribútora. V tomto prípade lekárnik zabezpečí karanténu do overenia dôvodu incidentu u výrobcu, produkt nevracia distribútorovi. Vrátenie distribútorovi je možné len v prípade, ak by sa potvrdilo podozrenie na falšovaný liek.

4. Lehoty pre uplatnenia reklamácie

a) vady alebo nedostatky zistené pri preberaní zásielky je odberateľ povinný reklamovať bezodkladne, najneskôr do 24 hodín.
b) skryté vady vzniknuté vo výrobnom procese alebo v priebehu skladovania je odberateľ povinný reklamovať ihneď po ich zistení, najneskôr však do ukončenia doby použiteľnosti (expiračnej doby);
c) v niektorých prípadoch, ak distribútor uzná za vhodné, môže na tovar s ohrozenou dobou použiteľnosti (tri mesiace pred uplynutím doby použiteľnosti) vyhotoviť exspiračný list. Na základe tohto dokladu môže odberateľ nespotrebovaný tovar vrátiť distribútorovi a to najneskôr 14 dní pred uplynutím exspiračnej doby produktu;
d) reklamovať vady kvality v priebehu doby použiteľnosti je odberateľ oprávnený len v tom prípade, ak boli dodržané všetky skladovacie a prepravné podmienky;
e) reklamovaný tovar, ktorý bol objednaný omylom je nutné vrátiť distribútorovi v pôvodnom

stave (t.j. nepopísaný, bez etikiet, nepoškodený obal a pod.);

f) prípravky sťahované z obehu na podnet Štátneho ústavu pre kontrolu liečiv (ŠUKL) alebo výrobcu musí odberateľ vrátiť distribútorovi ihneď po upozornení. Po ukončení stanoveného termínu sťahovania produktu už nie je možné produkt vrátiť bez vopred získaného súhlasu distribútora, ktorý je povinný kontaktovať a získať súhlas výrobcu;
g) na vrátený tovar u prípravkov sťahovaných z obehu vyhotoví distribútor dobropis. Ak je výdaj produktu pozastavený, ponechá si odberateľ predmetný tovar až do rozhodnutia ŠÚKLu;
h) V prípade nedodržania ustanovení tohto reklamačného poriadku zo strany odberateľa alebo distribútora, prechádza zodpovednosť za škody týmto vzniknuté na subjekt, ktorý uvedené zásady porušil.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

Uznané reklamácie rieši distribútor individuálne na základe dohody s odberateľom, a to formou dobropisu alebo dodaním chýbajúceho tovaru.
Dodanie reklamovaného tovaru potvrdí odberateľ distribútorovi na sprievodnom liste k reklamácii podpisom, pečiatkou a dátumom prevzatia.

6. Nárok na uplatnenie reklamácie zaniká:

a) ak k poškodeniu produktov došlo neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou;
b) ak neboli dodržané podmienky uchovávania predpísané výrobcom;
c) ak je reklamácia v rozpore s týmto reklamačným poriadkom.

7. Záverečné ustanovenia

Distribútor oznámi odberateľovi svoje stanovisko k uplatnenej reklamácii do 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie. Distribútor si vyhradzuje právo uznať alebo neuznať reklamáciu na základe posudku výrobcu alebo stanoviska odborného zástupcu distribútora.
Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť odo dňa: 01.06.2024

V Bratislave dňa 28.05.2024

Ing.Marek Čorňák
konateľ spoločnosti