



Reklamačné podmienky pre lekárne

Všeobecné ustanovenia

- reklamačný poriadok sa riadi platnou legislatívou, hlavne obchodným zákonníkom
- vo firme Pharmos je možné uplatňovať iba reklamácie na tie prípravky, ktoré boli v tejto firme nakúpené

Zistenie a nahlásenie reklamácie

- 1) Povinnosťou odberateľa je pri prevzatí zásielky potvrdiť na dodacom liste za prítomnosti prepravcu celkový počet prepravných obalových jednotiek v zásielke a ich neporušenosť (nedeformovanie a uzatvorenie). Prípadné zistené rozdiely je nutné ihneď zapísať do potvrdzovaného dodacieho listu a zostavy expedovaných zásielok; oba zápisy je povinný podpísať prepravca (vodič). Na nezapísané reklamácie počtu obalových jednotiek nebude braný zreteľ. Výnimkou sú nočné závozy do lekární, kedy môže byť dodací list potvrdený odberateľom dodatočne.
- 2) Kvantitatívne nezrovnalosti, zjavné chyby a poškodenia či nesúhlas s cenou alebo exspiráciou zistené odberateľom pri kusovej kontrole dodávky je nutné uplatniť čo najskôr, najneskôr však do troch pracovných dní od prevzatia zásielky. Tovar, ktorý lekárne objednala, resp. bol v objednávke lekárne a dodávateľ riadne dodal, ale lekárne zistila, že preň nemá využitie, je možné taktiež vrátiť iba vo vyššie uvedenej lehote. I keď oznámi odberateľ reklamáciu telefonicky je v prípade vrátenia tovaru povinný doložiť reklamáciu písomným dokladom, vid'. 9).
- 3) V prípade, že odberateľ vracia tovar z dôvodu nesúhlasu s ostávajúcou dobou exspirácie či cenou, z dôvodu zámenny, omylom objednaného alebo omylom dodaného tovaru, nesmie byť tento tovar odberateľom žiadnym spôsobom označený či inak poškodený (polepený cenovkami, popísaný, poškodený odtrhnutím cenoviek).
- 4) V prípade reklamácie termolabilného prípravku musí byť *zabalený do mikroténového vrečka so samolepkou veľkosti adresného štítku s nápisom „CHLAD“*.
- 5) Tovar charakteru návykových látok a prekurzorov dodávaných so samostatným dodacím listom je odberateľ povinný kusovo prevziať ihneď pri dodávke za prítomnosti prepravcu a prípadnú reklamáciu ihneď vyznačiť do kópie príslušného dodacieho listu. V prípade vrátenia musí byť tento tovar zabalený tak, aby bolo zjavné, že počas prepravy s tovarom nikto nemanipuloval.
- 6) Liečivá vyradované z použitia na základe správy ŠÚKL či požiadavku držiteľa rozhodnutí o registrácii (výrobca alebo dovozca) možno vrátiť spravidla najneskôr do 14 dní po vydaní informácie prevádzkou PHARMOS, resp. ŠÚKL alebo v správe uvedenej časovej lehote.
- 7) Skryté chyby výrobného alebo technického charakteru je nutné reklamovať ihneď po ich zistení (neúplnosť či nedostatočnosť balení). Tento tovar prevádzka prijme i po označení lekárňou a uplatní potom ďalej ako reklamáciu u výrobcu za podmienky, že balenie neponesie znaky narušenia primárneho obalu konečným spotrebiteľom.
- 8) Reklamácie je možné uplatňovať iba u prevádzky, ktorá je uvedená v záhlaví dodacieho listu.
- 9) V prípade vrátenia tovaru je odberateľ povinný vyplniť riadne Reklamačný záznam (príloha č. 2). Medzi náležitosti reklamačného záznamu patrí predovšetkým prehlásenie, že po dobu, počas ktorej bol tovar v jeho držaní, boli dodržané predpísané skladovacie podmienky stanovené výrobcom.
- 10) Na tovar nakúpený so zľavou z dôvodu ohrozenej exspirácie, poškodeného obalu a pod. nie je možné uplatniť reklamáciu. Táto skutočnosť musí byť objednávajúcemu pri realizácii objednávky známa.

0	Meno	Mgr. Kristína Maczvaldová	PharmDr. Jiří Korta
	Dátum	30.3.2012	30.3.2012
	Podpis		
Revízia		Spracoval	Schválil