POSTUP PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

obchodní společnosti medipharco s.r.o., IČO: 17429951, Prachnerova 642/10, Košíře, 150 00 Praha 5.

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Reklamační řád je vydán v souladu se zákonem č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem, zákonem č. 40/1964 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 362/2011 Sb. o léčivech a zdravotnických prostředcích a o změnách a doplnění některých zákonů , zákon č. 250/2007 Sb. 372/1990 Sb. o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s § 19 vyhlášky Ministerstva zdravotnictví Slovenské republiky č. 128/2012 Sb. o požadavcích na správnou výrobní praxi a požadavcích na správnou velkoobchodní distribuční praxi.

2. Reklamační řád upravuje reklamační vztahy (podmínky, postupy, lhůty pro vyřizování reklamací) mezi obchodními partnery a je závazný pro prodávajícího i kupujícího. Prodávající tímto reklamačním řádem informuje kupujícího o druzích reklamací, lhůtách reklamačního řízení, způsobech uplatnění reklamace a způsobech řešení reklamace.

3. Ve společnosti medipharco s.r.o. lze reklamovat pouze ty léčivé přípravky a zdravotnické prostředky, které byly zakoupeny v této společnosti.

4. Reklamační řád a evidence stížností jsou k dispozici na internetových stránkách společnosti.

2. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO ZA VADY

1. Prodávající odpovídá za vady prodaného zboží při převzetí kupujícím a za vady, které se vyskytnou po převzetí zboží v záruční době. V případě zboží prodávaného za nižší cenu prodávající neodpovídá za vady, pro které byla sjednána nižší cena.

2. Záruční doba je 24 měsíců. Pokud je na prodávaném zboží, jeho obalu nebo přiloženém návodu uvedena doba použitelnosti (expirační doba), končí záruční doba uplynutím této doby. V případě zboží určeného k delšímu používání stanoví zvláštní předpisy záruční dobu delší než 24 měsíců.

3. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží kupujícím.

4. Práva kupujícího z odpovědnosti za vady zboží zaniknou, pokud nebyla uplatněna v záruční době.

3. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

1. Kupující je povinen při převzetí zboží prohlédnout a zkontrolovat úplnost zboží včetně příslušných dokladů.

2. Kupující je povinen prohlédnout zboží a reklamovat případné zjevné vady do tří pracovních dnů od doručení zboží.

3. Kupující je povinen oznámit prodávajícímu veškeré vady nebo nedostatky, které mohou být zjištěny po otevření jednotek ve skladu, nejpozději do 10 pracovních dnů od převzetí dodávky.

4. Kupující je povinen oznámit prodávajícímu skryté vady nebo nedostatky bez zbytečného odkladu, nejpozději do konce záruční doby, která je platná do konce doby použitelnosti.

5. Při objednání zboží s ohroženým datem spotřeby (6 měsíců před uplynutím doby spotřeby) provozovatel medipharco s.r.o. telefonicky upozorní kupujícího na ohrožené datum spotřeby výrobku. Po odsouhlasení data ukončení platnosti operátor objednávku potvrdí. Prodávající vystaví pro zboží s ohroženou dobou trvanlivosti osvědčení o expiraci. Na základě tohoto dokladu může kupující vrátit nespotřebované zboží nejpozději 14 dní před uplynutím doby použitelnosti.

6. Kupující je oprávněn reklamovat vady jakosti, pokud byly dodrženy všechny podmínky skladování a přepravy.

7. Výrobky stažené z podnětu Státního ústavu pro kontrolu léčiv (dále jen "SÚKL") nebo výrobce je kupující povinen vrátit prodávajícímu neprodleně po oznámení a do stanoveného data stažení. Po datu stažení z trhu lze výrobek vrátit pouze se souhlasem prodejce (na základě souhlasu výrobce).

8. V případě pozastavení výrobku si kupující ponechá výrobek až do rozhodnutí STKL.

4. JAK UPLATNIT REKLAMACI

1. Kupující může uplatnit reklamaci na adrese Rybničná 36/D, 831 07 Bratislava; zasláním zboží a prostřednictvím vyplněného reklamačního protokolu.

2. Zjištěné vady je kupující povinen neprodleně písemně reklamovat u prodávajícího prostřednictvím úplně a pravdivě vyplněného reklamačního protokolu, který je k dispozici na internetových stránkách společnosti.

3. Právo kupujícího na reklamaci vzniká v případě zjištění:

a/ nedostatky zjištěné ihned při dodání nebo převzetí zásilky:

- poškozený vnější obal (deformovaný, roztržený, ucpaný nebo jinak znehodnocený), - úplnost/neúplnost dodávky (počet dodaných kartonů, prázdné obaly atd.),

- nedodržení přepravních podmínek (teplotní režim, bezpečnostní režim atd.).

b/ vady kvality:

- dodání jiného než fakturovaného přípravku (název, léková forma, síla, balení),

- dodání jiné šarže (šarže skutečně dodaného výrobku oproti údaji na faktuře/dodacím listu),

- dodání zboží s ohroženým (krátkým) datem spotřeby,

- neúplné nebo prázdné balení, - jiné závady v jakosti (vyplněná charakteristika, popis závady - např. nefunkčnost výrobku atd.).

c/ kvantitativní nedostatky:

- zjištěné rozdíly v počtu jednotek dodaných obalů oproti údaji na faktuře/dodacím listu,

d/ další nedostatky:

- chybějící příbalový leták ve slovenštině,

- chybějící obal ve slovenštině,

- chybějící označení Braillovým písmem (pokud to vyžadují právní předpisy), - nesprávná cena.

4. Kupující ztrácí nárok na reklamaci, pokud:

a/ zboží bylo poškozeno neopatrným nebo neodborným zacházením, b/ nebyly dodrženy skladovací podmínky předepsané výrobcem,

c/ zboží bylo poškozeno přírodními živly,

d/ nárok je v rozporu s tímto reklamačním řádem.

5. Rozhodování o reklamacích, které nespadají do výše uvedené specifikace (změny kategorizace, pohotovostní zásoby na skladě odběratele, konkrétní lék nepřijatý pacientem apod.), je plně v kompetenci odborného zástupce a obchodního oddělení společnosti medipharco s.r.o.

6. Stížnost podléhá reklamačnímu řízení pouze v případě, že záznam o stížnosti obsahuje následující údaje:

a/ jméno a adresu zákazníka,

b/ číslo faktury a datum dodání,

c/ název výrobku, jeho reklamované množství, šarži, datum spotřeby, d/ označený způsob přepravy (bedna, chladnička) e/ důvod reklamace,

f/ prohlášení o skladování reklamovaného výrobku,

g/ jméno odpovědné osoby, její podpis a razítko zařízení,

h/ datum podání stížnosti.

7. V případě reklamace zboží, na které se vztahuje záruční doba (tlakoměry, zdravotnické přístroje, odsávačky atd.), je třeba k reklamačnímu protokolu přiložit fotokopii účtenky zákazníka. Zboží je poté odesláno výrobci k posouzení reklamace.

8. Společnost medipharco s.r.o. si vyhrazuje právo přijmout pouze kompletně vyplněný reklamační protokol, podepsaný oprávněnou osobou kupujícího a pokud obsahuje požadované přílohy uvedené v tomto reklamačním řádu.

10. Léky, které vyžadují zvláštní teplotní podmínky skladování (teplotní režim 2-8 °C), mohou být vráceny do prodeje pouze v případě, že je doloženo, že lék byl po celou dobu skladován za schválených skladovacích podmínek, a kupující předloží doklady týkající se:

a/ datum doručení do lékárny, číslo účtenky,

b/ dobu, po kterou byl lék uchováván v chladničce,

c/ datum a čas návratu - předání řidiči společnosti medipharco s.r.o.

d/ způsob sledování teploty a záznam o uvedeném období, kdy byl lék v lékárně skladován (záznamy z kalibrovaných teploměrů, dataloggerů).

11. Kupující je povinen vrátit reklamované zboží prodávajícímu v původním obalu a v původním stavu (neoznačené popisem, bez etiket, v nepoškozeném obalu).

12. Pokud bylo zboží dodáno s poškozeným obalem, je kupující povinen tuto skutečnost uvést v reklamačním protokolu.

13. V případě reklamace termolabilních přípravků, hořlavin, žíravin, zdravotnických prostředků a doplňkového zboží je kupující povinen zboží zabalit a označit s ohledem na dodržení bezpečnostních opatření, vhodných skladovacích a přepravních podmínek.

14. Připravené reklamované zboží s reklamačním protokolem přijímá pracovník společnosti medipharco s.r.o. Kupující je povinen při předání zboží upozornit zaměstnance prodávajícího, že se jedná o termolabilní léčiva nebo jiné nebezpečné látky.

5. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Za datum zahájení reklamačního řízení se považuje datum, kdy kupující podal reklamaci u prodávajícího. V případě osobní reklamace je to den předání vadného zboží spolu s příslušnými doklady prodávajícímu. V případě zaslání vadného zboží prodávajícímu se za den zahájení reklamačního řízení považuje den, kdy bylo vadné zboží spolu s příslušnými doklady doručeno prodávajícímu. V případě, že kupující při reklamaci nepředá všechny požadované doklady nebo doklady nejsou čitelné nebo předané zboží není kompletní, je reklamační řízení zahájeno až dnem předání kompletního zboží a všech požadovaných dokladů. Pokud kupující nedoplní chybějící doklady a zboží ani na výzvu prodávajícího, považuje se reklamace za neoprávněnou.

2. Dodání reklamovaného zboží potvrdí prodávající podpisem, razítkem a datem převzetí na přiloženém formuláři.

3. Na základě rozhodnutí kupujícího, které z práv z odpovědnosti za vady uplatňuje, je prodávající povinen určit způsob vyřízení reklamace ihned, ve složitých případech nejpozději do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace, v odůvodněných případech, zejména je-li nutné složité technické zhodnocení stavu výrobku nebo služby, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po určení způsobu vyřízení stížnosti se stížnost vyřídí ihned; v odůvodněných případech lze stížnost vyřídit i později. Vyřízení stížnosti však nesmí trvat déle než 30 dnů od data podání stížnosti.

4. Prodávající je povinen vyřídit reklamaci jedním z následujících způsobů: a/ opravou zboží,

b/ výměnou zboží,

c/ vrácením kupní ceny zboží (v případě odstoupení kupujícího od smlouvy), d/ poskytnutím přiměřené slevy z ceny zboží,

e/ odůvodněným zamítnutím stížnosti.

5. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace uvedené v bodě 3. tohoto článku má kupující právo odstoupit od smlouvy nebo má právo na výměnu zboží za nové.

6. Pokud kupující uplatnil reklamaci zboží v prvních 12 měsících od koupě, může prodávající reklamaci zamítnout pouze na základě odborného posouzení; bez ohledu na výsledek odborného posouzení nelze po kupujícím požadovat úhradu nákladů na odborné posouzení ani jiných nákladů souvisejících s odborným posouzením.

7. Pokud kupující uplatnil reklamaci zboží po 12 měsících od data nákupu a prodávající reklamaci zamítl, je osoba, která reklamaci vyřídila, povinna v dokladu o vyřízení reklamace uvést, komu může kupující výrobek zaslat k odbornému posouzení. Pokud je výrobek zaslán určené osobě k odbornému posouzení, nese náklady na odborné posouzení, jakož i veškeré další účelně vynaložené náklady s tím spojené, prodávající, a to bez ohledu na výsledek odborného posouzení. Prokáže-li kupující znaleckým posudkem odpovědnost prodávajícího za vadu, může nárok znovu uplatnit; po dobu provádění znaleckého posudku záruční doba neběží. Prodávající je povinen uhradit kupujícímu do 14 dnů ode dne opětovného uplatnění reklamace veškeré náklady vynaložené na znalecký posudek, jakož i veškeré související účelně vynaložené náklady. Znovu uplatněný nárok nelze zamítnout.

8. Prodávající informuje kupujícího o způsobu vyřízení reklamace pro každý druh reklamace do 30 dnů od obdržení reklamace zasláním e-mailové zprávy kupujícímu a současně vyzve kupujícího k převzetí zboží nebo jiného nároku, na který má kupující v důsledku uplatněné reklamace nárok.

9. Prodávající je povinen vést evidenci reklamací a na požádání ji předložit k nahlédnutí dozorovému orgánu. Záznam o stížnosti musí obsahovat údaje o datu podání stížnosti, datu a způsobu vyřízení stížnosti a pořadové číslo stížnostního dokumentu.

6. METODY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Vyskytne-li se na zboží v záruční době vada, kterou lze odstranit, má kupující právo na její bezplatné, včasné a řádné odstranění. Prodávající je povinen vadu odstranit bez zbytečného odkladu. O způsobu odstranění vady rozhoduje prodávající. Kupující může namísto odstranění vady požadovat výměnu zboží nebo, pokud se vada týká pouze součásti zboží, výměnu součásti, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem k ceně zboží nebo závažnosti vady. Prodávající může vždy vyměnit vadné zboží za bezvadné namísto odstranění vady, pokud to kupujícímu nezpůsobí vážné obtíže.

2. Kupující má právo požadovat bezplatnou výměnu zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy:

a/ pokud je na zboží vada, kterou nelze odstranit a která brání řádnému užívání zboží jako zboží bez vady,

b/ přestože se jedná o vady opravitelné, nemůže kupující zboží řádně užívat pro opětovné vyskytnutí vady po opravě; za opětovné vyskytnutí vady po opravě se považuje, pokud se stejná vada vyskytne potřetí po nejméně dvou předchozích opravách,

c/ ačkoli jsou vady odstranitelné, kupující nemůže zboží řádně užívat pro řadu vad;

d/ prodávající nevyřídí reklamaci v zákonné 30denní lhůtě (v takovém případě se vada považuje za neodstranitelnou).

3. Vyskytnou-li se na zboží jiné neodstranitelné vady, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny zboží, o jejíž výši rozhodne prodávající, který přihlédne k povaze vady, míře a způsobu opotřebení zboží a možnosti jeho dalšího použití.

4. Má-li zboží prodávané za nižší cenu vadu, za kterou prodávající odpovídá, má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, o jejíž výši rozhoduje prodávající, který přihlédne k povaze vady, míře a způsobu opotřebení zboží a možnosti jeho dalšího použití.

5. Vyřízením reklamace není dotčeno právo kupujícího na náhradu škody podle zákona č. 294/1999 Sb. o odpovědnosti za škodu způsobenou vadným výrobkem, ve znění pozdějších předpisů.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 16.9.2022.

2. Tento Reklamační řád v plném rozsahu nahrazuje Reklamační řád společnosti medipharco s.r.o. platný před datem účinnosti tohoto Reklamačního řádu.

3. Prodávající si vyhrazuje právo provádět změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění třetích stran.

V Bratislavě dne 16.09.2022

MVDr. Peter Blaško, jednatel společnosti medipharco s.r.o.