



I. VŠEOBECNÉ PODMIENKY

Reklamačný poriadok vydaný spoločnosťou UNIPHARMA – 1. slovenská lekárnická akciová spoločnosť (ďalej „dodávateľ“) je v súlade so zákonom č. 140/1998 Z.z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach, s § 17 vyhlášky č. 274/1998 Z. z. o požiadavkách na správnu výrobnú prax a správnu veľkodistribučnú prax a v súlade so zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom.

Tento reklamačný poriadok upravuje postup a podmienky uplatnenia oprávnených reklamácií, ktoré vzniknú odberateľovi, aj napriek záväzku spoločnosti o zabezpečenie vysokej úrovne kvality pri veľkodistribúcií.

Reklamačný poriadok je dostupný na webovej stránke dodávateľa www.unipharma.sk.

II. SÚHLAS S REKLAMAČNÝM PORIADKOM

Súhlas s reklamačným poriadkom potvrdzuje odberateľ podpisom faktúry, kúpnej zmluvy alebo prevzatím tovaru od vodiča – obchodného zástupcu a potvrdením prevzatia tovaru svojim podpisom.

III. PREDMET REKLAMAČNÉHO KONANIA

Právo odberateľa na uplatnenie reklamačného konania vznikne v prípade zistenia:

1. kvalitatívnej vady,
 - a. názov
 - b. šarža
 - c. forma
 - d. sila prípravku
 - e. ohrozená expirácia
2. kvantitatívnej vady,
 - a. množstvo tovaru
3. vady, ktoré sú zistené priamo pri odovzdaní a prebratí tovaru
 - a. poškodený vonkajší obal, (napr. zamočený, zdeformovaný a pod.)
 - b. úplnosť dodávky (napr. nesedí počet kartónov, prázdne balenia a pod.)
 - c. nedodržanie podmienok prepravy tovaru (napr. termolabilný tovar)
4. a iné vady (napr. chyba v cene, chýbajúca príbalová informácia v slovenskom jazyku, chýbajúca informácia na obale v slovenskom jazyku).

IV. TERMÍN UPLATNENIA REKLAMÁCIE

1. Vady v dodávke tovaru, ktoré sú zjavné, je odberateľ povinný reklamovať do 3 pracovných dní od dodania tovaru.
2. Dodávka tovaru s ohrozenou dobou použiteľnosti je kvalitatívna vada, ktorú je odberateľ oprávnený reklamovať do 3 pracovných dní od dodania tovaru.
3. Skryté vady, reklamuje odberateľ ihneď po ich zistení, najneskôr však do ukončenia doby použiteľnosti (expiračnej doby). Reklamovať tieto vady je odberateľ oprávnený iba v tom prípade, ak boli dodržané predpísané skladovacie podmienky a zaobchádzanie podľa návodu, resp. príbalovej informácie. .
4. Prípravky, ktoré sú z rozhodnutia ŠÚKLu alebo výrobcu sťahované z obehu, musí odberateľ vrátiť dodávateľovi do stanoveného termínu. Ak je výdaj prípravku pozastavený, odberateľ si ponechá tento tovar až do rozhodnutia ŠÚKLu alebo výrobcu na sklade a nevracia ho dodávateľovi.



V. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

Uplatnenie reklamácie odberateľom je možné len na základe čitateľne, úplne a pravdivo vyplneného reklamačného záznamu. Formulár reklamačného záznamu je dostupný na webovej stránke spoločnosti (www.unipharma.sk), prípadne poskytne odberateľovi reklamačný záznam zamestnanec dodávateľa.

Reklamačný záznam

Reklamácia je predmetom reklamačného konania len prípade, že reklamačný záznam obsahuje nasledujúce údaje:

1. *Názov a presná adresa odberateľa*
2. *Meno, priezvisko, telefónne číslo kontaktnej osoby odberateľa*
3. *Dátum vystavenia reklamačného záznamu*
4. *Dátum a číslo predajnej objednávky (v prípade zbernej fakturácie číslo a dátum dodávky)*
5. *Obchodný názov tovaru s uvedením expirácie, šarže, množstvo a zdôvodnenie reklamácie*
6. *Podľa potreby doplňujúce informácie o reklamovanom tovare,*
7. *Vyznačenie, či ide o OL, psychotropné látky (PL), veterinárne prípravky, nebezpečné látky, o tovar so špeciálnymi požiadavkami na skladovanie/prepravu (napr. termolabilný tovar, horľavina, žieravina a pod.).*

a požadované prílohy:

1. *V prípade dodania nesprávneho druhu tovaru alebo nesprávneho množstva tovaru je potrebné priložiť kópiu baliaceho listu.*
2. *V prípade reklamácie tovarov, na ktoré sa vzťahuje 24 – mesačná záruka (napr. tlakomer, zdravotná obuv je potrebné priložiť pokladničný doklad.*
3. *V prípade reklamácie omamných látok (OL) je potrebné priložiť vypísané tlačivo „Objednávka omamných látok a prípravkov“.*

Príprava reklamovaného tovaru

- a) Reklamovaný tovar musí vrátiť odberateľ dodávateľovi v originálnom obale a v pôvodnom stave (neoznačený, bez etikiet, v nepoškodenom obale). V prípade, ak bol dodaný tovar s poškodeným, je odberateľ povinný túto skutočnosť uviesť v reklamačnom zázname.
- b) V prípade reklamácie OL, termolabilných prípravkov, veterinárnych liekov, horľavín, žieravín, zdravotníckych pomôcok a doplnkového tovaru je odberateľ povinný tovar príslušne zabaliť a označiť s ohľadom na dodržiavanie bezpečnostných opatrení, vhodných skladovacích a prepravných podmienok.
- c) Pripravený reklamovaný tovar s reklamačným záznamom preberá vodič- obchodný zástupca dodávateľa alebo referent reklamácií na príslušnom obchodno-distribučnom stredisku. Odberateľ má povinnosť pri odovzdávaní upozorniť zamestnanca dodávateľa, že ide o omamné látky, termolabilné lieky, prípadne nebezpečné látky.

VI. ZÁNIK NÁROKU NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Odberateľ stráca právo na uplatnenie reklamácie:

- a) ak došlo k poškodeniu tovaru nevhodnými skladovacími podmienkami,
- b) ak došlo k poškodeniu tovaru neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou s tovarom,
- c) ak došlo k poškodeniu tovaru prírodnými živlami,
- d) ak podal reklamačný záznam, ktorý je v rozpore s týmto Reklamačným poriadkom.

VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Dodávateľ si vyhradzuje právo uznať alebo neuznať reklamáciu na základe posúdenia odborným zástupcom spoločnosti. Dodávateľ oznámi odberateľovi svoje stanovisko k prijatej reklamácií do 30 dní od prevzatia reklamácie. Odberateľ je povinný byť súčinný a poskytnúť dodávateľovi potrebné informácie pre riešenie reklamácie.

Tento reklamačný poriadok ruší verziu vydanú 7.4.2008
a nadobúda platnosť dňa **2.8.2010**.