



### 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 veľkodistribúcii.

Reklamačný poriadok je dostupný na webovej stránke dodávateľa [www.unipharma.sk](http://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 ŠÚKL 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 ŠÚKL 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](http://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.