

## Reklamačný poriadok

Uvedený reklamačný poriadok sa týka predaja a kúpy hromadne vyrábaných liekov (ďalej len HVL) a zdravotníckych pomôcok (ďalej len ZP).

1. HVL a ZP sú vyrábané, označované, vzorkované, kontrolované, dodávané a ich kvalita je stanovená príslušným registračným výmerom, podnikovými a technickými normami.
2. Vnútorý a vonkajší obal tovaru je označený štítkom, alebo je priamo potlačený údajmi, ktoré zodpovedajú príslušným technickým normám, zákona č. 140/1998 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach. Súčasťou týchto údajov je i číslo výrobnéj šarže.
3. Kupujúci je povinný prekontrolovať dodávky HVL a ZP hneď po ich doručení, nedostatky je povinný oznámiť predávajúcemu čo najskôr písomne (poštou), faxom, elektronickou poštou alebo telefonicky. V prípade oznámenia faxom, elektronickou poštou alebo telefonicky sa toto oznámenie potvrdí aj písomnou formou.
4. Nedostatky HVL a ZP, ktoré sú zrejmé už v dobe prechodu ako škoda kupujúceho, je povinný kupujúci reklamovať bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 5 (päť) dní odo dňa, kedy tovar bol dopravený do miesta určenia.
5. Nedostatky kvality reklamuje kupujúci bez zbytočného odkladu hneď ako tieto nedostatky zistil, najneskôr do konca záručnej doby, ktorá platí do konca doby použiteľnosti.
6. Reklamovať nedostatky kvality v priebehu záručnej doby je kupujúci oprávnený v tom prípade, ak zo strany kupujúceho boli dodržané všetky podmienky pre skladovanie a manipuláciu s tovarom. Záručná doba je totožná s dobou použiteľnosti.
7. V reklamácii kupujúci riadne uvedie (popíše) tieto skutočnosti:
  - o aký nedostatok tovaru sa jedná
  - spôsob uloženia tovaru
  - ďalšie informácie dôležité k posúdeniu reklamácie.Súčasťou reklamácie je protokol o nedostatkoch, ktorý musí obsahovať:
  - údaje týkajúce sa dodávky, t. j. dátum dodávky, množstvo, druh a stav obalu, číslo dodacieho listu
  - úplný obchodný názov predmetu reklamácie.Reklamáciu kupujúci doplní vhodným dôkazovým materiálom, hlavne fotokópiou dodacieho listu, prípadne zaslaním vzorky chybného tovaru.
8. Predávajúci je oprávnený preveriť u kupujúceho spôsob uskladnenia dodaných HVL a ZP.
9. Predávajúci do 15 dní po obdržaní reklamácie oznámi kupujúcemu stanovisko k reklamáci.
10. Predávajúci je povinný vysporiadať reklamáciu kupujúcemu dodaním tovaru bez nedostatkov, prípadne udelením zľavy na dodaný tovar formou dobropisu. Predávajúci sa zaväzuje vysporiadať reklamáciu do 30 (tridsať) dní odo dňa jej uplatnenia.
11. V prípade vyradenia šarže z liečebného použitia na základe Správ o kvalite liečiv, ktoré vydáva Štátny ústav pre kontrolu liečiv Slovenskej republiky (ďalej len ŠÚKL SR), je kupujúci povinný uplatniť u predávajúceho samostatnú reklamáciu na sťahované šarže. Kupujúci je oprávnený vrátiť takýto výrobok predávajúcemu najneskôr do 45 dní od uverejnenia rozhodnutia ŠÚKL-u.
12. Nároky z nedostatkov:
  - a) *nedostatky v množstve* - budú riešené dodaním chýbajúceho množstva a to najneskôr do jedného mesiaca odo dňa, kedy predávajúci reklamáciu uznal. V prípade, že dodanie chýbajúceho množstva nebude možné, bude riešené dobropisom. Nedostatky v množstve v originálnych kartónoch (chýbajúce alebo prázdne balenia) budú riešené len dobropisom.
  - b) *nedostatky kvality* - budú riešené buď výmenou chybného tovaru za bezchybný, v prípade, že nebude možné tovar vymeniť alebo opraviť, budú riešené dobropisom.