

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti **PHOENIX Zdravotnicke zásobovanie, a. s.**
so sídlom **Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava, Slovenská republika**
(ďalej v texte ako „Dodávateľ“)

I. Úvodné ustanovenie

1. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou každého dodávateľsko-odberateľského vzťahu a rieši disproporcie vyplývajúce z týchto vzťahov. Spoločnosť PHOENIX Zdravotnicke zásobovanie vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade so zákonmi č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, č. 362/2011 Z. z. Zákon o liekoch a zdravotníckych pomôckach a v súlade s vyhláškou č. 128/2012 Z.z. o požiadavkách na správnu výrobnú prax a správnu veľkodistribučnú prax.
2. Reklamačný poriadok je dostupný na webovej stránke www.phoenix.sk, v časti Dokumenty (<https://www.phoenix.sk/dokumenty/>).
3. Súhlas s reklamačným poriadkom potvrdzuje odberateľ uzatvorením zmluvného vzťahu s dodávateľom, t. j. momentom objednávky tovaru.
4. Odberateľ berie na vedomie, že reklamačný poriadok je dodávateľ oprávnený jednostranne kedykoľvek zmeniť, pričom zmeny reklamačného poriadku nadobúdajú účinnosť ich zverejnením na webovom sídle dodávateľa.
5. Na účely tohto reklamačného poriadku majú nasledujúce pojmy nasledujúci význam:
 - **Reklamačný poriadok** upravuje podmienky, postupy a termíny vybavovania reklamácií vo vzťahu k odberateľom s výnimkou lekární.
 - **Reklamácia** je uplatnenie nároku na riešenie kvalitatívneho, kvantitatívneho alebo cenového nedostatku v zásielke tovaru.
 - **Odberateľ** je na účely tohto reklamačného poriadku akýkoľvek veľkodistribútor liekov a zdravotníckych pomôcok, distribútor výživových doplnkov, kozmetiky a ostatného doplnkového sortimentu alebo akýkoľvek ďalší subjekt, ktorý odoberá od dodávateľa tovar a nie je držiteľom povolenia na poskytovanie lekárenskej starostlivosti.

II. Predmet reklamačného konania

Špecifikácia predmetu reklamačného konania:

1. kvalitatívne reklamácie

- a) kvalitatívna chyba dodávateľa
 - aplikačná dysfunkcia prípravku hlásená od spotrebiteľa
 - chýbajúca príbalová informácia v slovenskom jazyku, chýbajúci obal v slovenskom jazyku
 - chýbajúce vyznačenie Braillovho písma u prípravkov, u ktorých to požaduje legislatíva
 - poškodený vonkajší obal (napr. zatečený obal v dôsledku zle tesniaceho uzáveru)
 - skryté vady (napr. poškodený vnútorný obal, dodanie neúplného alebo prázdneho balenia, vzhľad alebo zloženie produktu)
 - nedodržanie podmienok prepravy zásielky (napr. teplotný režim, bezpečnostný režim)
 - lieky podozrivé z falšovania (incidentsy pri výdaji spotrebiteľovi nie sú predmetom reklamácie u distribútora. Podľa pokynov národnej autority bude incident sprostredkované pri deaktivácii cez lekárenský software nahlásený do Slovenskej organizácie pre overovanie liekov. Usmernenie pre odberateľov je dostupné na stránke www.sool.sk. V tomto prípade lekárnik zabezpečí karanténu do overenia dôvodu a produkt nevracia distribútorovi. Vrátenie distribútorovi je možné len v prípade, ak by sa potvrdilo, že sa jedná o falšovaný liek.)
- b) nežiaduci účinok alebo hlásenie špeciálnej / mimoriadnej situácie
- c) sťahovaná šarža – zásoba odberateľa (distribútora), vrátené z lekárne / zdravotníckeho zariadenia / od pacienta

2. kvantitatívne reklamácie

- a) chybné množstvo (dodané množstvo nesúhlasí s dokladom)
- b) chybná položka (iný tovar dodaný ako na doklade)
- c) chybná šarža (iná šarža dodaná ako na doklade)
- d) dodaný poškodený tovar

2.1. vrátenie tovaru z iných dôvodov - podlieha osobitnému režimu vybavenia

- a) chyba pri objednávke (chyba na objednávke – doklade)

3. nesprávna cena položky / oprava ceny

4. celá objednávka

- a) chyba pri objednávke – zdvojená objednávka

5. dodaný tovar mimo balného listu / faktúry

V prípade, ak je dôvodom reklamácie napr. omylom objednaný tovar, cenová úprava príp. ďalšie uvedené v bode 2.1. – 4. vyššie, možno takto reklamované produkty vrátiť **len v pôvodnom stave** (t. j. bez etikiet, nepoškodený obal) a **po vzájomnej dohode s dodávateľom**. Rozhodnutie o nich je výlučne v právomoci odborného zástupcu príslušného obchodného centra dodávateľa alebo riaditeľa predaja alebo nimi poverenej osoby.

III. Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Odberateľ je povinný reklamovať zistené nedostatky u dodávateľa písomne prostredníctvom reklamačného formuláru. V prípade vracania tovaru dodávateľovi je potrebné doručiť tovar spolu s reklamačným formulárom do príslušného obchodného centra dodávateľa.

Reklamácia je predmetom reklamačného konania len vtedy, ak reklamačný formulár spĺňa tieto formálne podmienky:

- a) názov a presnú adresu odberateľa;
- b) meno zodpovedného pracovníka;
- c) číslo faktúry alebo balného listu, dátum vyhotovenia;
- d) obchodný názov predmetu reklamácie vrátane šarže a dodaného množstva;
- e) reklamované množstvo;
- f) uvedenie dôvodu reklamácie;
- h) dátum uplatnenia reklamácie, vyhotovenie reklamačného formuláru;
- i) špecifikácia reklamovaného produktu (OL – omamné látky, PL – psychotropné lieky, CHL – produkty chladového reťazca, MR – produkty mrazového reťazca, iné - napr. nebezpečné látky: cytostatiká, horľaviny).

Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Oddiel: Sa, Vložka číslo: 1300/B.

2. Reklamovať vady kvality v priebehu doby použiteľnosti je odberateľ oprávnený len v tom prípade, ak boli dodržané všetky skladovacie a prepravné podmienky.
3. Produkty, ktoré podliehajú Delegovanému nariadeniu Komisie EÚ 2016/161 a podliehajú serializácii, možno vrátiť do distribúcie len keď sú v aktívnom stave, inak ich dodávateľ nie je povinný prevziať, ak tak neustanovuje osobitný právny predpis. Výnimkou sú šarže lieku podliehajúce Delegovanému nariadeniu Komisie EÚ 2016/161 o serializácii, pre ktoré je vyhlásené stiahnutie z úrovne lekárni alebo zdravotníckych zariadení – tieto sú v národnom verifikačnom systéme výrobcom deaktivované, rovnako je možné vrátiť deaktivované balenia, ktoré vrátil spotrebiteľ z dôvodu nekvality alebo z dôvodu sťahovania z úrovne pacienta.

Požadované prílohy:

- a) v prípade reklamácie produktu chladového alebo mrazového reťazca, ktorý by mal byť vrátený do distribúcie (napr. omylom objednané, zmena kategorizácie a pod.), je potrebné doložiť záznamu z elektronického teplotného monitorovania počas celej doby uchovávanía produktu u odberateľa a kópie kalibračného certifikátu k záznamníku teploty. Uznanie reklamácie je výlučne v právomoci odborného zástupcu príslušného obchodného centra dodávateľa (zoznam a kontakty sú uvedené v prílohe tohto reklamačného poriadku).
- b) v prípade reklamácie omamných látok a psychotropných látok II. skupiny je nutné k tovaru priložiť vypísané tlačivo „Objednávka omamných látok a prípravkov“ (ŠEVT kód tlačiva je **64 020 0**). Pri reklamáci omamných látok a psychotropných látok II. skupiny od odberateľa, odberateľ potvrdí dodávateľovi listy č. 2 a č. 4 vyššie uvedenej žiadanky, listy č. 1 a č. 3 vyššie uvedenej žiadanky sa vrátia po potvrdení od dodávateľa odberateľovi.
- c) v prípade reklamácie produktov na ktoré sa vzťahuje záručná doba – zdravotnicke pomôcky (tlakomery, odsávačky a pod., zdravotnícka obuv) je nutné doložiť pokladničný blok zákazníka. Vybrané produkty sa nevymieňajú, ale odosielajú na opravu.

IV. Termín uplatnenia reklamácie

- a) vady alebo nedostatky v dodávke tovaru je odberateľ povinný reklamovať bezodkladne, najneskôr do 3 pracovných dní od doručenia tovaru;
- b) skryté vady vzniknuté vo výrobnom procese alebo v priebehu skladovania je odberateľ povinný reklamovať ihneď po ich zistení, najneskôr však do ukončenia doby použiteľnosti (expiračnej doby);
- c) prípravky sťahované z terénu na podnet Štátneho ústavu pre kontrolu liečiv (ŠÚKL), Ústavu štátnej kontroly veterinárnych biopreparátov a liečiv (ÚŠKVBL) alebo výrobcu, musí odberateľ vrátiť dodávateľovi ihneď po upozornení. Po ukončení termínu sťahovania, ktorý je odberateľom stanovený, už nie je možné produkt vrátiť bez vopred získaného súhlasu dodávateľa, ktorý je povinný kontaktovať a získať súhlas výrobcu. (Ak je výdaj prípravku len pozastavený, ponechá si odberateľ predmetný tovar až do rozhodnutia ŠÚKLu / ÚŠKVBL alebo výrobcu na svojom sklade a nevracia ho dodávateľovi.)

V. Vybavenie reklamácie

1. Dodávateľ si vyhradzuje právo uznať alebo neuznať reklamáciu na základe posudku výrobcu alebo stanoviska odborného zástupcu dodávateľa.
2. Dodávateľ oznámi odberateľovi svoje stanovisko k uplatnenej reklámii do 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie.
3. Uznané reklamácie rieši dodávateľ individuálne, na základe dohody s odberateľom, a to formou dobropisu, alebo dodaním chýbajúceho tovaru.
4. Dodanie reklamovaného tovaru potvrdí odberateľ dodávateľovi na sprievodnom tlačive **Potvrdenie o prevzatí tovaru** podpisom, pečiatkou a dátumom prevzatia.

Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Oddiel: Sa, Vložka číslo: 1300/B.

VI. Zánik nároku na uplatnenie reklamácie

- a) ak reklamácia nebola uplatnená v lehote podľa tohto Reklamačného poriadku a spôsobom uvedených v tomto Reklamačnom poriadku;
- b) ak k poškodeniu produktov došlo neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou s tovarom zo strany odberateľa;
- c) ak neboli dodržané podmienky uchovávanía tovaru predpísané výrobcom zo strany odberateľa;
- d) ak došlo k poškodeniu tovaru vyššou mocou po dodaní tovaru odberateľovi;
- e) ak je reklamácia v rozpore so zásadami uvedenými v Reklamačnom poriadku.

VII. Záverečné ustanovenia

V prípade nedodržania ustanovení Reklamačného poriadku zo strany odberateľa, alebo dodávateľa, prechádza zodpovednosť za škody týmto vzniknuté na subjekt, ktorý uvedené zásady porušil.

Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný odo dňa 15.1.2024. Tento Reklamačný poriadok ruší verziu vydanú 09.02.2019.

V Bratislave, dňa 12.01.2024