

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI PHAREX, s.r.o.

I. VŠEOBECNÉ PODMIENKY

Reklamačný poriadok vydaný spoločnosťou PHAREX, s.r.o. (ďalej „dodávateľ“) je v súlade so zákonom č. 362/2011 Z.z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach, s § 17 vyhlášky č. 128/2012 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.pharex.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. lieková forma
- d. sila prípravku
- e. ohrozená expirácia
- f. porušené podmienky prepravy tovaru

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.) – priložiť fotodokumentáciu
- b. úplnosť dodávky (napr. nesedí počet kartónov, prázdne balenia a pod.)
- c. nedodržanie podmienok prepravy tovaru

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, ktorú sú zjavné a viditeľné, je odberateľ povinný reklamovať do dvoch pracovných dní od dodania tovaru.
2. Dodávka tovaru s ohrozenou dobou použiteľnosti nie je kvalitatívna vada, ktorú je odberateľ oprávnený reklamovať do 2 pracovných dní od dodania tovaru.
3. Skryté vady, reklamuje odberateľ ihneď po ich zistení, 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 Reklamačný záznam je dostupný na webovej stránke spoločnosti www.pharex.sk, prípadne poskytne odberateľovi Reklamačný záznam zamestnanec dodávateľa na vyžiadanie.

Reklamačný záznam

Reklamácia je predmetom reklamačného konania len v 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 omamné a psychotropné látky (OPL), nebezpečné látky o tovar so špeciálnymi požiadavkami na skladovanie/prepravu (napr. termolabilný tovar, horľavina, žieravina a pod.).
8. Spôsob skladovania - teplotný režim.

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 je potrebné priložiť pokladničný doklad.
3. V prípade viditeľnej vady priložiť fotodokumentáciu (napr. poškodeného kartónu, krabičky, blistra, fľaštičky a pod.)
4. V prípade reklamácie termolabilných liekov žiadame dokladovať dodržiavanie teplotného režimu a zaslanie kalibračného certifikátu meradla.

Príprava reklamovaného tovaru

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 poškodením, je odberateľ povinný túto skutočnosť uviesť v reklamačnom zázname.

VI. ZÁNİK 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 predložený Reklamačný záznam, ktorý je v rozpore s týmto Reklamačným poriadkom.

VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Reklamácie sa posudzujú individuálne. 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 nadobúda účinnosť dňa 01.07. 2022.

