



Reklamačný poriadok

Gilead Sciences Slovakia s.r.o.

Vysoká 2/B, 811 06 Bratislava – Staré Mesto

pre sklad

Pribylinská 2/A 831 04 Bratislava, Slovensko

I. ÚVODNÉ USTANOVENIE

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou každého dodávateľsko-odberateľského vzťahu a rieši disproporcie vyplývajúce z týchto vzťahov v súlade so zákonom č. 513/1991 Zb. (Obchodným zákonníkom).

Reklamácia znamená uplatnenie nároku na riešenie kvalitatívneho nedostatku v zásielke tovaru. Vratka tovaru sa uplatňuje v prípade vrátenia tovaru z dôvodu zámeny, chybného počtu, chybnéj objednávky a pod.

Reklamačný poriadok upravuje podmienky, postupy a termíny vybavovania reklamácií a vratiek.

Reklamačný poriadok a Reklamačný záznam spoločnosti Gilead Sciences Slovakia s.r.o. sú dostupné na: <http://www.phoenix.sk>

II. PREDMET REKLAMAČNÉHO KONANIA

Špecifikácia predmetu reklamačného konania:

- a) poškodený je vonkajší obal (zatečený, zdeformovaný, roztrhnutý a pod.)
- b) nedodržanie podmienok prepravy zásielky (teplotný režim, bezpečnostný režim)
- c) chýbajúca príbalová informácia v slovenskom jazyku, chýbajúci obal v slovenskom jazyku
- d) chýbajúce vyznačenie Braillovho písma prípravkov u ktorých to požaduje legislatíva
- e) hlásená je aplikačná dysfunkcia prípravku od spotrebiteľa
- f) dodané je neúplné, alebo prázdne balenie
- g) iné nedostatky kvality – podozrenie na falzifikát, skrytá vada...
- h) úplnosť dodávky
- i) dodaný je iný produkt ako je fakturovaný (názov, lieková forma, potencia, balenie)
- j) dodaná je iná šarža ako deklaruje faktúra/dodací list
- k) dodaný je produkt s kratšou dobou expirácie ako 6 mesiacov

- l) cena (ak odporuje Cenovému opatreniu MZSR)
- m) iné - omylom objednané, pacient neprevzal, zmena kategorizácie, cenová úprava a pod.

Všetky reklamácie a vratky sú v právomoci riešenia výlučne odborného zástupcu spoločnosti Gilead Sciences Slovakia s.r.o.

III. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE/VRATKY

Odberateľ je povinný oznamovať akékoľvek zistené nedostatky u dodávateľa písomne, formou tlačiva s názvom Reklamačný záznam, ktorý je dostupný na:
https://www.phoenix-zz.sk/PHX_WebAPPs/docs/rekl_zazn_GILEAD.htm

Reklamácia/vratka sa stáva predmetom reklamačného konania len vtedy, pokiaľ Reklamačný záznam obsahuje tieto formálne náležitosti:

- a) názov a presnú adresu odberateľa
- b) meno zodpovedného pracovníka
- c) obchodný názov predmetu reklamácie/vratky vrátane šarže a dodaného množstva
- d) číslo faktúry, alebo dodacieho listu, dátum vyhotovenia
- e) reklamované množstvo
- f) uvedenie dôvodu reklamácie/vratky
- g) prehlásenie že reklamovaný tovar bol skladovaný za podmienok stanovených výrobcom a bola dodržaná Správna lekárska prax (ak je odberateľom lekáreň)
- h) dátum uplatnenia reklamácie/vratky, vyhotovenie záznamu

IV. TERMÍNY A INÉ NÁLEŽITOSTI PRE UPLATNENIE REKLAMÁCIE/VRATKY

- a) Závady alebo nedostatky zistené pri preberaní zásielky je odberateľ povinný reklamovať ihneď.
- b) Skryté chyby, vzniknuté vo výrobnom procese, alebo v priebehu skladovania, reklamuje odberateľ ihneď po ich zistení, najneskôr však do ukončenia doby použiteľnosti (expiračnej doby).
- c) Pri objednávke tovaru s ohrozenou dobou použiteľnosti (najviac tri mesiace pred expiráciou), upozorní operátor telefonicky na ohrozenú expiráciu prípravku. Ak odberateľ súhlasí s takouto expiráciou, operátor potvrdí objednávku.
- d) V niektorých prípadoch, ak dodávateľ uzná za vhodné, môže na tovar s ohrozenou expiráciou vyhotoviť expiračný list. Na základe tohto dokladu, môže odberateľ nespotrebovaný tovar vrátiť a to najneskôr 14 dní pred uplynutím expiračnej doby prípravku.
- e) Reklamovať chybu kvality v priebehu doby použiteľnosti je odberateľ oprávnený len v tom prípade, ak boli dodržané všetky skladovacie a prepravné podmienky.

- f) Tovar je nutné vrátiť dodávateľovi v pôvodnom stave, pokiaľ dôvodom reklamácie/vratky nie je poškodený alebo kvalitatívne nevhodný produkt (nepopísaný, bez etikiet, nepoškodený obal, atď.)
- g) Prípravky sťahované na podnet Štátneho ústavu pre kontrolu liečiv, 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 výrobcu.
- h) Reklamáciu/vratku môže odberateľ uplatniť do piatich pracovných dní od doručenia tovaru. V prípade nedodržania ustanovení Reklamačného poriadku zo strany odberateľa, alebo dodávateľa, prechádza zodpovednosť za škody týmto spôsobené na subjekt, ktorý uvedené zásady porušil.

V. VYBAVENIE REKLAMÁCIE/VRATKY

Uznané reklamácie/vratky rieši dodávateľ individuálne, na základe dohody s odberateľom, a to formou vystavenia dobropisu, alebo dodaním chýbajúceho tovaru. Dodanie reklamovaného tovaru potvrdí odberateľ spoločnosti Phoenix Z.z., a.s. na sprievodnom tlačive s názvom **Potvrdenie o dodaní tovaru** podpisom, pečiatkou a dátumom prevzatia.

Pokiaľ je výdaj prípravku pozastavený, ponechá si odberateľ predmetný tovar až do rozhodnutia ŠÚKL-u.

VI. ZÁNIK NÁROKU NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE/VRATKY

- a) ak k poškodeniu produktov došlo neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou
- b) ak neboli dodržané podmienky uchovávania predpísané výrobcom
- c) ak reklamácia/vratka je v rozpore s uvedeným reklamačným poriadkom

VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Dodávateľ oznámi odberateľovi svoje stanovisko do 30 dní od prevzatia reklamácie/vratky. Dodávateľ si vyhradzuje právo uznať alebo neuznať reklamáciu/vratku vždy na základe posudku odborného zástupcu, alebo výrobcu.

FORMULÁRE/VZORY/PRÍLOHY

GF-SK-DIS-80001A Reklamačný záznam (on-line)

HISTÓRIA REVÍZIÍ

Dátum účinnosti	Verzia	Autor	Popis zmien
	1.0	Hana Vaňková Alena Bocianová	Nový dokument