

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

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti **PHOENIX Zdravotnícke zásobovanie, a.s.**,  
so sídlom Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava, Slovenská republika  
IČO: 34 142 941  
(ďalej v texte ako „distribútor“)

### 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 je uplatnenie nároku na riešenie kvalitatívneho alebo kvantitatívneho nedostatku v zásielke tovaru.

Reklamačný poriadok upravuje podmienky, postupy a termíny vybavovania reklamácií.

Reklamačný poriadok a formulár Reklamačného záznamu je dostupný na [www.phoenix.sk](http://www.phoenix.sk).

### II. Predmet reklamačného konania

**Špecifikácia predmetu reklamačného konania:**

- **nedostatky, ktoré sú zistené ihneď pri odovzdaní a preberaní tovaru:**
  - a) poškodený vonkajší obal (napr. zatečený, zdeformovaný, roztrhnutý a pod.),
  - b) úplnosť dodávky (napr. nesprávny počet kartónov, prázdne balenie a pod.),
  - c) nedodržanie podmienok prepravy zásielky (napr. teplotný režim, bezpečnostný režim a pod.);
- **kvantitatívne reklamácie:**
  - a) nezrovnalosti v množstve produktov;
- **kvalitatívne reklamácie:**
  - a) dodaný je iný produkt ako je fakturovaný (názov, lieková forma, potencia, balenie),
  - b) dodaná je iná šarža ako deklaruje faktúra/dodací list,
  - c) dodaný je produkt s krátkou dobou expirácie,
  - d) dodané je neúplné alebo prázdne balenie,
  - e) hlásená je aplikačná dysfunkcia prípravku od spotrebiteľa,
  - f) iné nedostatky kvality - charakteristika, popis;
- **iné:**
  - a) cena (ak cena odporuje platnému Cenovému opatreniu MZSR),
  - b) chýbajúca príbalová informácia v slovenskom jazyku, chýbajúci obal v slovenskom jazyku,
  - c) chýbajúce vyznačenie Braillovho písma prípravkov, u ktorých to požaduje legislatíva;

Strana 1 z 5

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

- v prípade reklamácií, ktoré nepatria pod vyššie uvedené špecifikácie (napr. omylom objednaný tovar, pacient neprevzal produkt, zmena kategorizácie, cenová úprava a pod.) možno takéto reklamované produkty vrátiť len po vzájomnej dohode s distribútorom a rozhodnutie o nich je výlučne v právomoci odborného zástupcu príslušného obchodného centra alebo riaditeľa predaja a marketingu alebo nimi poverenej osoby;
- každý vrátený produkt musí distribútor overiť v rámci systému overovania pravosti liekov (FMD) a v prípade, že tieto produkty nebudú v aktívnom stave, distribútor ich nie je povinný prevziať ak tak neustanovuje osobitný právny predpis;
- produkty, ktoré nie je distribútor povinný prevziať späť (napr. pacient ich neprevzal, pri zmene kategorizácie a pod.) budú na základe posúdenia na možné opätovné zaradenie do predaja prehodnocované ako ocenená služba, ktorú si bude distribútor uplatňovať podľa počtu kontrolovaných balení;
- termolabilné produkty - teplota uchovávania 2 - 8 °C (napr. omylom objednané, pacient ich neprevzal, pri zmene kategorizácie, pri cenovej úprave a pod.) nie je možné reklamovať a vrátiť do distribúcie bez kalibrovaného elektronického dôkazu dodržania teplotného režimu počas skladovania u odberateľa. Zámer reklamovať produkt, ktorý podlieha teplotnému režimu, ktorý by mal byť vrátený do distribúcie, podlieha predchádzajúcemu odsúhlaseniu distribútora. Schválenie je výlučne v právomoci zodpovedného farmaceuta príslušného obchodného centra. Zoznam a kontakty sú uvedené v prílohe tohto reklamačného poriadku.

### III. Spôsob uplatnenia reklamácie

Odberateľ je povinný reklamovať zistené nedostatky u distribútora písomne formou tlačiva **Reklamačný záznam**, ktorý je dostupný na [www.phoenix.sk](http://www.phoenix.sk).

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

- a) názov a presnú adresu odberateľa;
- b) meno zodpovedného pracovníka;
- c) obchodný názov predmetu reklamácie vrátane šarže a dodaného množstva;
- d) číslo faktúry alebo dodacieho (expedičného) listu, dátum vyhotovenia;
- e) reklamované množstvo;
- f) uvedenie dôvodu reklamácie;
- g) odvolanie sa na prvotný podnet (telefonicky, faxom, e-mailom, cez reprezentanta);
- h) dátum uplatnenia reklamácie, vyhotovenie reklamačného záznamu;
- i) špecifikácia reklamovaného produktu - podmienky režimu pre transport (OL – omamné látky, PL – psychotropné lieky, CHL – termolabilné produkty uchovávané a prepravované v chladiacom režime, lné - napr. nebezpečné látky: cytostatiká, horľaviny).

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

#### Požadované prílohy:

- a) v prípade reklamácie produktov, na ktoré sa vzťahuje záručná doba – zdravotnícke pomôcky (napr. tlakomery, odsávačky, zdravotnícka obuv a pod.) je nutné predložiť pokladničný blok zákazníka. Vybrané produkty sa nevymieňajú, ale odosielajú na opravu;
- b) v prípade reklamácie omamných látok (OL) je nutné priložiť vypísané tlačivo: „Objednávka omamných látok a prípravkov,, - ŠEVT kód pre žiadanky je **64 020 0**. Pri reklamáci OL z lekárne potvrdí lekárneš distribútorovi listy č. 2 a č. 4 vyššie uvedenej žiadanky; listy č. 1 a č. 3 vyššie uvedenej žiadanky sa vrátia po potvrdení od distribútora lekární;
- c) **upozornenie odberateľa:** v prípade, že je predmetom reklamácie produkt so špeciálnym bezpečnostným režimom (OL, PL) alebo je potrebné zabezpečiť režim prepravy v chladiacom boxe, je nutné túto skutočnosť vyznačiť v reklamačnom zázname a upozorniť vodiča.

#### Produkty podliehajúce overovaniu pravosti (FMD):

- a) produkty, ktoré podliehajú Delegovanému nariadeniu Komisie (EÚ) 2016/161 a podliehajú serializácii, možno vrátiť do distribúcie len keď sú v aktívnom stave, inak ich distribútor nie je povinný prevziať ak tak neustanovuje osobitný právny predpis;
- b) ak došlo k omylu pri deaktivácii, produkt musí byť vrátený do aktívneho stavu, čo je možné najneskôr do 10 dní od momentu kedy k omylu pri deaktivácii došlo. Výnimku majú len sťahované produkty, ktoré sú po vyhlásení sťahovania automaticky deaktivované a produkty, ktoré vrátil spotrebiteľ z dôvodu nekvality.
- c) incidenty 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: <https://www.sool.sk/sk/usmernenia-k-overovaniu-bezpecnostnych-prvkov-liekov>. V tomto prípade lekárnik zabezpečí karanténu do overenia dôvodu a produkt nevracia distribútorovi. Vrátenie distribútorovi je možné len v prípade, ak by sa potvrdilo podozrenie na falšovaný liek.

#### IV. Termín uplatnenia reklamácie

- a) vady alebo nedostatky zistené pri preberaní zásielky je odberateľ povinný reklamovať bezodkladne, najneskôr do 24 hodín.

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

- 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) pri objednávke tovaru s ohrozenou dobou použiteľnosti (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 distribútor uzná za vhodné, môže na tovar s ohrozenou dobou použiteľnosti vyhotoviť expiračný list. Na základe tohto dokladu môže odberateľ nespotrebovaný tovar vrátiť distribútorovi a to najneskôr 14 dní pred uplynutím expiračnej doby produktu;
- e) reklamovať vady kvality v priebehu doby použiteľnosti je odberateľ oprávnený len v tom prípade, ak boli dodržané všetky skladovacie a prepravné podmienky;
- f) reklamovaný tovar, ktorý bol objednaný omylom je nutné vrátiť distribútorovi v pôvodnom stave ( t.j. nepopísaný, bez etikiet, nepoškodený obal a pod.);
- g) prípravky sťahované z terénu na podnet Štátneho ústavu pre kontrolu liečiv (ŠÚKL) alebo výrobcu musí odberateľ vrátiť distribútorovi ihneď po upozornení. Po ukončení stanoveného termínu sťahovania produktu už nie je možné produkt vrátiť bez vopred získaného súhlasu distribútora, ktorý je povinný kontaktovať a získať súhlas výrobcu;
- h) na vrátený tovar vyhotoví distribútor dobropis. Ak je výdaj produktu pozastavený, ponechá si odberateľ predmetný tovar až do rozhodnutia ŠÚKLu;
- i) reklamáciu môže odberateľ uplatniť do troch pracovných dní od doručenia tovaru. V prípade nedodržania ustanovení tohto reklamačného poriadku zo strany odberateľa alebo distribútora, prechádza zodpovednosť za škody týmto vzniknuté na subjekt, ktorý uvedené zásady porušil.

## V. Vybavenie reklamácie

Uznané reklamácie rieši distribútor individuálne na základe dohody s odberateľom, a to formou dobropisu alebo dodaním chýbajúceho tovaru.

Dodanie reklamovaného tovaru potvrdí odberateľ distribútorovi na sprievodnom tlačive **Potvrdenie o dodaní tovaru** podpisom, pečiatkou a dátumom prevzatia.

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

#### **VI. Nárok na uplatnenie reklamácie zaniká:**

- a) ak k poškodeniu produktov došlo neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou;
- b) ak neboli dodržané podmienky uchovávaní predpísané výrobcom;
- c) ak reklamácia je v rozpore s týmto reklamačným poriadkom.

#### **VII. Záverečné ustanovenia**

Distribútor oznámi odberateľovi svoje stanovisko k uplatnenej reklamáci do 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie. Distribútor si vyhradzuje právo uznať alebo neuznať reklamáciu na základe posudku výrobcu alebo stanoviska odborného zástupcu distribútora.

**Tento reklamačný poriadok je platný a účinný odo dňa 09.02.2019.** Tento reklamačný poriadok ruší verziu vydanú dňa 01.01.2014.

V Bratislave dňa 31.01.2019



---

**PHOENIX Zdravotnícke zásobovanie, a.s.**  
Ľubica Kociánová  
člen predstavenstva



---

**PHOENIX Zdravotnícke zásobovanie, a.s.**  
Michal Zelenka  
člen predstavenstva