

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE LEKÁRNE

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

I. Úvodné ustanovenie

1. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou každého dodávateľsko-odberateľského vzťahu a rieši disproporcie vyplývajúce z týchto vzťahov. Spoločnosť PHOENIX Zdravotnícke 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 distribútorom, t. j. momentom objednávky tovaru.
4. Odberateľ berie na vedomie, že reklamačný poriadok je distribútor oprávnený jednostranne kedykoľvek zmeniť, pričom zmeny reklamačného poriadku nadobúdajú účinnosť ich zverejnením na webovom sídle distribútora.
5. Na účely tohto reklamačného poriadku majú nasledujúce pojmy nasledujúci význam:
 - **Reklamačný poriadok** upravuje podmienky, postupy a termíny vybavovania reklamácií vo vzťahu k odberateľom, ktorými sú lekárne.
 - **Reklamácia** je uplatnenie nároku na riešenie kvalitatívneho, kvantitatívneho alebo cenového nedostatku v zásielke tovaru.
 - **Odberateľ** je na účely tohto reklamačného poriadku akákoľvek lekárňa (verejná alebo nemocničná) alebo pobočka takejto lekárne.

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 (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 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
 - reklamácia produktu z dôvodu nežiaducej zdravotnej udalosti u pacienta, ktorému sa podal liek, a ktorá nemusí mať nevyhnutne príčinnú súvislosť s liečbou
 - hlásenie špeciálnej / mimoriadnej situácie (napr. užívanie lieku počas tehotenstva alebo dojčenia, chyba v medikácii, použitie mimo povolenej indikácie, podozrenie na prenos infekčného činiteľa, ...)
- c) sťahovaná šarža – zásoba lekárne / vrátené zo zdravotníckeho zariadenia
- d) sťahovaná šarža – vrátené 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 telefonickej objednávke (chyba na objednávke – doklade)
- b) chyba pri elektronickej objednávke (chyba na objednávke – doklade)
- c) pacient neprevzal
- d) expiračný list, dodanie produktu s krátkou expiráciou - v niektorých prípadoch, ak distribútor uzná za vhodné, môže na tovar s ohrozenou dobou použiteľnosti vyhotoviť expiračný list

3. nesprávna cena položky / oprava ceny

4. celá objednávka

- a) chyba pri elektronickej objednávke – zdvojená objednávka

5. dodaný tovar mimo balného listu

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

III. Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Odberateľ je povinný reklamovať zistené nedostatky u distribútora len elektronicky, po prihlásení sa do portálu www.bephoenix.sk cez svoje prístupové údaje.
2. V prípade, ak sa tovar, ktorý je predmetom reklamácie, zasiela späť do príslušného obchodného centra distribútora, je potrebné vygenerovaný elektronický reklamačný záznam vytlačiť a priložiť ho k tovaru.

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

3. Reklamovať vady kvality v priebehu doby použiteľnosti je odberateľ oprávnený len v tom prípade, ak boli dodržané všetky skladovacie a prepravné podmienky.
4. V prípade, ak je predmetom reklamácie produkt chladového alebo mrazového reťazca, alebo produkt so špeciálnym bezpečnostným režimom (OL, PL), pričom sa tieto produkty zasielajú späť do príslušného obchodného centra distribútora, je nutné na túto skutočnosť upozorniť vodiča.
5. 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. Výnimkou sú šarže lieku podliehajúce Delegovanému nariadeniu Komisie EÚ 2016/161 o serializácii, pre ktoré je vyhlásené stiahnutie z trhu – 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.
6. Pri telefonickej 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.

Požadované prílohy:

- a) v prípade reklamácie produktu chladového alebo mrazového reťazca, ktorý by mal byť vrátený do distribúcie (napr. omylom objednané, pacient neprevzal, zmena kategorizácie a pod.), je potrebné doloženie 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 distribútora (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 z lekárne, lekáreň potvrdí distribútorovi listy č. 2 a č. 4 vyššie uvedenej

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

žiadanky, listy č. 1 a č. 3 vyššie uvedenej žiadanky sa vrátia po potvrdení od distribútora lekární.

- 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) na základe distribútorom vystaveného expiračného listu môže odberateľ takýto nespotrebovaný tovar vrátiť, a to najneskôr **14 dní pred uplynutím expiračnej doby produktu**;
- d) 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 distribútora, 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. Distribútor si vyhradzuje právo uznať alebo neuznať reklamáciu na základe posudku výrobcu alebo stanoviska odborného zástupcu distribútora.

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

2. Stanovisko distribútora k uplatnenej reklamácií odberateľa bude uverejnené do 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie na portáli www.bephoenix.sk po prihlásení odberateľa cez svoje prístupové údaje.
3. Ak odberateľ nie je spokojný akým spôsobom distribútor vybavil jeho reklamáciu, má právo podať voči stanovisku distribútora alebo spôsobu vybavenia jeho reklamácie námietku. Námietka sa podáva výlučne elektronicky prostredníctvom portálu, kde odberateľ podával reklamáciu. Námietka sa podáva ako nasledujúci krok v reklamačnom procese.
4. Uzmané reklamácie rieši distribútor individuálne, na základe dohody s odberateľom, a to formou dobropisu, alebo dodaním chýbajúceho tovaru.
5. Dodanie reklamovaného tovaru potvrdí odberateľ distribútorovi na sprievodnom tlačive **Potvrdenie o dodaní tovaru** podpisom, pečiatkou a dátumom prevzatia.

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. Závorečné ustanovenia

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

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

Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný odo dňa 15.1.2024. Vo vzťahu k lekárňam patriacim do siete BENU nadobúda účinnosť dňom 15.12.2023. Tento Reklamačný poriadok ruší verziu vydanú 09.02.2019.

V Bratislave, dňa 15.12.2023