



REKLAMAČNÝ PORIADOK spoločnosti MGP, spol. s r.o.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť MGP, spol. s r.o., so sídlom Šustekova 2, 851 04 Bratislava, IČO: 00 684 023, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 289/B (ďalej len „predávajúci“) je veľkodistribútorom liekov a zdravotníckych pomôcok v zmysle zákona č. 362/2011 Z.z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o liekoch“), číslo povolenia 357, so zameraním na nákup, distribúciu a zmluvnú prepravu liekov, rádioaktívnych preparátov a chemikálií pre medicínske, vedecké, výskumné a technické použitie prístrojov pre detekciu ionizujúceho žiarenia.
- 1.2 Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou každého dodávateľsko-odberateľského vzťahu a upravuje podmienky, postupy a termíny uplatňovania a vybavovania reklamácií v rámci týchto vzťahov v súlade so Zákonom o liekoch, vyhláškou Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 128/2012 Z.z. o požiadavkách na správnu výrobnú prax a požiadavkách na správnu veľkodistribučnú prax a zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom.
- 1.3 Reklamačný poriadok a formulár reklamačného záznamu je dostupný na www.mgp.cz/sk.

2. Predmet reklamačného konania

- 2.1 Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku na riešenie kvalitatívneho alebo kvantitatívneho nedostatku v zásielke tovaru.
- 2.2 Predmetom reklamačného konania môžu byť:
- nedostatky, ktoré sú zistené ihneď pri odovzdaní a preberaní tovaru:
 - o poškodený vonkajší obal (zatečený, zdeformovaný, roztrhnutý a pod.),
 - o úplnosť dodávky (počet kartónov, prázdne balenie atď),
 - o nedodržanie podmienok prepravy zásielky (teplotný režim, bezpečnostný režim).

 - kvantitatívne reklamácie
 - o diskrepancie v množstve produktov.

 - kvalitatívne reklamácie
 - o dodaný je iný produkt ako fakturovaný (názov, lieková forma, potencia, balenie),
 - o dodaná je iná šarža ako deklaruje faktúra/dodací list,
 - o dodaný je produkt s krátkou dobou expirácie,
 - o dodané je neúplné alebo prázdne balenie,
 - o hlásená je aplikačná dysfunkcia prípravku od spotrebiteľa,
 - o iné nedostatky kvality – charakteristika, popis.

 - iné
 - o cena (ak odporuje platnému cenovému opatreniu MZSR),



- o chýbajúca príbalová informácia v slovenskom jazyku, chýbajúci obal v slovenskom jazyku,
- o chýbajúce označenie Braillovho písma prípravkov u ktorých to požaduje legislatíva.

2.3 Za závažné reklamácie považuje predávajúci reklamácie kedy tovar nezodpovedá svojím vlastnostiam a požiadavkám uvedeným v registračnej dokumentácii (napr. množstvo rádioaktívnej látky, aktivita a pod) (ďalej len „**Závažné vady**“).

2.4 Reklamácie, ktoré nepatria pod špecifikácie uvedené v bode 2.2 vyššie (ako napr. omylom objednané produkty, produkty neprevzaté koncovým odberateľom a pod.) sú v právomoci riešenia výlučne odborného zástupcu Predávajúceho alebo riaditeľa predaja a marketingu alebo nimi poverenej osoby.

3. Spôsob uplatnenia reklamácie

3.1 Kupujúci je povinný reklamovať zistené nedostatky u predávajúceho formou tlačiva „reklamačný záznam“, ktoré je na dostupné na stránke www.mgp.cz/sk a tvorí prílohu tohto Reklamačného poriadku. Reklamácie sa prijímajú na nasledovne:

- a) telefonicky na čísle: **+421 254 656 841** alebo prostredníctvom príslušného reprezentanta (následne je nutné doplniť túto reklamáciu písomne vyplneným reklamačným záznamom),
- b) faxom na čísle: **+421 254 656 842**,
- c) e-mailom: mgp@mgpslov.sk.

3.2 Reklamačný záznam musí obsahovať nasledovné informácie:

- b) názov a presnú adresu kupujúceho, 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) prípadné 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.

3.3 Termolabilné produkty (teplota uchovávania 2-8 °C) nie je možné reklamovať a vrátiť do distribúcie bez kalibrovaného, elektronického dôkazu dodržania teplotného režimu počas skladovania. Zámer reklamovať termolabilný produkt, ktorý by mal byť vrátený do distribúcie je nutné vopred dohodnúť.

3.4 Reklamovaný tovar je nutné vrátiť v pôvodnom stave (nepopísaný, bez etikiet, nepoškodený obal atď).

4. Termín uplatnenia reklamácie

4.1 Zjavné vady alebo nedostatky zistené pri preberaní zásielky je povinný reklamovať ihneď, najneskôr však v lehote 5 pracovných dní od prevzatia tovaru.

4.2 Závažné vady je povinný kupujúci oznámiť v lehote 1 pracovného dňa po tom ako sa o vade dozvedel.

4.3 Skryté vady, vzniknuté vo výrobnom procese alebo v priebehu skladovania reklamuje kupujúci ihneď po ich zistení, najneskôr však do ukončenia doby použiteľnosti (expiračnej doby).



- 4.4 Pri objednávke tovaru s ohrozenou dobou použiteľnosti (tri mesiace pred expiráciou) upozorní predávajúci na ohrozenú expiráciu prípravku. Dodávka tovaru s ohrozenou dobou použiteľnosti sa považuje za kvalitatívnu vadu. Ak však kupujúci súhlasí s takouto expiráciou, predávajúci potvrdí objednávku a tovar dodá, pričom právo na reklamáciu tejto vady v tomto prípade zaniká. V niektorých prípadoch ak to predávajúci uzná za vhodné môže na tovar s ohrozenou dobou použiteľnosti vyhotoviť expiračný list. Na základe tohto dokladu môže kupujúci nespotrebovaný tovar vrátiť predávajúcemu a to najneskôr 14 dní pred uplynutím expiračnej doby prípravku.
- 4.5 Reklamovať chybu kvality v priebehu doby použiteľnosti je kupujúci oprávnený len v tom prípade, ak boli dodržané všetky skladovacie a prepravné podmienky.
- 4.6 Tovar sťahovaný na podnet Štátneho ústavu pre kontrolu liečiv („ŠÚKL“) alebo výrobcu musí kupujúci vrátiť predávajúcemu ihneď po oznámení o tejto skutočnosti predávajúcim. Po ukončení termínu sťahovania, ktorý je predávajúcim stanovený už nie je možné produkt vrátiť bez vopred získaného súhlasu predávajúceho, ktorý musí kontaktovať a získať súhlas kupujúceho. Na vrátený tovar vyhotoví predávajúci dobropis. V prípade ak je výdaj výrobku pozastavený, ponechá si kupujúci predmetný tovar až do rozhodnutia ŠÚKL. Za účelom zabezpečenia, že žiaden výrobok stiahnutý z akéhokoľvek dôvodu z obchodného obehu nebude opätovne predaný alebo použitý bez predchádzajúceho písomného súhlasu predávajúceho, je kupujúci povinný uplatniť vhodné postupy a využiť vhodné opatrenia (karanténa).
- 4.7 Nárok na uplatnenie reklamácie zaniká:
- ak k poškodeniu produktov došlo neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou,
 - ak neboli dodržané podmienky uchovávania predpísané výrobcou,
 - ak reklamácia je v rozpore s týmto Reklamačným poriadkom.

5. Vybavenie reklamácie

- 5.1 Predávajúci oznámi kupujúcemu svoje stanovisko k uplatnenej reklamáci najneskôr do 30 dní od prevzatia reklamácie.
- 5.2 Dodávateľ si vyhradzuje právo uznať alebo neuznať reklamáciu na základe posudku výrobcu alebo odborného zástupcu. V prípade ak je nutné posúdenie vady výrobcou alebo odborným zástupcom, predávajúci je oprávnený predĺžiť lehotu na posúdenie reklamácie o ďalších 30 dní.
- 5.3 Uznané reklamácie rieši predávajúci individuálne na základe dohody s kupujúcim formou:
- vydania dobropisu,
 - výmenou tovaru, alebo
 - dodaním chýbajúceho tovaru,
- v závislosti od vady tovaru.
- 5.4 Dodanie reklamovaného tovaru (na základe bodov 5.3 b) a c) vyššie) potvrdí kupujúci predávajúcemu na sprievodnom tlačive Potvrdenie o dodaní tovaru podpisom, pečiatkou a dátumom prevzatia.

6. Záverečné ustanovenia

- 6.1 Ustanovenia zmlúv majú prednosť pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
- 6.2 Otázky a vzťahy týmto Reklamačným poriadkom neriešené, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími súvisiacimi právnymi predpismi.
- 6.3 Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 1.5.2015.



Za a v mene MGP, spol. s r.o.:

Meno:

Funkcia:

Dátum:



REKLAMAČNÝ ZÁZNAM

Obchodné meno / Názov Kupujúceho:

Adresa:

Zodpovedná osoba:

Tel. kontakt:

Email:

Dátum vystavenia reklamačného záznamu:

Číslo faktúry:

Dátum vyhotovenia faktúry:

Názov tovaru:

Číslo šarže:

Fakturované množstvo:

Dodané množstvo:

Reklamované množstvo:

Druh tovaru (lieky, zdravotnícke pomôcky, omamné látky, psychotropné látky, rádioaktívne látky, termolabilné výrobky):

Dôvod reklamácie:

Ďalšie informácie o reklamovanom tovare:

Prílohy k reklamačnému záznamu:

Kupujúci týmto čestne prehlasuje, že reklamovaný tovar bol skladovaný za podmienok stanovených výrobcom a bola dodržiavaná definovaná teplota skladovania výrobku.

Za Kupujúceho:

Za Predávajúceho:

.....
(pečiatka a podpis Kupujúceho)

.....
(pečiatka a podpis Predávajúceho)

