	Reklamačný poriadok	Vydanie: 6
	ViaPharma SK s. r. o., Einsteinova 23, 851 01 Bratislava	Strana 1 z 3

1. Všeobecné podmienky

Reklamačný poriadok spoločnosti ViaPharma SK, s. r. o. je v súlade so zákonom č. 362/2011 Z.z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach, vyhlášky č. 128/2012 Z. z. o požiadavkách na správnu výrobnú prax a požiadavkách na správnu veľkodistribučnú prax a v súlade so zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom.

V tomto reklamačnom poriadku spoločnosť ViaPharma SK, s. r. o. stanovuje postup, podmienky a termíny nevyhnutné k uplatneniu nároku na vyriešenie kvalitatívneho alebo kvantitatívneho nedostatku pri dodávke tovaru.

Reklamačný poriadok a formulár Reklamačného zápisu odberateľa je dostupný na webovej stránke dodávateľa www.viapharma.sk.

Odberateľ je povinný uplatniť si reklamáciu v písomnej forme. Na tento účel slúžia formuláre Reklamačný zápis odberateľa, prípadne Návratka.

Potvrdením faktúry alebo dodacieho listu odberateľ súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a zaväzuje sa riadiť sa ním pri uplatňovaní reklamácií.

2. Predmet reklamačného konania

Predmetom reklamačného konania odberateľa môžu byť nasledujúce prípady a nedostatky:

2.1. Nezrovnalosti medzi objednaným a dodaným tovarom

- Dodaný tovar s iným obchodným názvom ako bol objednaný (zámena tovaru)
- Dodaná iná šarža, expirácia, sila, lieková forma či veľkosť balenia objednaného lieku (zámena tovaru)
- Dodané iné množstvo tovaru oproti objednávke (chýbajúci tovar, tovar dodaný navyše)

2.2. Vady zistené pri preberaní tovaru

- poškodený obal; rozbitý tovar;
- neúplné, prípadne prázdne balenie;
- nedodržanie podmienok prepravy pri liekoch v chladiacom režime;

2.3. Iné dôvody reklamácie


- cena lieku/zdrav. materiálu (cena nezodpovedá platnému Cenovému opatreniu MZ SR);
- neúplné alebo chýbajúce informácie na obale alebo vo vnútri balenia (príbalový leták);
- chýbajúce označenie v Braillovom písme prípravkov, u ktorých to požaduje legislatíva
- stiahnutie lieku z obehu výrobcom alebo ŠÚKL- om;

2.4. Riešenie reklamácií, ktoré nepatria do vyššie uvedených špecifikácií (napr. omylom objednané, liek neprevzatý pacientom, zmena ceny, úhrady alebo zaradenia lieku v kategorizácii, dodatočná úprava ceny výrobcom a pod.) sú výlučne v právomoci obchodného riaditeľa alebo ním poverenej osoby a uskutočnia sa po vzájomnej dohode s odberateľom.

3. Spôsob uplatnenia reklamácie

Podmienkou vyriešenia reklamácie je správne a kompletne vyplnený Reklamačný zápis odberateľa, ktorého obsahom sú nasledujúce údaje:

- a. názov a adresa odberateľa;
- b. špecifikácia reklamovaného lieku (názov, reklamovaný počet, šarža, expirácia, číslo faktúry alebo dodacieho listu, z ktorého je liek reklamovaný);
- c. dôvod reklamácie
- d. požadovaný spôsob riešenia reklamácie;
- e. dátum vypísania reklamačného zápisu a čitateľné meno kontaktnej osoby odberateľa;
- f. dátum prevzatia reklamácie dodávateľom (poverený pracovník spoločnosti ViaPharma SK, s. r. o.) a jeho čitateľné meno;

	Reklamačný poriadok	Vydanie: 6
	ViaPharma SK s. r. o., Einsteinova 23, 851 01 Bratislava	Strana 2 z 3

Požadované prílohy:

- a. v prípade reklamácie omamných látok je potrebné priložiť vypísané tlačivo „*Objednávka omamných látok a prípravkov*“. – **ŠEVT, kód 64 020 0**.
- b. v prípade reklamácie termolabilných produktov odberateľ musí poskytnúť vyhlásenie o dodržaní chladového reťazca v teplotnom rozmedzí 2-8 °C .

Reklamované lieky/ZP budú prebraté dodávateľom len v prípade, že budú zabalené v originálnom obale nepoškodené a v pôvodnom stave (bez etikiet, nepopísané). Tento bod sa nevzťahuje len na lieky/ZP, ktoré boli dodané odberateľovi už poškodené.

Reklamácia produktov podliehajúcich Delegovanému nariadeniu Komisie (EÚ) 2016/161, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady 2001/83/ES o ustanovenia týkajúce sa pravidiel bezpečnostných prvkov uvádzaných na obale liekov na humánne použitie.

Produkty podliehajúce overovaniu pravosti liekov (FMD) :

- a. odberateľ môže vrátiť len prípravok v stave ACTIVE (s aktívnym špecifickým identifikátorom) v SK NMVS a zároveň neporušeným nástrojom proti neoprávnenému manipulovaniu s tovarom. Pokiaľ tak neustanovuje osobitný právny predpis, dodávateľ nie je povinný prevziať produkt, ktorý nespĺňa tieto požiadavky.
- b. ak odberateľ už deaktivoval 2D kód, nie je oprávnený vrátiť takýto liek, reklamácia nebude akceptovaná.
- c. produkt stiahnutý z obehu na podnet ŠÚKL až na úroveň pacienta t.j. vydaný pacientovi (2D kód je deaktivovaný)- v takomto prípade môže odberateľ liek vrátiť dodávateľovi.
- d. incidenty v systéme overovania pravosti liekov pri výdaji prípravku spotrebiteľovi **NIE SÚ PREDMETOM REKLAMÁCIE** u dodávateľa. Podľa pokynov národnej autority bude incident sprostredkované pri deaktivácii nahlásený na SOOL. Pre odberateľov je Usmernenie k overovaniu bezpečnostných prvkov liekov dostupné na webovej stránke ŠUKL-u a SOOL-u. Pokiaľ dôjde k overeniu dôvodu incidentu, liek zostáva v lekární v karanténe, produkt sa nevracia dodávateľovi. Vrátenie dodávateľovi je možné len v prípade, ak sa potvrdí podozrenie na falšovaný liek.

Pripravený reklamovaný tovar s reklamačným zápisom a prípadnými požadovanými prílohami preberá vodič dodávateľa. Odberateľ má povinnosť pri odovzdávaní upozorniť vodiča, že ide o omamné látky, termolabilné lieky prípadne nebezpečné látky.


4. Termín uplatnenia reklamácie

- a. nezrovnalosti zistené pri preberaní zásielky je odberateľ povinný reklamovať do 2 pracovných dní od prijatia zásielky.
- b. v prípade, že odberateľovi bol dodaný liek s exspiráciou kratšou ako 6 mesiacov, je pribalená spolu s prípravkom aj F032. Návratka. Na základe tohto dokladu môže odberateľ nespotrebovaný liek vrátiť najneskôr do 30 dní pred uplynutím doby použiteľnosti lieku.
- c. skryté vady reklamuje odberateľ ihneď po ich zistení, kedykoľvek počas doby použiteľnosti tovaru. Reklamovať takéto vady je odberateľ oprávnený len v prípade, že boli dodržané všetky skladovacie a prepravné podmienky a odberateľ poskytne o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie.
- d. lieky stiahnuté z obehu výrobcom alebo z rozhodnutia ŠÚKL-u musí odberateľ vrátiť do termínu stanoveného dodávateľom. Ak je výdaj lieku pozastavený, odberateľ si tento prípravok ponechá až do rozhodnutia ŠÚKL-u alebo výrobcu a vyčká na pokyny o ďalšom postupe.
- e. vrátenie tovaru objednaného pre konkrétneho pacienta a následne neprevzatého pacientom je akceptované maximálne do 7 dní od dodania tovaru odberateľovi.

a. Vybavenie reklamácie

Uznané reklamácie rieši dodávateľ:

- formou dobropisu
- dodaním chýbajúceho tovaru so sprievodným dokladom
- výmenou tovaru so sprievodným dokladom

	Reklamačný poriadok	Vydanie: 6
	ViaPharma SK s. r. o., Einsteinova 23, 851 01 Bratislava	Strana 3 z 3

b. Zánik nároku na uplatnenie reklamácie

Dodávateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, že:

- a. odberateľ nevypísal alebo nesprávne vypísal F041. Reklamačný zápis odberateľa.
- b. odberateľ nedodržiaval termín pre uplatnenie reklamácie
- c. reklamovaný prípravok sa vrátil dodávateľovi poškodený nevhodným skladovaním alebo neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou u odberateľa.
- d. odberateľ neposkytol písomné vyhlásenie, že boli dodržané všetky skladovacie a prepravné podmienky.
- e. odberateľ nespĺnil iné podmienky pre možnosť vrátenia tovaru

c. Koncové ustanovenia

Dodávateľ si vyhradzuje právo vyjadriť svoje stanovisko ku relevantnosti reklamácie na základe odborného posúdenia obchodným riaditeľom alebo ním poverenou osobou do 30 dní od prijatia reklamačného zápisu. Odberateľ je povinný spolupracovať s dodávateľom pri riešení reklamácie a poskytnúť všetky potrebné informácie na doriešenie konkrétneho prípadu.

Tento reklamačný poriadok nahrádza predošlé vydanie a nadobúda platnosť 19.11.2022

PharmDr. Martina Papáčová
Odborný zástupca za veľkodistribúciu