

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosti **BIOHEM a. s.**

Zlatovská 2211, 911 01 Trenčín

ČI. I.

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou každého dodávateľsko-odberateľského vzťahu, ktorý vydáva spoločnosť BIOHEM a. s. v súlade so zákonom č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach, § 19 vyhlášky č. 128/2012 o požiadavkách na správnu výrobnú a správnu veľkodistribučnú prax, kapitoly 6 Usmernenia k správnej distribučnej praxi liekov na humánne použitie (2013/C 343/01) a upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv.
2. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.
3. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s ustanoveniami:
 - Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.
4. Reklamácia je uplatnenie nároku na riešenie kvalitatívneho a/alebo kvantitatívneho nedostatku dodaného tovaru.
5. Reklamačný poriadok a reklamačný formulár je dostupný na www.biohem.sk

ČI. II.

ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO

1. Spoločnosť BIOHEM a. s. poskytuje záruku na obdobie podľa obchodného zákonníka /2 roky/ odo dňa dodania resp. prevzatia zákazníkom, ak nie je zákazníkovi pri predaji uvedené inak.
2. Spoločnosť BIOHEM a. s. zodpovedá za vady, ktoré sa prejavujú na tovare počas trvania záručnej doby nie však za vady:
 - ktoré si kupujúci (odberateľ) spôsobil sám,
 - o ktorých kupujúci (odberateľ) pri prevzatí tovaru vedel,
 - ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, použitím nesprávnych náplní a filtrov, prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca, alebo po uplynutí doby životnosti,
 - spojené s porušením ochrannej plomby na tovare,
 - boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť.

ČI. III.

PREDMET REKLAMAČNÉHO KONANIA

Reklamácie sa vzťahujú na:

- a) Nedostatky, ktoré sú zistené pri preberaní tovaru:
 - poškodený vonkajší obal napr. roztrhnutý, zatečený, zdeformovaný a pod.,
 - úplnosť dodávky napr. počet kartónov, počet balení, prázdne balenie a pod.,
 - nedodržanie požiadaviek prepravy tovaru (teplotný alebo bezpečnostný režim a pod.).
- b) Reklamácie na kvantitu (nezrovnalosti v počte kartónov, v počte balení v kartónoch a pod.)
- c) Reklamácie na kvalitu:
 - dodanie iného produktu ako je na dodacom liste - názov, obal lieková forma, balenie a pod.,
 - dodanie inej šarže, ako je na dodacom liste,
 - produkt s krátkou dobou expirácie resp. pred ukončením expirácie,
 - aplikačná dysfunkcia prípravku,
 - chýbajúci príbalový leták u lieku alebo návod na použitie prístroja v slovenskom jazyku, a pod.
- d) Iné reklamácie napr. omylom objednané lieky alebo špeciálny zdravotnícky materiál, ktoré si pacient neprevzal, zmena kategorizácie, cenová úprava a pod.
- e) Reklamácia na servisnú službu:
 - skrytá chyba náhradného dielu,
 - nesprávna alebo neodborná vykonaná servisná služba,
 - nesprávna kalibrácia, verifikácia resp. validácia.

ČI. IV.

POVINNOSTI A PRÁVA ODBERATEĽA

1. V prípade zistenia nedostatkov pri príjme tovaru reklamuje odberateľ okamžite, najneskôr však do **3 pracovných dní**.
2. V prípade zistenia nedostatkov vonkajšieho (prepravného) obalu reklamuje odberateľ okamžite prepravcovi, túto skutočnosť **vyznačia písomne na dodacom liste**.
3. Skryté vady reklamuje odberateľ ihneď po ich zistení najneskôr do doby použiteľnosti (expiračnej alebo záručnej doby).
4. U liekov alebo špeciálneho zdravotníckeho materiálu s ohrozenou expiráciou môže tovar odberateľ reklamovať do **3 pracovných dní** po dodaní, ako kvalitatívnu vadu.
5. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby bol reklamovaný tovar kompletný, čistý v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami a boli dodržané všetky predpísané skladovacie podmienky.
6. Odberateľ je povinný používať tovar len na určený účel a dodržiavať známe pravidlá, podmienky a návody na používanie.
7. Uplatnenie práva na reklamáciu sa vzťahuje len na vady nezavinené kupujúcim (odberateľom) u vady s vylúčením bežného opotrebenia.

ČI. V.**LIEKY PODLIEHAJÚCE DELEGOVANÉMU NARIADENIU KOMISIE (EÚ) 2016/161**

1. Odberateľ je oprávnený vrátiť liek podľa Delegovaného Nariadenia Komisie EU podliehajúci FMD, ktorý obsahuje bezpečnostné prvky iba ak je stále v **aktívnom stave** v Národnom verifikačnom registri (SK_NMVS).
2. V prípade, ak už bola vykonaná deaktivácia 2D kódu a 2D kód nebol spätne aktivovaný v SK_NMVS, odberateľ nie je oprávnený vrátiť takýto liek, uvedená reklamácia nebude akceptovaná.
3. V prípade nariadenia kompetentnej authority stiahnutia šarží liekov až z úrovne pacienta, odberateľ vráti liek distribútorovi aj v prípade, ak obsahuje bezpečnostné prvky v deaktivovanom stave.
4. Incidenty vzniknuté pri overovaní liekov nie sú predmetom reklamácie. Liek možno vrátiť distribútorovi až po rozhodnutí kompetentnej authority len v prípade, ak by sa potvrdilo podozrenie na falošný liek.

ČI. VI.**SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE**

1. Pri reklamácií je odberateľ povinný použiť formulár „*Záznam o reklamácií*“ alebo „*Záznam o reklamácií prístroja*“, ktorý je dostupný na www.biohem.sk
 2. Za reklamáciu sa považujú len tie prípady, v ktorých sa v rámci záručnej lehoty preukázala nezhoda na výrobku alebo neplnenie špecifikovaných požiadaviek zákazníka na kvalitu produktov po ich odovzdaní zákazníkovi. Iné požiadavky a pripomienky zákazníka sa považujú za sťažnosti a podnety, ktoré sú podkladom pre prijímanie preventívnych opatrení.
 3. Podmienkou záruky však je, aby výrobok alebo tovar boli použité len k danému účelu, pre ktorý boli určené. Záruka sa nevzťahuje na škody vzniknuté z dôvodu neodborného skladovania, neodbornej manipulácie, nesprávnym použitím a na ostatné poškodenia spôsobené inými osobami alebo živelnými udalosťami. Záruka zaniká, ak bol produkt poškodený zákazníkom (s výnimkou havárií spôsobených ich vlastnou preukázateľnou chybou), ak bola nezhoda spôsobená zmenami na tovare mimo spoločnosť BIOHEM a. s. alebo akýmkoľvek zásahom do jeho vlastností.
 4. Reklamácia je predmetom reklamačného konania len vtedy, ak je riadne vyplnený a podpísaný reklamačný záznam („*Záznam o reklamácií*“ alebo „*Záznam o reklamácií prístroja*“) vrátane:
 - a. Názov a presná adresa odberateľa,
 - b. Meno, priezvisko, telefónne číslo zodpovedajúcej osoby,
 - c. Dátum vystavenia reklamačného záznamu,
 - d. Číslo faktúry alebo dodacieho listu,
 - e. Názov tovaru, šarža, expirácia, množstvo a dôvod reklamácie,
- Prílohy:
- a) ak je to nutné, **záznam teplôt** kalibrovaného elektronického zariadenia,
 - b) v prípade reklamácie prístrojov preberací protokol,
 - c) v prípade reklamácie servisnej práce kópiu výkazu o vykonaní servisnej práce

5. Reklamácia sa nemôže prijať: u produktov ktoré vyžadujú osobitné podmienky skladovania (napr. chladené, zmrazené, hlboko zmrazené), bez kalibrovaného elektronického dôkazu dodržania skladovacích podmienok v zmysle správnej veľkodistribučnej praxe.
6. V prípade termolabilných produktov je odberateľ povinný dodržiavať skladovacie a prepravné požiadavky na tieto produkty.
7. Prípravky, ktoré sú z rozhodnutia ŠÚKL sťahované z obehu musí odberateľ vrátiť dodávateľovi do stanoveného termínu. Ak je výdaj produktu len pozastavený, ponechá si ho odberateľ až do rozhodnutia ŠÚKL-u alebo výrobcu.
8. Reklamovaný tovar musí odberateľ vrátiť dodávateľovi v originálnom obale a v pôvodnom stave to zn. neoznačený, bez etikiet, cenoviek v nepoškodenom obale. V prípade ak odberateľ prijal tovar v poškodenom obale, musí tieto skutočnosti uviesť v reklamačnom zázname.
9. U zdravotníckych pomôcok ako sú veľké prístroje napr. chladiace, mraziace zariadenia, plazmaferézy, sa obvykle pracovník servisu po dohode dostaví na adresu Vášho zariadenia.

ČI. VII

VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Reklamovaný tovar s reklamačným záznamom preberá vodič spoločnosti BIOHEM alebo priamo produktový manažér na mieste u odberateľa.
2. Reklamáciu preskúmava produktový manažér v spolupráci s odborným zástupcom a prípadne aj manažérom kvality či servisným technikom.
3. V prípade ak dodávateľ reklamáciu uzná ako opodstatnenú vybaví ju čo v najkratšom čase najneskôr však do 30 dní od jej podania.
4. Uznané reklamácie rieši dodávateľ individuálne, prípadne priamo v spolupráci s odberateľom formou:
 - a. Dodaním chýbajúceho tovaru, a to do 7 dní odo dňa uznania reklamácie,
 - b. Dodaním náhradného tovaru za poškodený tovar, a to do 7 dní odo dňa uznania reklamácie,
 - c. Reklamácia nesprávnych dokladov o tovare je vybavovaná okamžite,
 - d. Ak nemožno poskytnúť náhradné plnenie, predávajúci poskytne dobropis vo výške pôvodnej kúpnej ceny reklamovaného tovaru.
5. O každej reklamacii sa vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane odberateľ, originál sa založí. Reklamačné listy sa číslojú vzostupne, a každá reklamácia sa zapíše do „*Knihy evidencie reklamácií*“.
6. Spoločnosť BIOHEM a. s. je povinná na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nemôže reklamáciu prijať, alebo pre ktoré reklamáciu neuznal, kópiu dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie.

Čl. VIII.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť BIOHEM a. s. má právo uznať alebo neuznať reklamáciu na základe posudku výrobcu alebo odborného zástupcu spoločnosti
2. V prípade nedodržania podmienok reklamačného poriadku spoločnosti BIOHEM a. s. alebo ustanovení Obchodného zákonníka nebude reklamácia uznaná
3. Spoločnosť BIOHEM a. s. má právo zmeniť tento reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia odberateľa
4. Tento reklamačný poriadok ruší predchádzajúcu verziu účinnú od 02.01.2023

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia a účinnosť od 31.01.2023

Ing. Peter Žilinčan
výkonný riaditeľ