

## I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Reklamačný poriadok vydaný spoločnosťou UNIPHARMA – 1. slovenská lekárnická akciová spoločnosť (ďalej „Predávajúci“) je v súlade so zákonom č. 362/2011 Z.z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach, s § 19 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.

Tento reklamačný poriadok upravuje postup a podmienky uplatnenia oprávnených reklamácií, ktoré vzniknú kupujúcemu, aj napriek záväzku Predávajúceho zabezpečiť vysokú úroveň kvality pri veľkodistribúcii.

## II. SÚHLAS S REKLAMAČNÝM PORIADKOM

1. Reklamačný poriadok je dostupný na webovej stránke Predávajúceho [www.unipharma.sk/](http://www.unipharma.sk/) O nás/ Certifikáty a dokumenty na stiahnutie, spolu s reklamačným záznamom.
2. Súhlas s reklamačným poriadkom prejavuje Kupujúci uskutočnením objednávky tovaru od Predávajúceho.
3. Kupujúci berie na vedomie, že reklamačný poriadok a formulár reklamačného záznamu je Predávajúci oprávnený jednostranne kedykoľvek zmeniť, pričom zmeny reklamačného poriadku a reklamačného formuláru nadobúdajú účinnosť ich zverejnením na webovom sídle Predávajúceho.

## III. PREDMET REKLAMAČNÉHO KONANIA

1. Kupujúci je oprávnený reklamovať tovar dodaný Predávajúcim v prípade zistenia:

- a) **kvalitatívnej vady** (napr. *zamočený, zdeformovaný obal prípravku a pod., poškodenie tovaru z dôvodu nedodržania teplotných podmienok pri preprave tovaru, chýbajúca príbalová informácia v slovenskom jazyku, chýbajúca informácia na obale v slovenskom jazyku, chýbajúce vyznačenie Braillovoho písma na prípravkoch, u ktorých to vyžaduje legislatíva, chyba v cene, dodávka tovaru s ohrozenou dobou použiteľnosti, tzn. s dobou použiteľnosti, pri ktorej sa vzhľadom na veľkosť balenia, expiráciu a dávkovanie nedá liek terapeuticky plnohodnotne použiť, a pod.*)
- b) **kvantitatívnej vady** (neúplnosť dodávky tovaru v porovnaní s dodacím listom a/alebo objednávkou)

2. **Zjavné vady** sú vady, ktoré sa dajú zistiť už pri bežnej prehliadke predávaného tovaru, pri zachovaní obvyklej miery pozornosti. Pokiaľ kupujúci nevykoná náležitú prehliadku tovaru, nemôže sa dovolávať zodpovednosti za vady.

Zjavnými vadami sú vady, ktoré:

- 2.1. možno zistiť bežnou prehliadkou priamo pri odovzdaní a prebratí tovaru, a to najmä:
  - a. *vady v množstve tovaru, spočívajúce v neúplnosti dodávky tovaru – počet prepraviek a iných prepravných obalov uvedený na dodacom liste nezodpovedá počtu prepraviek a iných prepravných obalov dodaných Predávajúcim,*
  - b. *poškodený vonkajší obal, (napr. zamočený, zdeformovaný obal prípravku a pod.), zistiteľný bez potreby otvorenia prepraviek,*
  - c. *nedodržanie podmienok prepravy tovaru (napr. termolabilný tovar),*
- 2.2. možno zistiť bežnou prehliadkou tovaru po otvorení prepraviek a to najmä:
  - d. *vady v množstve tovaru, spočívajúce v neúplnosti dodávky tovaru – dodaný tovar uvedený na dodacom liste nezodpovedá tovaru dodanému Predávajúcim,*
  - e. *poškodený vonkajší obal, (napr. zamočený, zdeformovaný obal prípravku a pod.),*
  - f. *nedodržanie podmienok prepravy tovaru (napr. termolabilný tovar),*

3. **Skryté vady** sú vady, ktoré neboli zjavné v okamihu dodania tovaru a objavujú sa až následne.

4. Na vrátenie tovaru s uvedením dôvodu „omylom objednané“, „pacient liek neprevzal“ a z iných podobných dôvodov, ktoré nepredstavujú reklamáciu v pravom slova zmysle, keďže nejde o reklamáciu tovaru z dôvodu väd tovaru resp. väd dodávky, nie je právny nárok. Predávajúci vo výnimočných prípadoch, z dôvodov hodných osobitného zreteľa, môže vrátenie tovaru akceptovať. Akceptovanie vrátenia takéhoto tovaru nie je uznaním vadnosti plnenia zo strany Predávajúceho.

## IV. LEHOTY PRE UPLATNENIA REKLAMÁCIE

1. Zjavné vady podľa bodu čl. III/ 2.1. je Kupujúci povinný reklamovať **pri dodaní tovaru**,
  - a) uvedením **na dodacom liste**, ktorým Kupujúci potvrdzuje Predávajúcemu dodanie tovaru, s pečiatkou Kupujúceho (lekárne) a s podpisom osoby preberajúcej tovar, a s následným bezodkladným vyplnením a doručením reklamačného záznamu,
  - b) v prípade elektronického dodacieho listu bezodkladným vyplnením a doručením reklamačného záznamu.

2. Zjavné vady podľa bodu čl. III/ 2.2. je Kupujúci povinný reklamovať **bezodkladne** po dodaní tovaru, najneskôr však **do 3 pracovných dní od dodania tovaru**, vyplnením a doručením reklamačného záznamu.
3. Skryté vady je Kupujúci povinný reklamovať **ihneď po ich zistení**, najneskôr však do uplynutia doby použiteľnosti (expiračnej doby) tovaru.
4. Prípravky, ktoré sú z rozhodnutia ŠÚKL alebo výrobcu sťahované z obehu z úrovne lekární, musí Kupujúci vrátiť Predávajúcemu **do stanoveného termínu**. Ak je výdaj tovaru pozastavený, Kupujúci si ponechá tento tovar až do rozhodnutia ŠÚKL alebo výrobcu na sklade a nevracia ho Predávajúcemu. Po ukončení stanoveného termínu sťahovania tovaru z trhu, už nie je možné tovar vrátiť bez súhlasu Predávajúceho.

### V. OSOBITNÉ USTANOVENIA

#### a) REKLAMÁCIE KATEGORIZOVANÝCH HUMÁNNYCH LIEKOV OBJEDNANÝCH CEZ INFORMAČNÝ SYSTÉM NA MIMORIADNE OBJEDNÁVANIE LIEKOV (ĎALEJ AKO „ISMOL“)

1. Kupujúci je oprávnený uplatniť u Predávajúceho reklamáciu kategorizovaného humánneho lieku dodaného cez ISMOL len z dôvodu **kvalitatívnych, kvantitatívnych vád alebo v prípade, ak ŠÚKL vydal právoplatné rozhodnutie o stiahnutí predmetného kategorizovaného humánneho lieku z trhu**.
2. Reklamáciu zjavných vád uvedených v čl. IV. bod 1 a bod 2 tohto reklamačného poriadku, je Kupujúci povinný u Predávajúceho uplatniť bezodkladne, **najneskôr do 48 hodín od dodania kategorizovaného humánneho lieku dodaného cez ISMOL**.
3. V ostatnom platia ustanovenia tohto reklamačného poriadku.

#### b) REKLAMÁCIA LIEKOV PODLIEHAJÚCICH DELEGOVANÉMU NARIADENIU KOMISIE (EÚ) 2016/161 z 2. októbra 2015, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady 2001/83/ES o ustanovenia týkajúce sa podrobných pravidiel bezpečnostných prvkov uvádzaných na obale liekov na humánne použitie

1. Predávajúci je ako distribútor v zmysle Nariadenia Komisie (EÚ) 2016/161 z 2. októbra 2015 povinný overiť pravosť každého vráteného lieku, Kupujúci je oprávnený vrátiť liek podľa Delegovaného Nariadenia Komisie EU podliehajúci FMD, ktorý obsahuje bezpečnostné prvky iba v prípade, 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, Kupujúci nie je oprávnený vrátiť takýto liek a uvedená reklamácia nebude akceptovaná.
3. V prípade stiahnutia šarže lieku podliehajúceho FMD nariadeného až z úrovne pacienta, môže Kupujúci takýto liek vrátiť aj v prípade, ak je 2D kód deaktivovaný.
4. V ostatnom platia ustanovenia tohto reklamačného poriadku.

### VI. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

1. Uplatnenie reklamácie Kupujúcim je možné len na základe čitateľne, úplne a pravdivo vyplneného reklamačného záznamu. Formulár reklamačného záznamu je dostupný na webovej stránke Predávajúceho [www.unipharma.sk/](http://www.unipharma.sk/) O nás/ Certifikáty a dokumenty na stiahnutie). Predávajúci tiež na požiadanie formulár reklamačného záznamu zašle Kupujúcemu.

#### Reklamačný záznam

Reklamácia je predmetom reklamačného konania len v prípade, že reklamačný záznam obsahuje nasledujúce údaje:

1. *Názov a presná adresa Kupujúceho*
2. *Meno, priezvisko, telefónne číslo kontaktnej osoby Kupujúceho*
3. *Dátum vystavenia reklamačného záznamu*
4. *Dátum a číslo predajnej objednávky (v prípade zbernej fakturácie číslo a dátum dodávky)*
5. *Obchodný názov tovaru s uvedením expirácie, šarže, množstvo a zdôvodnenie reklamácie*
6. *Podľa potreby doplnujúce informácie o reklamovanom tovare,*
7. *Vyznačenie, či ide o omamné alebo psychotropné látky, o tovar so špeciálnymi požiadavkami na skladovanie/prepravu ako termolabilné prípravky, veterinárne prípravky alebo nebezpečné látky (napr. cytostatiká, horľaviny, žieraviny)*
8. *V prípade, že nebude reklamačný záznam vyplnený úplne, prípadne nebudú uvedené pravdivé informácie voči predajnej objednávke, UNIPHARMA si vyhradzuje právo reklamáciu neuznať.*

a požadované prílohy:

1. V prípade dodania nesprávneho druhu tovaru alebo nesprávneho množstva tovaru je potrebné priložiť **kópiu dodacieho listu**.
2. V prípade reklamácie tovarov reklamovaných pacientom u Kupujúceho, je potrebné priložiť **pokladničný doklad** vystavený pacientovi, z dôvodu preukázania reklamácie pacientom v záručnej dobe.
3. V prípade reklamácie omamných a psychotropných látok (II. skupiny) Kupujúci potvrdí tlačivá žiadanky „**Objednávka omamných látok a prípravkov**“ ŠEVT, kód 64 020 0, vypísané Predávajúcim. Tlačivá č. 1, 3 si ponechá a č. 2, 4 vráti Predávajúcemu.
4. V prípade reklamácie termolabilných liekov je potrebné vyplniť **Potvrdenie o dodržaní chladového reťazca v teplotnom rozmedzí 2-8°C ako prílohu k Reklamačnému záznamu**.

### Postup pri odovzdaní a prebratí reklamovaného tovaru

- a) Reklamovaný tovar musí Kupujúci vrátiť Predávajúcemu v originálnom obale a v pôvodnom stave (neoznačený, bez etikiet, v nepoškodenom obale, bez cenoviek na obale...). V prípade, ak bol dodaný tovar s poškodením, je Kupujúci povinný túto skutočnosť uviesť v reklamačnom zázname.
- b) V prípade reklamácie omamných látok, termolabilných prípravkov, veterinárnych liekov, horľavín, žieravín, zdravotníckych pomôcok a doplnkového tovaru je Kupujúci povinný tovar príslušne zabaliť a označiť s ohľadom na dodržiavanie bezpečnostných opatrení, vhodných skladovacích a prepravných podmienok.
- c) Pripravený reklamovaný tovar s reklamačným záznamom preberá vodič-obchodný zástupca Predávajúceho alebo referent reklamácií na príslušnom obchodno-distribučnom stredisku. **Kupujúci má povinnosť pri odovzdaní upozorniť zamestnanca Predávajúceho, ktorý preberá reklamovaný tovar, že ide o omamné látky, termolabilné lieky, prípadne nebezpečné látky.**

### VII. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Nároky z oprávnenej reklamácie budú vybavené buď dodaním chýbajúceho tovaru alebo dobropisom v prospech Kupujúceho vo vzťahu k vadnému tovaru, prípadne poskytnutím zľavy na vadný tovar.
2. V prípade neoprávnenej reklamácie znáša náklady spojené s jej vybavením Kupujúci.
3. Pri vybavovaní reklamácie si Kupujúci a Predávajúci poskytnú všetku potrebnú súčinnosť.
4. Informáciu o spôsobe vybavenia reklamácie Predávajúci oznámi Kupujúcemu do 30 dní od uskutočnenia reklamácie a doručenia reklamačného záznamu.

### VIII. ZÁNIK NÁROKU NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

1. Kupujúci stráca právo na uplatnenie reklamácie, ak neboli dodržané podmienky uvedené v tomto reklamačnom poriadku, najmä :
  - reklamácia nebola uplatnená v lehote podľa tohto reklamačného poriadku a spôsobom podľa tohto reklamačného poriadku,
  - ak došlo k poškodeniu tovaru nevhodnými skladovacími podmienkami, najmä ak neboli dodržané teplotné podmienky skladovania (čl. VII., bod 2 tohto reklamačného poriadku),
  - ak došlo k poškodeniu tovaru neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou s tovarom,
  - ak došlo k poškodeniu tovaru prírodnými živlami resp. vyššou mocou po dodaní tovaru Kupujúcemu,
  - ak nastala skutočnosť podľa čl. V. písm. b) bod 2. tohto Reklamačného poriadku.
2. Termolabilné prípravky môže Kupujúci v prípade oprávnenej reklamácie alebo v prípade vrátenia tovaru podľa bodu 4. článku III. vrátiť iba v prípade dodržania chladového reťazca, čo potvrdí vypísaním formuláru o dodržaní teplotného režimu v rozmedzí 2-8°C, počas celej doby skladovania v lekární. Iné ako termolabilné prípravky môže Kupujúci v prípade oprávnenej reklamácie vrátiť iba v prípade dodržania teplotných podmienok skladovania stanovených výrobcom, počas celej doby skladovania v lekární.

### IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok ruší predošlú verziu Reklamačného poriadku účinného od 1.8.2022.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo uznať alebo neuznať reklamáciu na základe posúdenia odborným zástupcom spoločnosti. Predávajúci oznámi kupujúcemu svoje stanovisko k prijatej reklamácií do 30 dní od prevzatia reklamácie.
3. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia na [www.unipharma.sk](http://www.unipharma.sk), dňa 01.07.2023

Mgr. Milan Vrúbel, v.r.  
Generálny riaditeľ

Mgr. Marcel Šulo, v.r.  
Výkonný riaditeľ

Mgr. Ivana Jaššová, v.r.  
Mgr. Dagmar Štellerová, v.r.  
Mgr. Terézia Ládiová, v.r.  
PharmDr. Ondrej Takáč, v.r.  
Odborní zástupcovia