

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro zákazníky společnosti PROMEDICA PRAHA GROUP, a. s.

Reklamační řád společnosti PROMEDICA PRAHA GROUP, a. s. (dále jen PPG)

1. Odběratel může uplatnit reklamaci jen na to zboží, které mu byly dodány ze strany PPG na základě čísla jeho objednávky, dodacího listu nebo faktury.

2. Při převzetí dodávky potvrdí odběratel řidiči PPG Dodací list v souladu počtu a druhů produktů. Pokud jsou zjištěny vady dodávky, tzn. rozdíl v počtu či druhovém označení produktů nebo jejich zevní poškození, popíše odběratel na Dodací list stručně tyto vady, uvede čitelně své jméno, podepíše se a připojí razítko odběratele včetně data převzetí. Následně oznámí odběratel tuto skutečnost neprodleně na oddělení Odbytu PPG. Odběratel kontaktuje pracovníci odbytu, buď telefonicky (+420 221 595 151), nebo e-mailem (odbyt@promedica-praha.cz) a stručně popíše tyto zjevné vady, uvede své jméno včetně jména a adresy odběratele. Pracovnice Odbytu vystaví reklamační protokol a domluví se s odběratelem na datu převzetí, resp. vrácení zásilky.

3. Odběratel je povinen provést nejpozději následující pracovní den po převzetí dodávky podrobnou prohlídku dodaného zboží a zkontrolovat, zda dodané zboží, jeho druh a množství souhlasí s dodacím listem a dále je povinen zkontrolovat neporušenost/celistvost jednotlivých balení a další údaje. Pokud při podrobné prohlídce odběratel zjistí, že zboží vykazuje vady nebo se u něj vyskytl jiný důvod pro vrácení uvedený v tomto reklamačním řádu, který je zjistitelný nejpozději při podrobné prohlídce zboží, je odběratel povinen reklamovat tyto vady u PPG nejpozději následující pracovní den ode dne převzetí zásilky.

4. Skryté vady dodaného zboží, zejména vady kvality, včetně vad zjištěných až konečnými spotřebiteli, které nemohl odběratel ani při vynaložení odborné péče zjistit před výdejem zboží konečnému spotřebiteli, je odběratel oprávněn reklamovat do konce doby použitelnosti přípravku, vždy však bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

5. Zjištěné vady zboží je odběratel oprávněn reklamovat e-mailem. K reklamaci je odběratel povinen doložit následující informace, které musí obsahovat tyto čitelné údaje:

- kód, název a množství reklamovaného zboží
- šarže a expirace přípravků
- číslo dodacího listu, faktury, den přijetí zásilky
- řádné zdůvodnění reklamace, návrh řešení
- přesnou adresu odběratele
- jméno a podpis odpovědné osoby
- prohlášení odběratele o dodržování podmínek správné distribuční praxe po dobu, kdy bylo zboží v jeho držení

6. Omylem objednané zboží může PPG převzít zpět pouze v nepoškozených, nepopsaných obalech, bez nalepených etiket a po potvrzení o dodržení správné skladovací praxe. Výjimku tvoří zboží pro konkrétního zákazníka, v tomto případě nemusí být reklamace uznána, i když bude zboží v pořádku. Písemné oznámení o vrácení je nutné uskutečnit nejpozději do 5. pracovního dne ode dne jeho převzetí odběratelem. V případě, že odběratel zašle omylem objednávku vícekrát, musí neprodleně telefonicky kontaktovat oddělení Odbytu PPG, který se pokusí znásobenou objednávku stornovat. V případě, že dojde k časové prodlevě mezi zasláním objednávky a nahlášením vzniklého omylu, nemusí být tato reklamace uznána.

7. Zboží s celkovou dobou použitelnosti stanovenou výrobcem na 1 rok nebo dobu kratší je odběratel oprávněn vracet pouze do 2 pracovních dnů po obdržení dodávky a jen po předchozí domluvě s vedoucím jednotlivých divizí PPG.

8. V případě reklamace léčivých přípravků podléhajících nařízení o protipadělkové směrnici (FMD), jsou u přípravků po přijetí do skladu PPG zkontrolovány ochranné prvky. Pokud je porušen prostředek k ověření manipulace s obalem (ATD), nebo je přípravek vyřazen z centrálního úložiště Národní organizace pro ověřování pravosti léčiv (NOOL), nemůže být reklamace uznána.

9. Reklamací termolabilních přípravků může PPG vyřídit kladně, pouze pokud odběratel dodrží po celou dobu, po kterou bude mít reklamované zboží ve své dispozici, předepsané skladovací podmínky, což potvrdí písemně v Reklamačním protokolu. Zboží výslovně označené jako termolabilní modrou páskou s nápisem „COLD CHAIN 2-8°C“ je odběratel povinen předat řidiči k odvozu do skladu PPG pouze s výslovným upozorněním, že se jedná o zboží, u něhož je nutné dodržet předepsaný teplotní režim i během přepravy.
10. Zboží stahované z distribuce je možné vrátit nejpozději do 30 dnů ode dne zveřejnění výzvy ke stažení přípravků, pokud není stanoveno jinak.
11. Odběratel je povinen písemně nahlásit reklamaci oddělení Odbytu PPG u přípravků s nevyhovující dobou použitelnosti, nejpozději následující pracovní den po jejich převzetí.
12. Při předávání reklamovaného zboží je odběratel povinen řidiči potvrdit reklamační protokol.
13. Odběratel bude o vyřízení reklamace ze strany PPG vyrozuměn písemně.
14. V případě, že reklamace nebude shledána oprávněnou a důvodnou, je odběratel povinen na výzvu PPG přijmout reklamované zboží zpět.
15. Způsob vyřízení reklamace určuje PPG; v míře, v jaké to bude možné, přihlédne ke způsobu vyřízení reklamace navrženému odběratelem v Reklamačním protokolu.
16. Reklamace neodpovídající reklamačnímu řádu nemohou být kladně vyřízeny!

V Praze dne 1. 11. 2023

Pavel Hanuš
Generální ředitel

