

U prodávajícího lze uplatnit reklamace na jim dodané zboží písemně, elektronickou poštou, telefonicky nebo přes E-shop.

- 1) **Povinnosti pracovníka provozovny kupujícího je při převzetí zásilky potvrdit** na dodacím listu za přítomnosti řidiče přepravce **počty jednotlivých druhů přepravních obalů v zásilce a jejich neporušenost** (nedeformování a uzavření). Zjištěné vady obalů (rozdíly v počtech, poškození, porušení uzavření) je potřeba ihned zapsat do potvrzovaného dodacího listu a seznamu expedovaných zásilek. Oba zápisy je povinen rovněž podepsat řidič. Na pozdější reklamace počtu a druhového označení přepravních obalů či jejich poškození nebude brán zřetel.
- 2) **Množstevní, druhové nesrovnalosti, zjevné vady (poškození, celistvost balení)**, nesoulad šarží zjištěné kupujícím při kusové kontrole dodávky musí kupující uplatnit neprodleně, nejpozději však **do tří pracovních dnů od převzetí zásilky včetně, není-li níže uvedeno jinak**.
- 3) **Návrh na vrácení zboží** objednaného omylem nebo z důvodu nesouhlasu s cenou, případně nesouhlasu se zbývající délkou expirace může kupující uplatnit **nejdéle do deseti pracovních dnů ode dne dodání včetně**. Prodávající se k návrhu obvykle vyjádří do pěti pracovních dnů ode dne obdržení návrhu, zda jej akceptuje nebo mu nevyhoví. Prodávající bude návrh zpravidla akceptovat, pokud půjde o množství a expiraci, jež jsou časově u něj prodejné.
- 4) **Zboží, u kterého došlo ke změně ceny výrobcem nebo dodavatelem**, bude kupujícímu původní kupní cena vyrovnána na novou úroveň pouze za předpokladu, že změna ceny je kompenzována výrobcem nebo dodavatelem prodávajícímu. V ostatních případech bude kupujícímu při vrácení zboží nahrazena cena odpovídající aktuální nákupní ceně prodávajícího.
- 5) **Reklamaci může uplatnit pouze ta provozovna kupujícího (lékaře), která zboží zakoupila**, a to pouze u toho logistického centra prodávajícího (skladu), které zboží dodalo a je uvedeno v záhlaví dodacího listu. Zboží musí být vráceno v pevném, uzavřeném a řádně označeném obalu (karton, přepravka a identifikace kupujícího i prodávajícího).
- 6) **Vracené produkty nesmí být kupujícím žádným způsobem označeny** či jinak poškozeny (polepeny cenovkami, popsány, poškozeny odtržením cenovek). Obdobně toto platí i pro skupinové obaly (kartony a jejich štítky). Pouze v případě reklamace skryté vady nebo v případě stahování bude akceptováno i označené zboží.
- 7) Na reklamačním protokolu (vratce) musí kupující vždy písemně uvést **ujištění**, že po dobu, po kterou bylo zboží v jeho držení, byly  **dodrženy předepsané skladovací podmínky včetně chladového řetězce** (pokud nebylo staženo z úrovně pacientů).
- 8) **Termolabilní zboží musí být při vrácení kupujícím samostatně zabaleno a označeno s nápisem „TERMO“**. Reklamace většího objemu musí být předem distributorovi nahlášena cestou Call Centra nebo e-mailem pro vybavení vozidla adekvátním Termoboxem. V případě, že vozidlo není aktuálně vybaveno termoboxem, je řidič oprávněn odmítnout převzetí reklamace. Na vyžádání musí kupující, resp. jeho odpovědný kvalifikovaný pracovník (lékaře, sestra) dodat jím ověřený záznam teplot z místa uložení, kopii kalibračního protokolu měřidla a případně další záznamy, jinak prodávající i při dodržení ostatních podmínek reklamaci zamítne.
- 9)
- 10) **Léčiva (vakcíny) stahovaná na základě zprávy SÚKL či požadavku držitele rozhodnutí o registraci** (výrobce nebo dovozce) lze vrátit zpravidla nejpozději do 14 dnů po vydání informace e-mailovou zprávou, resp. zveřejněním na [www.sukl.cz](http://www.sukl.cz) nebo ve zprávě uvedené časově lhůtě.
- 11) **Skryté vady produktu** (neúplnost balení, vzhled obsahu, funkčnost) nebo **stížnosti na jejich kvalitu či účinnost** (zápach, vzhled, chuť, vedlejší účinky) od spotřebitelů (lékařů, pacientů) je nutno reklamovat ihned po jejich zjištění, resp. oznámení, současně s **nahlášením dozorovým orgánům podle platné legislativy**. Prodávající po posouzení vady uplatní tuto reklamaci u výrobce, resp. oznámí stížnost držiteli rozhodnutí o registraci, případně SÚKL.
- 12) V případě fyzického vrácení zboží je kupující povinen nechat si na kopii svého reklamačního protokolu (vratku) od specialisty distribuce potvrdit převzetí zboží k dopravě (RZ a podpis). **Náležitosti reklamačního protokolu kupujícího (vratky):**
  - Kód Můj Lazaret, kód SÚKL (u LP vždy), název reklamovaného produktu, síla, velikost balení, jeho množství, šarže a expirace,
  - Číslo dodacího listu nebo faktury prodávajícího
  - Důvod reklamace (popis vady a kontakt na oznamovatele) a požadavek na způsob vyřízení,
  - Přesné označení provozovny kupujícího (razítko, adresa), jméno a podpis oprávněné osoby,
  - Upozornění, resp. ujištění a označení u vyjmenovaných druhů léčivých přípravků.
  - Zboží bylo uchováváno dle podmínek výrobce.
- 13) **Zboží objednané a zakoupené se slevou**, zpravidla na samostatném dodacím listu, z důvodu ohrožené expirace, poškozeného obalu apod. nelze vrátit.
- 14) **Pokud prodávající dodá na základě objednávky kupujícího zboží, které běžně neobchoduje (sortiment, množství)**, lze toto zboží vrátit pouze z důvodu nevyhovující kvality.
- 15) **Vrácení zboží dodaného v rámci marketingových akcí** je možné pouze kompletně, tzn. v plném počtu a správných šaržích dle původní dodávky, včetně příslušných bonusů a po předchozí doložené domluvě s obchodním zástupcem prodávajícího či dodavatelské firmy.
- 16) **Reklamace, jejichž uplatnění a důvody neodpovídají těmto podmínkám, nemohou být kladně vyřízeny.**

Reklamační podmínky reflektují ustanovení Občanského zákoníku, Zákona o léčivech v aktuálním znění a Pokyny pro správnou distribuční praxi humánních léčiv v aktuálním znění podle Směrnice Evropského parlamentu a Rady a Kodexu společností týkajícím se humánních léčivých přípravků.

Jméno	PharmDr. Lenka Brabcová	ing. Oldřich Fiala
Funkce	jednatelka Lazaret s.r.o.	jednatel Lazaret s.r.o.