

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti PHOENIX lékárenský velkoobchod, a. s. (dále jen PLV)

1. Odběratel může uplatnit reklamaci jen na ty přípravky, které mu byly dodány ze strany PLV na základě jeho objednávky, a to včetně těch výrobků, jejichž prodej PLV obstarává pro třetí osoby jako komisionář.
 2. Při převzetí dodávky potvrdí odběratel řidiči PLV v „**Potvrzení o převzetí zásilky**“ soulad počtu a druhu obalových jednotek s údaji na Potvrzení o převzetí zásilky. Pokud zjistí při převzetí zásilky zjevné vady dodávky, tzn. rozdíl v počtu či druhovém označení obalových jednotek nebo jejich zevní poškození, popíše na Potvrzení o převzetí zásilky stručně tyto zjevné vady, uvede čitelně své jméno, podepíše se a připojí razítko odběratele včetně data převzetí, resp. vrácení zásilky. Zjištěné vady dodávky ihned oznámí telefonicky PLV. Na pozdější reklamace počtu a druhového označení obalových jednotek či jejich poškození nebude brán zřetel.
 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 zjištělný nejpozději při podrobné prohlídce zboží, je odběratel povinen reklamovat tyto vady u PLV nejpozději následující pracovní den ode dne převzetí zásilky. Současně je povinen zaslat PLV komisní list, který je součástí přepravního obalu.
 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 písemně, faxem, elektronickou poštou, telefonicky nebo přes internet. Reklamaci je odběratel povinen doložit **Reklamačním protokolem**, který musí obsahovat tyto čitelné údaje:
 - název a množství reklamovaného zboží
 - šarže a expirace přípravků
 - číslo dodacího listu, faktury, den přijetí zásilky
 - řádné zdůvodnění reklamace, návrh řešení
 - přesnou adresu a razítko lékárny
 - jméno a podpis odpovědné osoby
 - prohlášení odběratele o dodržování podmínek správné distribuční praxe po dobu, kdy bylo zboží v jeho držení
- Reklamační protokol zaslaný odběratelem - distributorem - společně se zbožím musí být opatřen jménem osoby reklamující a jménem osoby, která reklamaci v příslušném obchodním centru PLV přijímá. Té musí být reklamace osobně doručena.
- Nemá-li Reklamační protokol výše uvedené náležitosti, vyzve PLV telefonicky či písemně odběratele, aby Reklamační protokol nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne, kdy byl k tomu vyzván, řádně doplnil. V případě, že odběratel ani v této dodatečně lhůtě Reklamační protokol nedoplní, reklamační nárok zaniká.
6. Omylem objednané zboží může PLV převzít zpět pouze v nepoškozených, nepopsaných obalech a bez nalepených etiket. Vrácení je nutné uskutečnit nejpozději do 5. pracovního dne ode dne jeho převzetí odběratelem. Možnost vrácení omylem objednaného zboží s hodnotou vyšší než **10 000 Kč** bez DPH je třeba před zasláním zboží zpět PLV předem projednat s vedoucím zákaznického centra nebo s reklamačním oddělením PLV. V případě, že odběratel zašle omylem objednávku vícekrát, musí neprodleně telefonicky kontaktovat vedoucího příslušného zákaznického centra, který se pokusí znásobenou objednávku stornovat. V případě, že dojde k časové prodávě mezi zasláním objednávky a nahlášením vzniklého omylu, nemusí být tato reklamace uznána.
 7. Vracet výrobky, u kterých došlo ke změně ceny dodavatele, je odběratel oprávněn pouze za předpokladu, že změna jejich ceny je kompenzována dodavatelem. Vrátit nebo přecenit lze pouze výrobky, které jsou uvedeny v seznamech na www.p-i-n.cz.
 8. Přípravky 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 zákaznického centra nebo reklamačního oddělení PLV.
 9. Při vrácení transferové objednávky nebo její části je tato informace předána příslušnému obchodnímu zástupci firmy, který tuto objednávku zpracoval s tím, že o vrácení omylem objednaného zboží rozhodují odpovědní pracovníci PLV neprodleně po prověření této skutečnosti s dodavatelem.
 10. Reklamaci termolabilních přípravků může PLV vyřídít 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 (např. „LEDNICE - UCHOVÁVAT V CHLADU“) je odběratel povinen předat řidiči k odvozu do PLV pouze s výslovným upozorněním, že se jedná o zboží, u něhož je nutné předepsaný teplotní režim i během přepravy.
 11. U přípravků ze skupiny návykových látek a prekurzorů, které odběratel přejímá na základě samostatného dokladu o převzetí, je odběratel povinen zkontrolovat počet a vnější neporušenost obalových jednotek dle údajů uvedených na tomto dokladu. V případě vrácení přípravků uvedených v přílohách č. 1 a 5 Zákona č. 167/1998 Sb., o návykových látkách a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je řidič oprávněn převzít od odběratele pouze zboží zabalené tak, aby nebylo možné manipulovat s obsahem během přepravy bez zjevného narušení obalu. Řidič v těchto případech potvrdí podpisem pouze převzetí přepravních obalů.
 12. Přípravky stahované z distribuce je možné vrátit nejpozději do 30 dnů ode dne zveřejnění výzvy ke stažení přípravků, pokud není stanoveno jinak.
 13. Odběratel je povinen vrátit PLV přípravky s dobou použitelnosti, která je pro odběratele nepřijatelná, nejpozději následující pracovní den po jejich převzetí.
 14. Možnost vrácení přípravků po skončení doby použitelnosti se vztahuje pouze na přípravky, které byly odběrateli dodány s kratší dobou použitelnosti než 90 dnů od data prodeje. Tyto přípravky je nutné vrátit nejpozději 14 dní po uplynutí doby použitelnosti.
 15. Při předávání reklamovaného zboží řidiči je odběratel povinen, nechat si potvrdit příslušný doklad o vrácení zboží (jméno, podpis, SPZ). Pro identifikaci je nutné vyzvat řidiče, aby nalepil na Reklamační protokol štítek s čárovým kódem, čitelně se podepsal a uvedl svůj identifikační kód a datum převzetí.
 16. V případě nákupu přípravku s nižší cenou nemůže odběratel uplatňovat reklamaci vad zboží, pro které byla nižší cena sjednána.
 17. Odběratel bude písemně vyrozuměn o vyřízení reklamace ze strany PLV nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy PLV obdrží řádně vyplněný Reklamační protokol.
 18. V případě, že reklamace nebude shledána oprávněnou a důvodnou, je odběratel povinen na výzvu PLV přijmout reklamované zboží zpět.
 19. Způsob vyřízení reklamace určuje PLV; v míře, v jaké to bude možné, přihlédne ke způsobu vyřízení reklamace navrženému odběratelem v Reklamačním protokolu.
 20. Reklamace dodávek privátního sortimentu se řídí dle přísl. ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
 21. Reklamace neodpovídající reklamačnímu řádu nemohou být kladně vyřízeny!

Tento reklamační řád platí od 1. července 2014.