

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti ViaPharma s.r.o., se sídlem Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 148 88 742, zapsané v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 1135 (dále jen „**ViaPharma**“)

Tímto reklamačním řádem se řídí uplatňování, posuzování a vypořádávání práv z vadného plnění (dále jen „**Reklamace**“) uplatňovaných na základě smluvního vztahu mezi ViaPharmou jako prodávajícím/dodavatelem a podnikající fyzickou nebo právnickou osobou jako kupujícím/odběratelem (dále jen „**Odběratel**“), jehož předmětem je koupě a/nebo dodávka zboží.

## Článek 1 - Obecná ustanovení

1. Reklamovat dle tohoto reklamačního řádu lze pouze zboží (přípravky) dodané ViaPharmou.
2. Tento reklamační řád se řídí českým právním řádem, zejm. zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**NOZ**“).
3. Za den uplatnění Reklamace se považuje den, kdy je reklamované zboží společně s reklamačním protokolem doručeno do provozovny (skladu) ViaPharmy, ze které bylo reklamované zboží Odběrateli dodáno.

## Článek 2 - Uplatnění reklamační

1. Odběratel je povinen zkontrolovat zboží ve smyslu § 2104 a §2105 NOZ při převzetí zboží, zejména je Odběratel povinen zkontrolovat množství a druhy obalových jednotek a jejich neporušenost. Případné vady ve smyslu předchozí věty je Odběratel povinen zaznamenat v součinnosti s dopravcem do rozvozového listu.

2. Součástí každé Reklamační musí být protokol s následujícími údaji:

- předmět Reklamační (název, množství, cena, za kterou bylo zboží dodáno ViaPharmou, popř. kvalita);
- šarže a datum expirace zboží;
- datum dodání zboží Odběrateli;
- balící list;
- číslo dodacího listu, případně číslo faktury;
- důvod Reklamační včetně uvedení přesného popisu reklamované vady;
- označení Odběratele a jeho provozovny, jejímž prostřednictvím podává Reklamační;
- jméno a podpis osoby oprávněné Odběratelem k vyřizování Reklamační;
- čestné prohlášení Odběratele, že po dobu, po kterou měl Odběratel reklamované zboží ve své moci, řádně dodržoval všechny požadavky na uskladnění a nakládání s reklamovaným zbožím vyžadované příslušnými právními předpisy, pokyny výrobce a/nebo dodavatele a s reklamovaným zbožím nakládal s péčí řádného hospodáře.

3. Odběratel je povinen při uplatnění Reklamační vady zboží, která nespočívá v dodání nižšího než ujednaného množství nebo v neúplnosti či nesprávnosti v dokladech, zaslat ViaPharmě spolu s reklamačním protokolem rovněž zboží, jehož vadu reklamuje, nedohodne-li se Odběratel s ViaPharmou jinak nebo není-li to vzhledem k povaze reklamovaného zboží a/nebo reklamované vady zcela zřejmě nepřiměřené. V případě, že je Odběratel povinen přiložit k reklamačnímu protokolu rovněž reklamované zboží ve smyslu předchozí věty, a Odběratel toto reklamované zboží nepřiloží ve stavu, v jakém jej převzal, nenáleží Odběrateli v případě uznání Reklamační oprávněnou ze strany ViaPharmy právo na dodání nové věci; to neplatí v případech dle ustanovení § 2110 písm. a)-d) NOZ.

4. Reklamační je nutno podat písemně, faxem nebo emailem, a adresovat ji pobočce ViaPharmy, která zboží dodala. Oznámí-li Odběratel ViaPharmě Reklamační telefonicky, je následně povinen takto oznámenou Reklamační bezodkladně potvrdit rovněž písemně ve smyslu předchozí věty. Kontaktní údaje ViaPharmy jsou k dispozici na [www.viapharma.cz](http://www.viapharma.cz).

## Článek 3 - Povinnosti ViaPharmy

1. ViaPharma posoudí oprávněnost Reklamační bez zbytečného odkladu od přijetí Reklamační. V případě, že ViaPharma uzná Reklamační za oprávněnou, vyzoomí o tom vhodným způsobem Odběratele a navrhne Odběrateli způsob vyřízení Reklamační. Shledá-li ViaPharma Reklamační neoprávněnou, vyzoomí o tom Odběratele dle věty první tohoto odstavce a sdělí Odběrateli rovněž důvody, pro které neshledala Reklamační oprávněnou. Neobdrží-li Odběratel od ViaPharmy vyzoomění o ne/oprávněnosti Reklamační ve smyslu tohoto odstavce nejpozději do třiceti (30) kalendářních dní ode dne doručení Reklamační ViaPharmě, je Odběratel povinen neprodleně kontaktovat reklamační oddělení ViaPharmy za účelem dořešení Reklamační.

2. Nedohodne-li se ViaPharma s Odběratelem jinak, má Odběratel v případě vadného plnění ze strany ViaPharmy právo na vyřízení oprávněné Reklamační

některým z těchto způsobů: (i) dodání nového zboží bez vad, (ii) doplnění chybějícího zboží, (iii) přiměřená sleva z kupní ceny, (iv) odstranění vady zboží, je-li to vzhledem k povaze vady a zboží účelné. Pro účely způsobu vyřízení Reklamační se vylučuje užití ustanovení §§1923-1925, 1977, 1978, 2106 – 2109 NOZ.

## Článek 4 - Povinnosti Odběratele

1. Reklamační zjevných vad je Odběratel povinen uplatnit ihned po převzetí zboží, nejpozději však následující pracovní den. Za zjevné vady se považují zejména nesrovnalosti v druhu a množství dodaného zboží, nesoulad s dodacím listem nebo poškození obalu.

2. Reklamační všech skrytých vad je Odběratel povinen uplatnit bezodkladně po jejich zjištění, nejpozději však do tří (3) měsíců od převzetí zboží, a u vad kvality nejpozději do konce doby použitelnosti předmětného zboží.

3. Reklamační skrytých vad se po konzultaci s výrobcem nebo dodavatelem zboží ViaPharma zavazuje vyřídit bez zbytečného prodlení ode dne doručení Reklamační ViaPharmě. Při Reklamační skrytých vad je Odběratel povinen na vyžádání poskytnout záruční list, byl-li přiložen, příp. doklad o zaplacení konečného spotřebitele.

## Článek 5 - Postup při stahování zboží z trhu

1. V případě, že dochází ke stahování přípravků z trhu na základě oznámení výrobce, dodavatele, Státního úřadu pro kontrolu léčiv či Ústavu pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv, je možné vrátit zboží stahované z oběhu nejpozději do data uvedeného v oznámení o stahování (např. na dodacím listě). Nevrátí-li Odběratel zboží ve lhůtě dle předchozí věty, nemá ViaPharma povinnost toto zboží Odběrateli nahradit novým zbožím ani poskytnout jakoukoli jinou kompenzaci či náhradu v jiné formě.

## Článek 6 - Reklamační termolabilních přípravků

1. Reklamační zboží ze skupiny termolabilních přípravků je možná pouze tehdy, pokud je zboží zabaleno a zabezpečeno tak, aby bylo po dobu, po kterou má Odběratel zboží ve své moci a po dobu přepravy zboží, dodrženy všechny požadavky na uskladnění a nakládání s tímto zbožím vyžadované příslušnými právními předpisy, pokyny výrobce a/nebo dodavatele. Zboží musí být při vrácení výrazně označeno „**LEDNICE**“ a předáno spolu s vyplněným formulářem na vrácení termolabilních látek označeným jako „protokol o vrácení chlazeného zboží“, který je přílohou tohoto reklamačního řádu. V případě nedodržení povinností uvedených v předchozí větě nebude Reklamační Odběratele uznána za oprávněnou.

## Článek 7 - Reklamační návykových látek a prekurzorů

1. Zboží ze skupiny návykových látek nebo prekurzorů musí být Odběratelem reklamováno ihned při převzetí od dopravce. V případě Reklamační a vrácení tohoto zboží je Odběratel povinen toto zboží zřetelně označit nápisem „**O+PL**“, zabezpečit jej a zabalit tak, aby bylo zřejmé, že se zbožím nebylo během přepravy manipulováno. Zároveň je nutné, aby převzetí reklamovaného zboží ze skupiny návykových látek a/nebo prekurzorů od Odběratele bylo dopravcem potvrzeno na rozvozovém listě.

## Článek 8 - Reklamační transferové objednávky

1. Reklamační zboží dodaného transferovou objednávkou není možná bez odsouhlasení oprávněným zástupcem společnosti, která transferovou objednávku učinila. Tato společnost pak rozhoduje o dalším postupu při vyřizování Reklamační. Na reklamačním protokolu je nutné uvést kontakt na obchodního zástupce společnosti, která transferovou objednávkou učinila. U zboží vydávaného s rabatem je nutno vracet zboží i s rabatem, a to v poměru uvedeném na původním dokladu.

## Článek 9 - Vrácení zboží z důvodu změny ceny

1. Zboží, u kterého došlo ke změně ceny dodavatele, je možné vrátit pouze v případě, že rozdíl ceny je kompenzován dodavatelem.

#### **Článek 10 - Vrácení nevyžádaného nebo omylem objednaného zboží**

1. Vrácení omylem objednaného zboží je nutné učinit týž den, kdy došlo k převzetí zboží Odběratelem, a to pouze po předchozím odsouhlasení ViaPharmou. Vrácení zboží podle předchozí věty je dále řešeno individuálně výlučně na základě uvážení a rozhodnutí ViaPharmy, zda svolí ke zrušení kupní smlouvy v rozsahu omylem objednaného zboží či jeho části a zda, případně v jakém rozsahu a formě, poskytne Odběrateli plnění mu náležející v souvislosti se zrušením kupní smlouvy či její části za vrácení tohoto zboží. Obdrží-li Odběratel zboží, které nebylo předmětem kupní smlouvy s ViaPharmou, je povinen o tomto ViaPharmu informovat ihned po zjištění této skutečnosti a toto zboží ViaPharmě buď vrátit nebo si jej po domluvě s ViaPharmou ponechat za úhradu kupní ceny.

2. Omylem objednané zboží nebo nevyžádané zboží vrácené Odběratelem nesmí být znehodnoceno či jiným způsobem poškozeno, zejména nesmí být popsáno nebo polepeno cenovkami. Odběratel se zavazuje nahradit ViaPharmě veškerou škodu, která jí vznikne v důsledku poškození či znehodnocení zboží ve smyslu předchozí věty.

#### **Článek 11 - Reklamační zboží s krátkou dobou použitelnosti (expiration)**

1. V případě, že je dodáno zboží, u kterého zbývá v době dodávky do konce doby použitelnosti (či expiration) méně než tři (3) měsíce a jeho celková doba použitelnosti je delší než tři (3) měsíce, se ViaPharma zavazuje dle svého uvážení poskytnout Odběrateli přiměřenou slevu z kupní ceny či vyměnit zboží, které se Odběrateli nepodařilo prodat či vydat na recept. Podmínkou pro uplatnění postupu dle předchozí věty je však vrácení zboží s krátkou dobou použitelnosti (expiration) zpět na pobočku ViaPharmy, jejímž prostřednictvím bylo zboží dodáno, nejméně jeden (1) měsíc před vypršením doby použitelnosti (expiration). Toto ustanovení se nevztahuje na zboží, u kterého byl Odběratel předem informován o krátké době použitelnosti (expiration).

#### **Článek 12 - Reklamační zboží se slevou**

1. Při nákupu zboží se slevou z kupní ceny není Odběratel oprávněn uplatňovat Reklamační zboží v rozsahu vad, pro které byla sjednána sleva z kupní ceny.

#### **Článek 13 - Reklamační zboží s naturálním rabatem**

1. V případě Reklamační zboží, u kterého byly ViaPharmou Odběrateli současně poskytnuty dárky a/nebo jiná naturální plnění, je Odběratel povinen přiložit k reklamačnímu protokolu a vrátit ViaPharmě i poskytnutý dárek a/nebo jiný naturální rabat.

#### **Článek 14 - Závěrečná ustanovení**

1. Při vyřizování Reklamační formou dodání nového či chybějícího zboží je Odběratel povinen dle příslušného formuláře přiloženého ke zboží dodávku zkontrolovat a na jedné kopii potvrdit její převzetí, event. zaslat zpět zboží uvedené ke vrácení.

2. Odběratel není oprávněn uplatňovat na ViaPharmě práva z vad zboží, na které byl předem upozorněn a/nebo o kterých při uzavření kupní smlouvy věděl.

3. Při vrácení zboží je Odběratel povinen nechat si od dopravce potvrdit doklad o převzetí zboží k přepravě (doklad musí obsahovat alespoň jméno a příjmení/obchodní firmu dopravce, RZ a podpis či jiné potvrzení dopravce o přijetí zboží k přepravě). Zboží musí být řádně zabezpečeno a zabaleno v souladu se všemi požadavky na uskladnění a nakládání s vráceným zbožím vyžadovanými příslušnými právními předpisy, pokyny výrobce a/nebo dodavatele tak, aby nemohlo během přepravy dojít k jeho poškození či znehodnocení. Odběratel se zavazuje nahradit ViaPharmě veškerou škodu, která jí vznikne v důsledku poškození či znehodnocení zboží ve smyslu předchozí věty.

4. Reklamační, které nebudou uplatněny v souladu s tímto reklamačním řádem, nebudou uznány za oprávněné.

5. ViaPharma je oprávněna v přiměřeném rozsahu průběžně měnit a/nebo doplňovat tento reklamační řád. Jakékoliv změny a/nebo doplňky reklamačního řádu oznámí ViaPharma Odběrateli písemnou formou. Odběratel je oprávněn každou změnu a/nebo doplnění reklamačního řádu odmítnout písemnou formou, a to ve lhůtě jednoho (1) kalendářního měsíce ode dne, kdy mu byla doručena informace o předmětné změně a/nebo doplnění reklamačního řádu. Neodmítne-li Odběratel změnu a/nebo doplnění reklamačního řádu podle předchozí věty platí, že s takovou změnou a/nebo doplněním reklamačního řádu bez dalšího souhlasí. V případě, že Odběratel předmětnou změnu a/nebo doplnění reklamačního řádu písemně odmítne ve stanovené lhůtě, jsou Odběratel i ViaPharma oprávněni do jednoho (1) měsíce po takovém odmítnutí ukončit (vypovědět) smluvní vztah. Výpovědní doba v takovém případě činí jeden (1) kalendářní měsíc a běží ode dne doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Pro účely tohoto ustanovení se za písemnou formu považuje rovněž využití prostředků elektronické komunikace bez nutnosti užití zaručeného elektronického podpisu (např. email), a to za předpokladu, že druhá smluvní strana doručení této formy komunikace potvrdí.

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

Název společnosti:

Jméno a příjmení:

Pozice: