



## POSTUP PRI VYPÍŇANÍ REKLAMAČNÉHO ZÁZNAMU

Pri uplatnení reklamácie je potrebné predložiť čitateľne, úplne a pravdivo vyplnený reklamačný záznam.

Reklamácia bude predmetom reklamačného konania len v prípade, že reklamačný záznam bude obsahovať nasledujúce údaje:

- a. dátum vystavenia reklamačného záznamu,
- b. názov a adresu odberateľa, kontaktnú osobu, telefónne číslo,
- c. číslo faktúry / dodacieho listu a ich dátum vystavenia,
- d. dátum dodania produktu,
- e. názov produktu, kód produktu, šarža, expirácia,
- f. fakturované, dodané, reklamované množstvo produktu,
- g. špecifikácia produktu (produkty s obsahom OPL, termolabilný produkt - teplotný režim +2 až +8 °C a -25 až -15 °C)
- h. elektronický dôkaz dodržania teplotného režimu +2 až +8 °C a -25 až -15 °C počas prepravy a skladovania z kalibrovaného meradla,
- i. dôvod reklamácie,
- j. doplňujúce informácie, napr. špecifikácia reklamovaného produktu,
- k. riešenie reklamácie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady sa uplatňuje,
- l. akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie,
- m. vyhlásenie, že reklamovaný produkt bol skladovaný za podmienok stanovených výrobcom (dátum, meno a podpis odborného zástupcu),
- n. odovzdal za odberateľa, dátum, pečiatka a podpis.

Reklamačný záznam musí zároveň obsahovať požadované prílohy:

- a. v prípade reklamácie produktu, ktorý si vyžaduje prepravu a skladovanie v teplotnom režime +2 až +8 °C alebo -25 až -15 °C je potrebné doložiť elektronický dôkaz dodržania teplotného režimu počas prepravy a skladovania z kalibrovaného meradla,
- b. v prípade reklamácie produktov s obsahom OPL II. skupiny je potrebné priložiť vypísané tlačivo „Objednávka omamných látok a prípravkov“ ŠEVT kód pre žiadanky je 64 020 0 . Pri reklamacii OPL II. skupiny z lekárne nám lekáreň potvrdí č.2 a č.4 a č.1 a č.3 sa vráti po potvrdení od Transmedic-u lekární, pri reklamacii prípravkov s obsahom OPL II. skupiny od dodávateľa nám dodávateľ potvrdí č.1 a č.3 a č.2 a č.4 sa vráti po potvrdení od Transmedic-u dodávateľovi,
- c. v prípade reklamácie produktov, na ktoré sa vzťahuje záručná doba (napr. tlakomer, teplomer) je potrebné priložiť záručný list, faktúru a pokladničný blok zákazníka. Vybrané produkty sa nevymieňajú, ale odosielajú na posúdenie dodávateľovi.

Vyplnený reklamačný záznam pošlite spolu s reklamovaným produktom, prípadne s požadovanými prílohami na adresu spoločnosti TRANSMEDIC SLOVAKIA, s.r.o., Lazovná 68, 974 01 Banská Bystrica po vodičovi našej spoločnosti alebo poštou.

Reklamovaný produkt je potrebné vrátiť v originálnom obale a v pôvodnom stave (neoznačený, bez etikiet, v nepoškodenom stave). V prípade, ak Vám bol dodaný produkt s poškodením, uveďte túto skutočnosť v reklamačnom zázname.

Produkt, ktorý nám posielate späť zabaľte do vhodného obalu ktorý produkt dostatočne chráni a vyhovuje nárokom na prepravu tohto produktu, pričom zásielku označte príslušnými symbolmi. Za škodu na produkte spôsobenú jeho nevhodným zabalením spoločnosť TRANSMEDIC SLOVAKIA, s.r.o. nezodpovedá.

V prípade reklamácie omamných a psychotropných látok, termolabilných prípravkov, zdravotníckych pomôcok a doplnkového produktu produkt príslušne zabaľte a označte s ohľadom na dodržiavanie bezpečnostných opatrení a vhodných skladovacích a prepravných podmienok.

Zjavné vady je možné reklamovať do troch pracovných dní od dodania produktu. Neskoršie reklamácie týkajúce sa zjavných väd produktu, zistiteľných pri prevzatí produktu a nekompletnosti produktu a dokladov, nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú.

Skryté vady je potrebné reklamovať ihneď po ich zistení, najneskôr však do ukončenia doby použiteľnosti (expiračnej doby).

Úplne znenie reklamačného poriadku je zverejnené na internetovej stránke [www.transmedic.sk](http://www.transmedic.sk).