

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

1. Tento reklamační řád společnosti Avenier a.s., se sídlem Bidláky 20, č. p. 837, 639 00 Brno, IČO: 26260654, DIČ: CZ 699000899, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 3646 (dále jen „**Dodavatel**“) upravuje podmínky reklamace zboží, které Dodavatel distribuuje subjektům uvedeným v § 77 odst. 1 písm. c) zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů (zákon o léčivech), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZL**“), (dále jen „**Objednavatel**“).
2. Zbožím se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí léčivé přípravky ve smyslu § 2 ZL (dále jen „**Zboží**“).
3. Práva Objednavatele z vad Zboží dodaného Dodavatelem (dále jen „**Reklamací**“) se, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, řídí tímto reklamačním řádem. Další práva a povinnosti neupravené tímto reklamačním řádem se řídí obchodními podmínkami Dodavatele dostupnými [zde](#) a příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“). S ohledem na skutečnost, že Objednavatel je fyzickou nebo právnickou osobou, jež jedná při objednávání Zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, nevztahují se na Reklamací ustanovení § 2158 až 2174 OZ.
4. Pro účely tohoto reklamačního řádu se vady Zboží rozlišují na vady kvality Zboží a jiné vady Zboží. Vadou kvality Zboží se rozumí zjevná vada vnějšího obalu Zboží (zejména Zboží expirované, viditelně poškozené, jakož i Zboží, jehož obal nebo obsah nespĺňuje požadavky povinné podle vyhlášky č. 228/2008 Sb., o registraci léčivých přípravků, ve znění pozdějších předpisů). Za vadu kvality Zboží se rovněž považuje vada, kterou není možné objevit v okamžiku předání (vady primárních obalů, mechanické vady lékových forem nebo kvalitativní změny léčivé látky v lékové formě). Ostatní vady Zboží se rozumí jakákoliv vada odlišná od vady kvality Zboží.
5. Objednavatel může uplatnit Reklamací jen na to Zboží, které mu bylo dodáno Dodavatelem na základě jeho objednávky.

II. Odpovědnost Dodavatele za vady Zboží

1. Dodavatel odpovídá Objednavateli, že Zboží při převzetí nemá vady, tj. že má vlastnosti stanovené v ustanovení § 2095 a 2096 OZ.
2. Právo Objednavatele z vadného plnění zakládá vada Zboží, kterou má Zboží při přechodu nebezpečí škody na Objednavatele, byť se projeví až později. Pokud se Dodavatel a Objednavatel nedohodnou jinak, přechází nebezpečí škody na Zboží na Objednavatele v okamžiku převzetí Zboží. Právo Objednavatele založit i později vzniklá vada Zboží, kterou Dodavatel způsobil porušením své povinnosti.

III. Záruka za jakost

1. Záruka za jakost se Dodavatel zavazuje (nad rámec odpovědnosti podle čl. II tohoto reklamačního řádu), že Zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti na Zboží, na jeho obalu, v návodu nebo v reklamě.
2. Objednavatel nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu Zboží po přechodu nebezpečí škody na Zboží vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu Zboží Dodavatel.
3. Ustanovení § 2172 a 2173 OZ se při uplatnění práva z vadného plnění na základě záruky za jakost nepoužijí.

IV. Práva Objednavatele z vadného plnění

1. Ustanovení o právech Objednavatele z vadného plnění podle tohoto čl. IV. reklamačního řádu se použijí jak na vady Zboží, u kterých se uplatní zákonná odpovědnost Dodavatele za vady Zboží dle čl. II tohoto reklamačního řádu, tak na vady Zboží, u kterých se uplatní smluvní záruka za jakost dle čl. III tohoto reklamačního řádu. Lhůta pro uplatnění Reklamací se řídí podle článku V. tohoto reklamačního řádu.
2. Je-li vada Zboží podstatným porušením smlouvy, má Objednavatel dle své volby právo na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady nebo dodáním chybějícího Zboží, odstranění vady opravou Zboží, přiměřenou slevu z kupní ceny nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má Objednavatel právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.
3. Pro účely odpovědnosti Dodavatele za vady věci vůči kupujícímu se za podstatné porušení smlouvy považuje takové porušení, o němž Dodavatel věděl nebo musel vědět, že by Objednavatel kupní smlouvu ohledně tohoto Zboží neuzavřel, kdyby porušení předvídal; v ostatních případech se má za to, že porušení smlouvy podstatné není.

V. Lhůty pro uplatnění Reklamací

1. Objednavatel je povinen uplatnit právo z vady, která se vyskytne u Zboží, bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději však do uplynutí doby, po kterou lze Zboží použít (např. doba použitelnosti) nebo záruční doby Zboží. Pokud na obalu Zboží, v návodu nebo v reklamě není taková doba uvedena, je Objednavatel oprávněn uplatnit právo z vady Zboží nejpozději do jednoho roku od převzetí Zboží.
2. Zboží stahované z distribuce je možné reklamovat nejpozději ve lhůtě stanovené Distributorem, pokud není v rozhodnutí o stažení daného Zboží stanoveno jinak.

VI. Způsob uplatnění Reklamací

1. Objednavatel má právo uplatnit Reklamací u Dodavatele písemně na adrese sídla Dodavatele, která je následující: Bidláky 837/20, Štýřice, 639 00 Brno; prostřednictvím e-mailu zasláno na e-mailovou adresu vakciny@avenier.cz nebo kontaktováním oddělení péče o zákazníky Dodavatele na telefonním čísle 800 11 22 33. Reklamací může Objednavatel uplatnit také přímo při dodávce Zboží vyplněním reklamačního protokolu.
2. Reklamací zjevných vad Zboží, např. počtu balení, poškození vnějšího obalu, je třeba uplatnit při převzetí Zboží, a to písemně vyplněním reklamačního protokolu ihned při převzetí Zboží. K pozdější Reklamací nelze přihlížet. Jiné vady Zboží je Objednavatel oprávněn reklamovat jakýmkoliv způsobem dle odst. 1 tohoto článku reklamačního řádu.
3. Reklamované Zboží musí být čisté a hygienicky nezávadné.
4. Při uplatnění Reklamací musí Objednavatel uvést alespoň tyto údaje:
 - název a množství reklamovaného Zboží,
 - šarže a expirace reklamovaného Zboží, je-li známa,
 - číslo dodacího listu či faktury, které zákazník obdržel se Zbožím,
 - datum dodání Zboží,
 - řádné zdůvodnění Reklamací a požadovaný způsob vyřízení Reklamací,
 - identifikační údaje Objednavatele,
 - jméno a podpis osoby oprávněné zastupovat Objednavatele.
5. V případě, že bude Reklamací uplatněna později, než při převzetí Zboží, je Objednavatel povinen písemně doložit, že Zboží bylo uchováváno za podmínek uvedených v souhrnu údajů o léčivém přípravku (dále jen „**SPC**“) nebo návodu se zvláštním důrazem na kontrolu teploty uchovávání Zboží, přičemž za tímto účelem je Objednavatel povinen Dodavateli předložit potvrzený výpis teplot z validovaných zařízení kontinuálně monitorovaných kalibrovaným monitorovacím systémem. Platná kalibrační měřidla se dokládá kopií kalibračního protokolu. Uvedené doklady je třeba ještě doplnit čestným prohlášením odpovědné osoby Objednavatele, že reklamované Zboží bylo uchováváno v souladu s požadavky SPC nebo údajů na obalu.

VII. Vyřízení Reklamací

1. Reklamací včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamací, pokud se Dodavatel a Objednavatel nedohodnou na lhůtě delší. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady, zejména pak k posouzení vady kvality Zboží posuzovaná ze strany výrobce Zboží či držitele rozhodnutí o registraci Zboží.
2. O výsledku Reklamací bude Objednavatel vždy informován z oddělení péče o zákazníka Dodavatele. Pokud bude Reklamací ze strany Dodavatele posouzena jako oprávněná, má Objednavatel právo na vyřízení Reklamací způsobem, který zvolil při uplatnění Reklamací, a to v případě, že je tento způsob vyřízení Reklamací v souladu s čl. V. tohoto reklamačního řádu a příslušnými ustanoveními OZ.
3. Reklamací kvality Zboží předává Dodavatel k posouzení výrobcům Zboží či držitelům rozhodnutí o registraci Zboží. Ti mohou pro posouzení Reklamací požadovat dodání reklamovaného Zboží. Reklamované Zboží proto musí být k dispozici na vyžádání. Vrácení reklamovaného Zboží Dodavateli za tímto účelem se potvrzuje protokolem o zpětném odběru léčivého přípravku. Při posuzování Reklamací výrobcem Zboží či držitelem rozhodnutí o registraci daného Zboží může dojít ke zhodnocení Zboží. V případě zamítnutí Reklamací výrobcem Zboží či držitelem rozhodnutí o registraci daného Zboží neodpovídá Dodavatel za škodu, která Objednavateli vznikla při posuzování oprávněnosti Reklamací. Poškozené Zboží se Objednavateli nevrací. Dodavatel si vyhrazuje právo Reklamací posoudit jako neoprávněnou na základě takového šetření výrobce Zboží či držitele rozhodnutí o registraci daného Zboží.
4. V rámci šetření vad Zboží může být Objednavatel požádán o doplnění informací k Reklamací, které jsou nezbytné pro její vyřízení.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.10.2017.