

Reklamační řád

Johnson & Johnson, s.r.o. - Medical Devices & Diagnostics

I/ Obecné podmínky reklamace

Tento reklamační řád se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění (dále jen "obchodní zákoník") a upravuje tyto nároky z vad zboží:

- 1) možnost vrácení zboží za podmínek uvedených v odstavci VI tohoto reklamačního řádu
- 2) výměna zboží za jiné

II / Souhlas s reklamačním řádem

Souhlas s reklamačním řádem stvrzuje zákazník podpisem faktury, kupní smlouvy nebo převzetím zboží od dopravce a stvrzením tohoto svým podpisem. Převzetím zboží se rozumí okamžik, kdy je zboží převzato od dopravce nebo obchodního zástupce společnosti Johnson & Johnson s.r.o., sektoru Medical Devices & Diagnostics (dále jen J&J MDD).

III / Zboží došlo v porušeném obalu

Bezprostředně při převzetí zboží zkontrolujte neporušenost vnějšího obalu. V případě porušení obalu buď:

- 1) sepište s dopravcem protokol o poškození zásilky, zásilku nepřebírejte a neprodleně kontaktujte zákaznické oddělení J&J MDD na tel. čísle **227 012 200** nebo l. 205.
- 2) anebo společně s dopravcem zkontrolujte obsah zásilky a sepište protokol o poškození zásilky. Je-li poškozen samotný obsah zásilky, zásilku nepřebírejte a neprodleně kontaktujte zákaznické oddělení J&J MDD.

IV/ Výměna zboží za jiné

- 1) Zboží lze vyměnit za jiné zboží vždy až po odsouhlasení ze strany společnosti J&J MDD.
- 2) Výměna zboží musí být dopředu nahlášena obchodnímu zástupci nebo zákaznickému oddělení J&J MDD. Zákazník sepiše seznam vráceného zboží s čísly faktur, ze kterých vrácené zboží pochází (popř. s čísly dodacích listů) a s navrženou protiběžnou zásilkou zboží tj. se zbožím, za které bude vrácené zboží vyměněno.
- 3) Pokud je vrácení zboží ze strany J&J MDD odsouhlaseno, bude vám přiděleno evidenční číslo reklamace.
- 4) Zboží poté můžete zaslat na vlastní náklady do distribučního skladu Johnson & Johnson (dále jen "distribuční sklad") vždy s viditelně vyznačeným číslem reklamace.
- 5) Upozornění: Jde-li o výměnu zboží, nelze uskutečnit tzv. prostou výměnu (tj. „kus za kus“), ale na nové zboží musí být vždy vystavena nová faktura.

V/ Zjištěná nesrovnalost v dodávce zboží

Převzetím zásilky do vlastních rukou a podpisem rozvozové soupisky doručeného zboží potvrzujete, že jste převzali zásilku, která je originálně zabalená a nepoškozená. Po převzetí zásilky od kurýra přepravní společnosti vás prosíme o pečlivou kontrolu doručeného zboží a porovnání fyzicky doručeného zboží s dodacím listem nebo fakturou a s vaší objednávkou. V případě dodatečně zjištěných nesrovnalostí máte možnost nejpozději do 5 pracovních dnů od přijetí zboží kontaktovat zákaznické oddělení J&J MDD na tel. č. **227 012 200** nebo l. 205, které vám pomůže případné nejasnosti vyřešit. **Na později zjištěné nesrovnalosti v dodávce již nebude brán zřetel.**

Pozn.: Pokud je zjištěná nesrovnalost způsobená ze strany J&J MDD, náklady na vyvednutí kurýrem hradí J&J MDD.

VI/ Vrácení zboží do distribučního skladu společnosti J&J MDD, s.r.o. lze provést za těchto podmínek:

- 1) Vrácené zboží lze přijmout zpět na distribuční sklad J&J MDD pouze s předem přiděleným pořadovým číslem reklamace (nevztahuje se k odstavci II). Evidenční číslo reklamace sdělí zákaznické oddělení J&J MDD na tel. čísle **227 012 200** nebo l. 205. Zásilku je třeba zabalit do přepravního obalu a viditelně označit přiděleným číslem reklamace (ne přímo na výrobek), aby sklad J&J MDD mohl vrácené zboží identifikovat. Vrácené zboží bez uvedení přiděleného evidenčního čísla reklamace bude vráceno zpět k zákazníkovi!
- 2) Zboží zašlete na vlastní náklady do distribučního skladu J&J MDD, nejpozději však do 14 dnů ode dne přidělení evidenčního čísla.

Adresa distribučního skladu J&J MDD:

CEVA Logistics s.r.o., Johnson & Johnson, s.r.o, U Trať 213, 252 61 Dobruška

- 3) Vrácené zboží musí být nepoškozené, v originálním balení a nesmí být pomáčkáné, pospané, otevřené, s krátkou expirací nebo prošlé.
- 4) Dobropis za vrácené zboží obdržíte poštou nejpozději do 14 dnů ode dne doručení vráceného zboží na sklad.
- 5) Pokud jste obdrželi dobropis a potřebujete další informace ohledně započtení dobropisované částky s jinou nezaplacenou fakturou, kontaktujte naše účetní oddělení na tel. čísle 227 012 124.
- 6) Vyhrazujeme si právo zboží na sklad nepřijmout a poslat zboží zpět k zákazníkovi, pokud nebude splňovat některou z výše uvedených podmínek.

VII/ Kvalitativní reklamace

Reklamujete-li zboží z kvalitativních důvodů (nefunkčnost), kontaktujte zákaznické oddělení J&J MDD na tel. čísle 227 012 200 nebo vašeho obchodního zástupce. J&J MDD si vyhrazuje právo rozhodnout o opravě či výměně zboží za jiné. Poškozené zboží zasílajte po dohodě s obchodním zástupcem nebo zákaznickým oddělením J&J MDD vždy spolu s průvodním listem na adresu kanceláře:

Johnson & Johnson, s.r.o., Zákaznické oddělení MD&D, Karla Engliš 3201/6, 150 00 Praha 5

Při reklamaci, prosíme, uvádějte v průvodním listu:

- přesný popis reklamace,
- číslo šarže (tzv. LOT) a expiraci reklamovaného zboží,
- číslo faktury nebo dodacího listu, ze kterého reklamované zboží pochází,
- přiložte doklad o dekontaminaci výrobku (v případě, že výrobek byl jakýmkoli způsobem kontaminován pacientem nebo třetí osobou)

V případě potenciální nežádoucí příhody (dle zákona 123/2000Sb., v platném znění; vyhláška 501/2000Sb., v platném znění) uveďte kromě výše uvedeného i podrobnosti o možném poškození pacienta případně třetí osoby (lékaře, zdravotní sestry,...).

Záruka se nevztahuje na vady zboží:

- 1) vzniklé úmyslným či nedbalostním poškozením výrobku zákazníkem nebo třetí osobou;
- 2) nad rámec běžného užívání a opotřebení;
- 3) vzniklé nesprávným užíváním či skladováním výrobku;
- 4) vzniklé v důsledku nedodržení pokynů stanovených výrobcem či distributorem;
- 5) zboží bylo poškozeno živly, vyšší mocí nebo bylo zcizeno;

Práva z odpovědnosti za vady zboží musí být uplatněna ve lhůtě 24 měsíců ode dne převzetí zboží, není-li v kupní smlouvě nebo na faktuře uvedeno jinak.

VIII/ Nesprávné náležitosti daňových dokladů

V případě chybných cen, fakturačních údajů jako je sídlo společnosti, IČO, DIČ, dodací adresa, neprodleně kontaktujte zákaznické oddělení J&J MDD na tel. **227 012 200** nebo l. 205, které zajistí uvedení dokladů do právního souladu.

Pozn. Ve většině případů není možné zaslat opravený daňový doklad se stejným variabilním symbolem jako byl původně vystavený doklad. V těchto situacích vám vystavíme dobropis a nový daňový doklad.

IX/ Závěrečná ustanovení

Použitím tohoto reklamačního řádu se vylučují dispozitivní ustanovení obchodního zákoníku popř. jiných zákonů upravujících podmínky reklamace vad výrobků. Tento reklamační řád nahrazuje všechny doposud vydané reklamačné řády společnosti J&J MDD.

Tento reklamační řád nabývá platnosti 1. 4. 2009

Ing. Jiří Pavlíček, jednatel
Johnson & Johnson, s.r.o.
Medical Devices & Diagnostics

Johnson & Johnson, s.r.o., Karla Engliš 3201/6, 150 00 Praha 5, telefon: (+420) 227 012 222, fax: (+420) 227 012 300
IČO: 41193075, OR: vedený u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 4711, e-mail: info@jnycz.jnj.com, www.jnjcz.cz

POMÁHÁME LÉČIT EFEKTIVNĚ

Johnson & Johnson s.r.o.