

Reklamačný poriadok

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

I/ Všeobecné podmienky reklamácií

Tento reklamačný poriadok sa riadi zákonom č. 513/1991 Zb., obchodný zákonník v platnom znení a upravuje tieto nároky z chýb tovaru:

- 1) možnosť vrátenia tovaru za podmienok uvedených v odstavci VI tohoto reklamačného poriadku
- 2) výmena tovaru za iný

II / Súhlas s reklamačným poriadkom

Súhlas s reklamačným poriadkom potvrdzuje zákazník podpisom faktúry, kúpnej zmluvy alebo prevzatím tovaru od dopravcu a potvrdením tohoto svojím podpisom. Prevzatím tovaru sa rozumie okamžik, kedy je tovar prevzatý od dopravcu alebo obchodného zástupcu spoločnosti Johnson & Johnson, s.r.o. (ďalej len J&J MDD).

III / Tovar prišiel v porušenom obale

Bezprostredne pri prevzatí tovaru skontrolujte neporušenosť vonkajšieho obalu. V prípade porušenia obalu buď:

- 1) spíšte s prepravcom protokol o poškodení zásielky, zásielku nepreberajte a ihneď kontaktujte zákaznícke oddelenie J&J MDD na tel. číslo **02-57 279 512**.
- 2) alebo spoločne s prepravcom skontrolujte obsah zásielky a spíšte protokol o poškodení zásielky. Ak je poškodený samotný obsah zásielky, zásielku nepreberajte a okamžite kontaktujte zákaznícke oddelenie J&J MDD.

IV/ Výmena tovaru za iný:

- 1) Tovar je možné vymeniť za iný tovar vždy až po odsúhlasení zo strany spoločnosti J&J MDD.
- 2) Výmena tovaru musí byť dopredu nahlásená obchodnému zástupcovi alebo zákazníckemu oddeleniu J&J MDD. Zákazník spíše zoznam vráteného tovaru s číslami faktúr, z ktorých vrátený tovar pochádza (popr. s číslami dodacích listov) a návrh protiobjednávky tovaru, tj. tovaru, za ktorý bude vrátený tovar vymenený.
- 3) Pokiaľ je vrátenie tovaru zo strany J&J MDD odsúhlasené, bude vám pridelené evidenčné číslo reklamácie.
- 4) Tovar potom môžete zaslať na vlastné náklady do distribučného skladu J&J MDD (ďalej len "**distribučný sklad**") vždy s viditeľne vyznačeným číslom reklamácie.
- 5) Upozornenie: Pokiaľ ide o výmenu tovaru, nie je možné uskutočniť tzv. jednoduchú výmenu (tj. „kus za kus“), ale na nový tovar musí byť vždy vystavená nová faktúra.

V/ Zistená nezrovnalosť v dodávke tovaru:

Prevzatím zásielky do vlastných rúk a podpisom rozvozovej súpisky doručeného tovaru potvrdzujete, že ste prevzali zásielku, ktorá je originálne zabalená a nepoškodená. Po prevzatí zásielky od kuriéra prepravnej spoločnosti vás prosíme o starostlivú kontrolu doručeného tovaru a porovnanie fyzicky doručeného tovaru s dodacím listom alebo faktúrou a vašou objednávkou. V prípade dodatočne zistených nezrovnalostí máte možnosť najneskôr **do 5 pracovných dní** od prijatia tovaru kontaktovať zákaznícke oddelenie J&J MDD na tel. číslo: **02-57 279 512**, ktoré vám pomôže prípadné nejasnosti vyriešiť. **Na neskôr zistené nezrovnalosti v dodávke už nebude braný zreteľ.**

Pozn.: Pokiaľ sa zistí nezrovnalosť spôsobená zo strany Johnson and Johnson s.r.o., náklady na vyzdvihnutie kuriérom hradí J&J MDD.

VI/ Vrátenie tovaru do distribučného skladu spoločnosti J&J MDD je možné uskutočniť za týchto podmienok:

- 1) Vrátený tovar je možné prijať späť na distribučný sklad len s vopred prideleným poradovým číslom reklamácie (nevzťahuje sa k odstavcu II). O evidenčnom čísle reklamácie vás informuje zákaznícke oddelenie J&J MDD na tel. číslo **02-57 279 512**. Zásielku je potrebné zabaliť do prepravného obalu a viditeľne označiť prideleným číslom reklamácie (nie priamo na výrobok), aby sklad J&J MDD mohol vrátený tovar identifikovať. Vrátený tovar bez uvedenia prideleneho evidenčného čísla reklamácie bude vrátený naspäť k zákazníkovi.
- 2) Tovar zašlite vlastné náklady do nášho distribučného skladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa pridelenia evidenčného čísla.

Adresa distribučného skladu J&J MDD:

CEVA Logistics s.r.o., Johnson & Johnson, s.r.o, U Trati 213, 252 61 Dobrovíz

- 3) Vrátený tovar musí byť nepoškodený, v originálnom balení a nesmie byť porušený, popísaný, otvorený, s krátkou expiráciou alebo preexpirovaný.
- 4) Dobropis za vrátený tovar obdržíte poštou najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia vráteného tovaru do distribučného skladu J&J MDD.
- 5) Pokiaľ ste obdržali dobropis a potrebujete ďalšie informácie ohľadom zúčtovania dobropisovanej čiastky s inou nezaplatenou faktúrou a pod., prosíme, kontaktujte našu účtárňu na tel. číslo 02-58 280 726.
- 6) Vyhradujeme si právo tovar na sklad nepriať a poslať tovar naspäť k zákazníkovi, pokiaľ nebude splňať niektorú z vyššie uvedených podmienok.

VII/ Kvalitatívne reklamácie

Ak reklamujete tovar z kvalitatívnych dôvodov (nefunkčnosť), kontaktujte zákaznícke oddelenie J&J MDD na tel. číslo **02-57 279 512** alebo Vášho obchodného zástupcu. J&J MDD si vyhradzuje právo rozhodnúť o oprave či výmene tovaru za iný. Poškodený tovar posielajte vždy po dohode s obchodným zástupcom alebo zákazníckym oddelením J&J MDD spolu so sprievodným listom na adresu kancelárie:

Johnson & Johnson, s.r.o., Zákaznícke oddelenie MD&D, Karla Engliša 3201/6, 150 00 Praha 5, Česká republika

Pri reklamácii, prosíme, uvádzajte v sprievodnom liste:

- presný popis reklamácie,
- číslo šarže (tzv. LOT) a expiráciu reklamovaného tovaru,
- číslo faktúry alebo dodacieho listu, z ktorého reklamovaný tovar pochádza,
- priložte doklad o dekontaminácii výrobku

V prípade potenciálnej nežiadúcej príhody (podľa zákona 140/1998 Z.z., v platnom znení) uveďte okrem vyššie uvedeného i podrobnosti možného poškodenia pacienta prípadne tretej osoby (lekára, zdravotnej sestry,...).

Záruka sa nevzťahuje na chyby tovaru:

- 1) vzniknuté úmyselným či nedbalostným poškodením výrobku zákazníkom alebo tretou osobou;
- 2) nad rámec bežného užívania a opotrebovania;
- 3) vzniknuté nesprávnym používaním či skladovaním výrobku;
- 4) vzniknuté v dôsledku nedodržania pokynov stanovených výrobcom či distribútorom;
- 5) tovar bol poškodený živlami, vyššou mocou alebo bol odcudzený;

Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru musia byť uplatnené v lehote 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, pokiaľ nie je v kúpnej zmluve alebo na faktúre uvedené inak.

VIII/ Nesprávne náležitosti daňových dokladov

V prípade chybných cien, fakturačných údajov ako je sídlo spoločnosti, IČO, DIČ, dodacia adresa, kontaktujte bez odkladu zákaznícke oddelenie J&J MDD na tel. č. **02-57 279 512**, ktoré zaistí uvedenie dokladov do právneho súladu.

Pozn. Vo väčšine prípadov nie je možné zaslať opravený daňový doklad s rovnakým variabilným symbolom ako bol pôvodne vystavený doklad. V týchto situáciách vám vystavíme dobropis a nový daňový doklad.

IX/ Záverečné ustanovenia

Použitím tohoto reklamačného poriadku sa vylučujú dispozitívne ustanovenia obchodného zákonníku popr. iných zákonov upravujúcich podmienky reklamácie chýb výrobkov. Tento reklamačný poriadok nahrádza všetky doposiaľ vydané reklamačné poriadky spoločnosti J&J MDD.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť 1.4. 2009

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

Ing. Mária Halírová, prokurista

Ing. Radoslav Surovka, prokurista

Johnson & Johnson, s.r.o., Plynárska 7/b, 824 78 Bratislava 26, Slovenská republika, telefón: (+421) 2 58 28 07 00
fax: (+421) 2 58 28 07 01, Registrovaný: Okresný súd Bratislava I, Odd.Sro.,č.vl.4598/B, e-mail: info@jnjcz.jnj.com, www.jnjcz.cz

POMÁHAME LIEČIŤ EFEKTÍVNE

Johnson & Johnson s.r.o.