

# Reklamační řád

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

### I/ Obecné podmínky reklamace

Tento reklamační řád upravuje postup při reklamaci vad zboží společnosti Johnson & Johnson s.r.o. (dále jen „zboží“) a dále:

- 1) možnost vrácení zboží za podmínek uvedených v tomto reklamačním řádu
- 2) výměnu 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

Při převzetí zboží zkontrolujte neporušenost jeho 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. číslo **227 012 200**.
- 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 poskytne seznam vráceného zboží s čísly faktur, které se k vrácenému zboží vztahují (popř. s čísly dodacích listů) a s navrženou protibjednávkou 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 s dokumentem, který musí být nedílnou součástí vráceného zboží.
- 4) Zboží poté můžete zaslat s příslušným dokumentem do distribučního skladu Johnson & Johnson 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. V případě dodatečně zjištěných nesrovnalostí máte možnost nejpozději do 5 pracovních dní od přijetí zboží kontaktovat zákaznické oddělení J&J MDD na tel. č. **227 012 200**, které vám pomůže případné nejasnosti vyřešit. **Na později zjištěné nesrovnalosti v dodávce již nebude brán zřetel.**

### 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 evidenčním číslem vratky (nevztahuje se k odst. III). Evidenční číslo vratky sdělí zákaznické oddělení J&J MDD na tel. číslo **227 012 200** nebo emailem **objednat@its.jnj.com**. Zásilku je třeba zabalit do přepravního obalu a viditelně označit přiděleným dokumentem s číslem vratky (ne přímo na zboží), aby sklad J&J MDD mohl vrácené zboží identifikovat. Vrácené zboží musí být originál zabalené, bez uvedení přiděleného čísla vratky nebude zboží dobropisováno, jelikož sklad není schopen identifikovat, o jakou vratku zboží se jedná.
- 2) Zboží zašlete na náklady J&J do distribučního skladu J&J MDD, nejpozději však do 14 dnů ode dne přidělení evidenčního čísla vratky.

Adresa distribučního skladu J&J MDD:

**European Distribution Center Johnson & Johnson, Rue du Luxembourg, B-6180 Courcelles, Belgium**

Adresa distribučního skladu pro ČR J&J Synthés výrobků:

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

- 3) Vrácené zboží musí být nepoškozené, v originálním balení a nesmí být pomačkané, popsané, otevřené, prošlé a s minimální expirací 6 měsíců.
- 4) Dobropis za vrácené zboží obdržíte poštou nejpozději do 30dní 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. číslo +420 225 439 765.
- 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 či jiné vady), kontaktujte vašeho obchodního zástupce nebo zákaznické oddělení J&J MDD na tel. číslo 227 012 200. J&J MDD si vyhrazuje právo rozhodnout o tom, zda vada zboží bude odstraněna opravou či zda bude poškozené zboží vyměněno za jiné. Poškozené zboží zasíláte 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 Engliša 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, které se k reklamovanému zboží vztahují,
- přílože doklad o dekontaminaci zboží (v případě, že zboží bylo jakýmkoli způsobem kontaminováno pacientem nebo třetí osobou)

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

Záruka se nevztahuje na vady zboží:

- 1) vzniklé úmyslným či nedbalostním poškozením zboží zákazníkem nebo třetí osobou;
- 2) nad rámec běžného užívání a opotřebení;
- 3) vzniklé nesprávným užíváním či skladováním zboží;
- 4) vzniklé v důsledku nedodržení pokynů stanovených výrobcem či distributorem;
- 5) vzniklé poškozením zboží živly, vyšší mocí nebo jinou vnější událostí mimo vliv J&J MDD nebo odcizením;

Práva z vady zboží mohou být uplatněna v záruční době v délce 24 měsíců ode dne převzetí zboží, není-li v kupní smlouvě nebo na faktuře uvedeno jinak.

### VIII/ Nesprávné náležitosti daňových dokladů

V případě chybně uvedené ceny či jiných fakturačních údajů jako je sídlo společnosti, IČO, DIČ, dodací adresa, neprodleně kontaktujte zákaznické oddělení J&J MDD na tel. **227 012 200**, které zajistí opravu příslušných dokladů.

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 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku popř. jiných zákonů upravujících podmínky reklamace vad zboží. Tento reklamační řád nahrazuje všechny doposud vydané reklamační řády společnosti J&J MDD.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1.1.2015

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

Johnson & Johnson, s.r.o., Karla Engliša 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@jnjcz.jnj.com, www.jnjcz.cz

POMÁHÁME LÉČIT EFEKTIVNĚ

Johnson & Johnson s.r.o.