

# 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 tomto reklamačnom 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 prevzatia 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 dopravcom 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 dopravcom 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 poskytne zoznam vráteného tovaru s číslami faktúr, ktoré sa k vrátenému tovaru vzťahujú (popr. s číslami dodacích listov) a návrh protiobjednávky tovaru, t.j. tovaru, za ktorý bude vrátený tovar vymenený.
- 3) Pokiaľ je vrátenie tovaru zo strany J&J MDD odsúhlasené, bude vám pridelené evidenčné číslo reklamácie spolu s dokumentom, ktorý musí byť neoddeliteľnou súčasťou vráteného tovaru.
- 4) Tovar potom môžete zaslať vrátane prideleného dokumentu do distribučného skladu J&J MDD vždy s viditeľne vyznačeným číslom reklamácie.
- 5) Upozornenie: Pokiaľ ide o výmenu tovaru, nie je možné uskutočniť tzv. jednoduchú výmenu (t.j. „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. 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.**

## 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 návratky (nevzťahuje sa k odstavcu III). O evidenčnom čísle návratky 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 dokumentom s prideleným číslom návratky (nie priamo na výrobok), aby sklad J&J MDD mohol vrátený tovar identifikovať. Vrátený tovar musí byť v originálnom balení, bez uvedenia prideleného čísla návratky bude vrátený naspäť k zákazníkovi, nakoľko návratku nebude možné identifikovať.
- 2) Tovar zašlite na náklady J&J do distribučného skladu J&J MDD, najneskôr však do 14 dní odo dňa pridelenia evidenčného čísla návratky.

Adresa distribučného skladu J&J MDD:

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

Adresa distribučného skladu pre J&J Synthes výrobky :

**Synthes GmbH, Bohnackerweg 5, 2545 Selzach, Switzerland**

- 3) Vrátený tovar musí byť nepoškodený, v originálnom balení a nesmie byť porušený, popísaný, otvorený, preexpirovaný a s minimálnou expiráciou 6 mesiacov.
- 4) Dobropis za vrátený tovar obdržíte poštou najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia vráteného tovaru do distribučného skladu.
- 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 sklade neprijať a poslať tovar naspäť k zákazníkovi, pokiaľ nebude spĺňať niektorú z vyššie uvedených podmienok.

## VII/ Kvalitatívne reklamácie

Ak reklamujete tovar z kvalitatívnych dôvodov (nefunkčnosť alebo iné), 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 spríevodným 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 spríevodnom liste:

- presný popis reklamácie,
- číslo šarže (tzv. LOT) a expiráciu reklamovaného tovaru,
- číslo faktúry alebo dodacieho listu, ku ktorému sa reklamovaný tovar vzťahuje,
- priložte doklad o dekontaminácii výrobku (v prípade, že tovar bol akýmkoľvek spôsobom kontaminovaný pacientom alebo tretou osobou)

V prípade potenciálnej nežiaducej príhody (podľa zákona č. 360/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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 inou vonkajšou udalosťou mimo vplyvu J&J MDD 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 tohto reklamačného poriadku sa vylučujú dispozitívne ustanovenia obchodného zákonníka 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 účinnosť: 1.1.2015

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

Johnson & Johnson, s.r.o., Karadžičova 12, 821 08 Bratislava, Slovenská republika, telefón: (+421) 02 32 40 84 00, fax: (+421) 02 32 40 84 90  
Registrované: Okresný súd Bratislava 1, Odd. Sro., č.vl. 4598/B, e-mail: [info@jn.cz](mailto:info@jn.cz) [cmailto:info@jn.cz](mailto:info@jn.cz), [www.jn.cz](http://www.jn.cz) <<http://www.jn.cz>>

POMÁHAME LIEČIŤ EFEKTÍVNE

Johnson & Johnson s.r.o.