

Pravidla pro reklamace léčivých přípravků - společnost SG – VET, s. r. o.

Reklamace léčivých přípravků jsou upraveny závazným předpisem firemní dokumentace s názvem **STANDARDNÍ OPERAČNÍ POSTUP SOP-Z-06 Reklamační řád**.

Tento dokument je vytvořen v souladu s požadavky zákona 378/2007Sb., které jsou podrobně rozpracovány v dokumentech státních autorit DIS 11-DIS 15 (SÚKL) a DIS 1/02 (ÚSKVBL). Zde jsou popsány zásady správného nakládání s léčivy. Pokud není možné prokázat, že s léčivy bylo zacházeno podle požadavků stanovených výrobcem, zejména u termolabilních léčiv, nebude reklamace uznána.

Při řešení reklamací je potřeba dodržovat následující zásady:

Množstevní reklamace: při zjištění rozdílu v množství dodávaného zboží je nutné učinit reklamaci nejpozději do 14 dnů od dodání zboží. Pozdější množstevní reklamace mohou být uplatněny pouze se souhlasem kvalifikované osoby. Reklamace jsou řešeny dodáním chybějícího zboží nebo vrácením nadbytečného zboží po předchozí kontrole stavu skladu.

Jakostní reklamace (poškození obalů, nečitelný text na obalu, chybějící příbalová informace, změna množství) jsou přijímány po dobu trvání expirace přípravku. Jejich oprávněnost je posouzena kvalifikovanou osobou společnosti SG – VET, s.r.o.

Při reklamaci termolabilních přípravků je vždy nutné na tuto skutečnost upozornit řidiče při předávání zboží, aby byla přeprava zajištěna ve správných teplotních podmínkách.

Rovněž je nutné předávat zboží s vyplněným reklamačním protokolem, kde je uveden název, šarže a množství vráceného přípravku, důvod reklamace a stvrzení podpisem, že skladovací podmínky pro jednotlivé přípravky byly dodrženy. Není možné převzít reklamaci bez vyplněného reklamačního protokolu!

za společnost SG – VET, s.r.o.

MVDr. Hana Němcová - kvalifikovaná osoba

MVDr. Ivo Trčka, Ph.D. - kvalifikovaná osoba

Podmínky pro vrácení zboží - společnost SG – VET, s. r. o.

Může se stát, že zboží, které jste si objednali, nebude splňovat Vaše očekávání. Proto můžete zboží vrátit zpět za splnění následujících podmínek:

1. Vrácení musí být odsouhlaseno pracovníkem společnosti SG – VET, s.r.o., prosím, kontaktujte nás předem.
2. Zboží je možné vrátit nejpozději 3 měsíce od data prodeje, v originálním balení, nepoškozené a neoznačené Vašimi popiskami.
3. Není možné vracet zboží, které bylo objednáno na individuální požadavek a není součástí obvyklého sortimentu
4. Zboží je nutné vždy předat s reklamačním protokolem.

Opravy zboží a instrumentaria

Pokud dojde k závadě na zboží, ať už v rámci záruční doby nebo po jejím ukončení a požadujete zařízení opravy zboží, je nutné zboží předat k opravě čisté!!! s popisem závady ve formuláři pro opravu.

Bez vyplněného formuláře není možné zásilku převzít.

Děkuji za pochopení.

MVDr. Hana Němcová - kvalifikovaná osoba