

Návrh řešení vad a reklamací při nákupu léčivého přípravku Copaxone

1. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí dodávek pouze v těchto případech:
 - a) nepředá-li prodávající, resp. jím pověřený přepravce v místě plnění dodací list, s datem vystavení a datem dodání, vyznačením množství s uvedením jednotlivých druhů takto dodaného zboží a cenu za množstevní jednotku; nebo
 - b) počet položek nebo množství na dodacím listě nesouhlasí se skutečně dodaným zbožím.
 - c) expirace je kratší než 4 měsíce, není-li dohodnuto jinak
2. Vady dodávek, které jsou zřejmé již při převzetí zboží od dopravce (například vady týkající se nesrovnalostí v množství a zjevné porušenosti), budou sepsány s pracovníkem prodávající společnosti v zápise o vadách dodávky. Reklamáce bude uplatněna kupujícím u prodávajícího nejpozději do 15 dnů od převzetí. Prodávající je vždy povinen se k reklamaci vyjádřit do konce měsíce následujícího od data uplatnění reklamáce.
3. Vady, které nejsou zjistitelné při převzetí - tzn. skryté vady (například tedy škody vzniklé rozbitím, prázdná balení v originálních baleních či kartónech), může kupující uplatnit po dobu expirační lhůty. Prodávající je vždy povinen se k reklamaci vyjádřit do konce měsíce následujícího od data uplatnění reklamáce.
4. Vady jakosti léčivých přípravků, tzn. výrobky, které neodpovídají smluvené kvalitě a tato vada se projeví v době použitelnosti (expirace), uplatní kupující u prodávajícího, který je povinen vyřídit kvalitativní reklamaci do konce měsíce následujícího od data uplatnění reklamáce.
5. Vyřazení léčivého přípravku z důvodu nevyhovující kvality dle informace příslušného státního orgánu uplatňuje kupující u prodávajícího reklamaci do 60 dnů od data zveřejnění informace. Vypořádání reklamací z důvodu vady kvality ukončí prodávající do konce měsíce následujícího od data uplatnění reklamáce.