

Reklamační řád

nemocniční lékárny a prodejny zdravotnických potřeb

1. Úvodní ustanovení

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamační") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 8. 2023.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího

Předmětem reklamační není cena zboží, s kterou kupující zaplacením zboží souhlasil.

Předmětem reklamační není odkaz na příbalový leták, zejména v případě, že pacient vyzvedne lék na recept, pokud je lék vydán v souladu s vyhláškou č. 84/2008 o správné lékařské praxi.

2. Uplatnění reklamační

Reklamační lze uplatnit v lékárně, případně prodejně zdravotnických potřeb na adrese Vrchlického 59, 58601, jejímž provozovatelem je Nemocnice Jihlava p. o., IČ 00090638, se sídlem Vrchlického 59, 58601 Jihlava, po celou otevírací dobu běžného provozu. Provozovatel lékárny a zdravotnických potřeb se považuje za prodávajícího. O způsobu vyřízení reklamační rozhoduje zaměstnanec nemocniční lékárny a prodejny zdravotnických potřeb pověřený vyřizováním reklamační (farmaceut, farmaceutický asistent).

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamační, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamační na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny. Reklamační se považuje za řádně uplatněnou, jestliže reklamační nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny.

3. Lhůta pro uplatnění práv

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.

Prodávající prohlašuje, že pokud zboží v rámci vyřízení reklamační vymění, poskytuje kupujícímu novou lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění v délce 24 měsíců.

Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

Datum vydání	Autor	Schválil	Verze	Strana	Uloženo	Aktualizace	Označení
15. 8. 2023	PharmDr. Kubínová	Ř	04	1 z 3	sekretariát	dle potřeby	V.PLO/NJŘ/029

4. Vyřízení reklamace

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení ([vyplněný reklamační protokol](#)), ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace, způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení ([kontaktní údaje zákazníka](#)).

[Na závěr reklamačního řízení je prodávající povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.](#)

Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtu. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamační nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího.

[Částka za případné skladné je uvedena na reklamačním protokole. Prodávající má právo vrátit kupujícímu nevyzvednuté zboží až po zaplacení poplatku za uskladnění. Nevyzvedne-li si kupující věc ve lhůtě šesti měsíců ode dne, kdy byl povinen ji vyzvednout, má prodávající právo reklamovanou věc prodat. Pokud je nevyzvednutá věc neprodejná, předá ji kupující k likvidaci.](#)

[Je-li prodávajícímu známa adresa kupujícího a jde-li o věc větší hodnoty \(dle nařízení vlády č. 258/1995 Sb. je věcí větší hodnoty věc přesahující hodnotu 3 000 Kč\), je prodávající povinen kupujícího předem vyrozumět o zamýšleném prodeji a poskytnout mu lhůtu dva týdny k vyzvednutí věci. Dojde-li k prodeji nevyzvednuté věci, je prodávající povinen na požádání vyplatit kupujícímu výtěžek prodeje po odečtení poplatku za uskladnění a nákladů prodeje. Právo na výplatu tohoto výtěžku se promlčuje uplynutím obecné tříleté promlčecí doby ode dne prodeje věci.](#)

5. Jakost při převzetí

Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:

- *zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,*
- *zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,*
- *zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a*
- *zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.*

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava spotřebiteli působila značné obtíže.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

6. Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 5. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součástí, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

7. Náklady reklamace a řešení sporů

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

[Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb s výjimkou smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb, poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce se sídlem v Praze 2, Štěpánská567/15, PSČ 120 00, www.coi.cz.](#)

8. Smluvní záruka za jakost

Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.