

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Prodávající: Fakultní nemocnice v Motole, Nemocniční lékárna
IČ 00064203, se sídlem V Úvalu 84, 150 06 Praha 5

Reklamační řád v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, stanoví rozsah, základní podmínky a způsob reklamace vad zboží, jež bylo zakoupeno v lékárně prodávajícího. Reklamační řád se vztahuje pouze na reklamace kupujícího, který je spotřebitelem ve smyslu ustanovení § 419 občanského zákoníku.

I. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Reklamaci vad zboží, které kupující zakoupil u prodávajícího, uplatňuje kupující

a) v té provozovně prodávajícího, v níž bylo zboží koupeno, v pracovní době od 8 do 16 hodin.

2. Nákup reklamovaného zboží v provozovně prodávajícího prokazuje kupující nákupním dokladem, na kterém je identifikován jak prodávající, tak věc, cena a datum koupě. V případě, že kupující tento doklad nemá, je povinen vznik kupní smlouvy prokázat jiným, dostatečně věrohodným způsobem.

3. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace, kterým je vedoucí pracovník, popřípadě jím pověřený pracovník.

4. Pro uplatnění práva z vadného plnění není zákonem stanovena žádná forma, lze jej tedy učinit i ústně. Uplatnění reklamace musí obsahovat oznámení vady (její popis) a požadovaný způsob vyřízení reklamace.

5. Kupující je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, vysušené, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny.

II. ZÁKONNÁ POVINNOST Z VADNÉHO PLNĚNÍ - ZÁKONNÁ ZÁRUKA

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době **dvaceti čtyř měsíců** od převzetí. Pokud je na prodané věci, jejím obalu, v návodu nebo v reklamě uvedena doba použitelnosti delší, uplatňuje ji kupující přímo u výrobce, který tuto záruku poskytuje 2. Ve lhůtě dvaceti čtyř měsíců je rovněž kupující povinen vadu u prodávajícího

vytknout.

3. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost - smluvní záruka (viz čl. III).

4. Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění (záruční list). V potvrzení dále uvede své identifikační údaje (jméno, sídlo a IČ). Je-li to potřebné (zejména u technicky složitějších věcí), vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem rozsah, obsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob uplatnění práv, které z toho vyplývají. V potvrzení zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se vážou ke koupi, nejsou dotčena.

III. ZÁRUKA ZA JAKOST - SMLUVNÍ ZÁRUKA

1. Záruka za jakost je dobrovolným prohlášením prodávajícího ohledně jakosti jím prodávaného zboží. Jakostí se ve smyslu záruky rozumí, že věc, která je předmětem koupě, bude po prodávajícím stanovenou dobu mít obvyklé vlastnosti nebo že po tuto dobu bude sloužit určitému účelu. Pokud prodávající poskytuje záruku za jakost, je tato skutečnost uvedena zřetelně na obalu zboží. Uplatnění záruky se řídí tímto reklamačním řádem.

2. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.

3. Určují-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Pokud je mezi prodávajícím a kupujícím ujednána jiná záruční doba, než jaká je vyznačena na obalu jako doba použitelnosti, má přednost ujednání stran.

4. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.

IV. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ¹

1. Věc má vadu tehdy, pokud není dodána v ujednaném množství, jakosti (myšleno kvalitě) či provedení. Proávající plnív jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy; jinak pro účel obvyklý. Za vadu se považuje i plnění jiné věci. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání věci.

2. Kupující věc podle možnosti prohlédne při prodeji, ev. co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jejích vlastnostech a množství.

¹ Po dobu trvání zákonné záruční doby, popřípadě po dobu trvání smluvní záruky

3. Nároky z vadného plnění se odvíjí od toho, zda se jedná o vadné plnění podstatným porušením smlouvy, či nepodstatným porušením smlouvy. Za vadu, která je podstatným porušením smlouvy, lze považovat takovou, o které prodávající ví nebo musí rozumně předpokládat, že v případě jejího výskytu by kupující smlouvu neuzavřel a věc si nekoupil.

4. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo na:

- a) odstranění vady **odstoupením od smlouvy** nebo **odstoupením od smlouvy**,
- b) na odstranění vady **opravou věci**, nebo
- c) **odstoupit od smlouvy**.

5. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v lhůtě 30 dnů od přijetí reklamace či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující od smlouvy odstoupit.

6. Nezvolí-li kupující své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy (bod 7).

7. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na:

- a) **odstranění vady**, anebo
- b) na **odstoupení od smlouvy** nebo **odstoupení od smlouvy**.

8. Dokud kupující neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

9. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

10. Při dodání nové věci vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou.

11. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,

- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci (př. poškození obalu),
- b) použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
- c) prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

13. Neoznámil-li kupující vadu věci včas (bez zbytečného odkladu), pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

14. Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a

dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci

15. Právo na **dodání nové věci**, nebo **výměnu součásti** má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě (tj. výskyt stejné vady po jejích alespoň dvou předchozích opravách) nebo pro větší počet vad (tj. výskyt alespoň tří vad věci naráz). V takovém případě má kupující i právo **od smlouvy odstoupit**.

16. Po případné výměně reklamovaného zboží za nové bezvadné zboží již neběží nová dvouletá zákonná záruční doba (pouze doběhne zákonná záruční doba původní).

V. ZÁRUKA ZA JAKOST PŘI PŘEVZETÍ

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, 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,

b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,

c) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

d) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2. **Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.** Pro uplatnění záruky za jakost platí ustanovení čl. I., pro vyřízení reklamace je stanovena lhůta 30 dnů.

3. Nemá-li věc vlastnosti uvedené výše, může kupující ve výše uvedeném případě požadovat i **dodání nové věci bez vad**, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen **výměnu součásti**; není-li to možné, může **odstoupit od smlouvy**. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na **bezplatné odstranění vady**.

VI. VYLOUČENÍ PRÁVA KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

2. Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.

3. Kupující dále nemá práva z vadného plnění

- a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- c) vyplývá-li to z povahy věci.

VII. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, je mu prodávající povinen vydat **písemné potvrzení** o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně **písemné odůvodnění zamítnutí** reklamace.

2. Vedoucí provozovny prodávajícího nebo jím pověřený pracovník **rozhodne o reklamaci ihned**, ve složitých případech **do tří pracovních dnů**. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace 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 lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

3. Kdo má právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud zcizitel namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

VIII. VRÁCENÍ BEZVADNÉHO ZBOŽÍ

1. Na vrácení bezvadného zboží zakoupeného v kamenném obchodě není právní nárok; o vrácení v takovém případě rozhoduje vždy prodávající. Pokud kupující u dodaného zboží poruší originální obal, není možné takové jinak bezvadné zboží prodávajícímu vrátit.

IX. INFORMAČNÍ POVINNOST O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

1. Kupující má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb (dále jen „spotřebitelský spor“) **s výjimkou smluv uzavřených a) v oblasti zdravotních služeb** poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, **včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků**, b) v oblasti služeb obecného zájmu nehospodářské povahy, c) s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.

2. Subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR (alternative dispute resolution) je České obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, internetová adresa www.coi.cz. Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke

smírnému urovnání sporu a dohodě stran. ADR při ČOI je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedeným na seznamu Evropské komise.

3. Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu musí splňovat náležitosti stanovené zákonem o ochraně spotřebitele a Pravidly pro mimosoudní řešení sporů. Návrh musí zejména obsahovat údaje o stranách sporu, vylíčení rozhodných skutečností, kterých se spor týká, a návrh řešení, jehož se navrhovatel domáhá. K návrhu musí být přiložen doklad o tom, že se kupující pokusil spor vyřešit s prodávajícím přímo, a kopie dalších písemností dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. Jedná se zejména o doklad o uzavření smlouvy, kopii korespondence stran apod. Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je možné podat nejlépe prostřednictvím internetového formuláře (<https://adr.coi.cz/cs>).

4. Návrh na zahájení řešení sporu může kupující podat nejpozději do 1 roku od chvíle, kdy uplatnil svůj nárok u prodávajícího poprvé. Pokud se jedná o spor starší, nelze jej prostřednictvím ADR řešit.

5. Proávající informuje kupujícího jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o skutečnostech uvedených v tomto článku. V případě sporu mezi kupujícím a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne prodávající kupujícímu informace uvedené v tomto článku v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

Tento Reklamační řád vydaný Fakultní nemocnicí v Motole nabývá účinnosti dne:

Evidenční číslo: 1/21

V Praze dne:

JUDr. Ing. Miloslav Ludvík, MBA
ředitel Fakultní nemocnice v Motole