

Reklamační řád lékárny Nemocnice Blansko


V případě, že přes veškeré úsilí našich zaměstnanců o zachování vysoké kvality nabízených služeb vznikne na straně zákazníka/pacienta (dále jen „zákazník“) oprávněný důvod k uplatnění odpovědnosti za vady prodávaného zboží, postupuje se dle tohoto reklamačního řádu.

Reklamační řád v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, upravuje postup při uplatňování a vyřizování reklamací zboží, jež bylo zakoupeno v lékárně (v lékárně i v prodejně zdravotnických potřeb) prodávajícího, kterým je **Nemocnice Blansko, Sadová 33, 678 31 Blansko, IČ: 00386634, příspěvková organizace zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. Pr 1603** (dále jen „prodávající“). Reklamační řád se vztahuje na reklamace v rozsahu zákonné odpovědnosti za jakost zboží při převzetí, nebo jedná-li se o rozpor s kupní smlouvou.

- 1) Reklamaci vad zboží, které zákazník zakoupil u prodávajícího, uplatňuje zákazník u prodávajícího v místě, kde vadné zboží zakoupil. Reklamaci je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Reklamaci zjevných vad, např. počtu balení, poškození obalu, je třeba uplatnit při převzetí zboží. K pozdější reklamaci nelze přihlížet.
- 2) Doba, po kterou je zákazník oprávněn uplatnit právo z vady, činí dvacet čtyři měsíců od převzetí. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít, platí záruční doba uvedená na prodávané věci.
- 3) Proávající přijímá reklamaci:
 - prostřednictvím pracovníka lékárny pověřeného vyřizováním reklamací, kterým je vedoucí lékárny, jeho zástupce nebo jiný pověřený pracovník (např. v době provozu pohotovostní služby lékárny pracovník zajišťující pohotovostní službu lékárny),
 - kdykoli v provozní době lékárny.
- 4) O uplatněné reklamaci sepíše prodávající se zákazníkem **Reklamační protokol**, který podepíše zákazník a pracovník prodávajícího pověřený vyřizováním reklamací. Reklamační protokol se sepisuje ve 2 vyhotoveních, jedno převezme zákazník, jedno prodávající.
- 5) Reklamační protokol slouží jako písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále jako potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Případně obsahuje i písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 6) K reklamovanému zboží musí být přiložen příslušný doklad o jeho nákupu (paragon, faktura), popř. záruční list byl-li vydán.
- 7) Zákazník je povinen předložit k reklamaci zboží čisté a hygienicky nezávadné, a kompletní – pokud nebude tato podmínka splněna je prodávající oprávněn reklamované zboží k reklamačnímu řízení **nepřevzít**.
- 8) Reklamace včetně případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění.
- 9) Projeví-li se vada jakosti **v průběhu šesti měsíců od převzetí**, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. V takovém případě může zákazník požadovat **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. Pokud to není možné, může **odstoupit** od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na **bezplatné odstranění vady**.

- 10) Jedná-li se o **vadu odstranitelnou**, má zákazník právo na její bezplatné, řádné a včasné odstranění. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu **odstranit**. Nebyla-li věc ještě použita, může zákazník namísto odstranění vady požadovat **výměnu** věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Prodávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou.
- 11) Jedná-li se o **vadu neodstranitelnou**, která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na **výměnu** věci anebo má právo od smlouvy **odstoupit**. Za neodstranitelnou se považuje nejen vada, kterou není technicky možné odstranit, ale i vada, jejíž odstranění není účelné či vada, která nebyla odstraněna ve lhůtě stanovené pro opravu věci. Jde-li o jiné vady neodstranitelné, má kupující právo na **přiměřenou slevu** z ceny věci.
- 12) Pokud zákazník nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, má právo na **dodání nové** věci, nebo **výměnu** součásti. Zákazník má rovněž právo od smlouvy odstoupit.
- 13) Neodstoupí-li zákazník od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat **přiměřenou slevu**. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy zákazníkovi působilo značné obtíže.
- 14) **Právo z vadného plnění** zákazníkovi **nenáleží**, pokud zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil.
- 15) Neoznámil-li zákazník vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.
- 16) **Právo z vadného plnění nemůže zákazník uplatnit** u věci, která byla prodávána za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána. Vadné plnění nelze uplatnit ani v případě že se jedná o opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, o vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení u použité věci, o vadu, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.
- 17) Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení rozhoduje věcně a místně příslušný soud.
- 18) Prodávající tímto informuje zákazníky, že subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce se sídlem v Praze 2, Štěpánská 567/15, PSČ 120 00, www.coi.cz. Zákazník však nemá právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb u 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.
- 19) Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem **1. 2. 2016**. Tento reklamační řád ruší reklamační řád ze dne 1.4.2015.

Těšíme se na Vaši návštěvu v lékárně Nemocnice Blansko a na Vaše náměty ke službám lékárny.


Nemocnice Blansko
MUDr. Vladimíra Danihelková, MBA
ředitelka