

REKLAMAČNÝ PORIADOK

držiteľa povolenia na poskytovanie lekárenskej starostlivosti PHARMAS, spol. s r.o., so sídlom v Prešove, IČO 31704379 vo verejnej lekární U ZLATÉHO ORLA /ďalej len „predávajúci“/

vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a ustanoveniami Vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 21/2012 Z.z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o internetovom výdaji liekov alebo zdravotníckych pomôcok, o spôsobe zverejnenia informácie o internetovom výdaji, o spôsobe balenia zásielky a jej prepravy a o spôsobe reklamácie.

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané predávajúcim v súlade s predmetom jeho činnosti. Je záväzný pre predávajúceho a kupujúceho ako spotrebiteľa, resp. objednávateľa v prípade realizácie internetového výdaja liekov a zdravotníckych pomôcok. Osobným prevzatím tovaru, resp. prevzatím zásielky spotrebiteľ (objedávateľ) súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
2. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
3. Tento reklamačný poriadok sa v časti Čl. X vzťahuje na internetový výdaj liekov a zdravotníckych pomôcok realizovaný v zmysle ustanovení zákona č. 362/2011 Z.z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Čl. II

Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí spotrebiteľom. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
3. Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
4. Spotrebiteľ je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.
5. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru, a to najmä:
 - a) množstevný a sortimentný rozdiel,
 - b) znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.)
6. Zistené zjavné vady je spotrebiteľ povinný okamžite oznámiť predávajúcemu, ktorý zjedná nápravu formou výmeny tovaru alebo vrátením kúpnej ceny. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.
7. Predávajúci nezodpovedá za vady ak:
 - a) spotrebiteľ spôsobil vadu tovaru sám,
 - b) spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru;
 - c) vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebovania tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
 - d) boli porušené ochranné plomby na tovare,
 - e) boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí,
 - f) sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
 - g) vznikli v dôsledku živelných katastrof,
 - h) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení

- iných ako predpisuje výrobca,
- i) vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.
 8. Spotrebiteľ nie je oprávnený od predávajúceho požadovať prijatie lieku vydaného predávajúcim a vrátenie poplatku zaplateného za výdaj lieku, pričom uvedené platí aj vo vzťahu k lieku, ktorého výdaj je viazaný na lekárske predpis, a to ani v prípade, že liek bol lekárom nesprávne predpísaný. Uvedené platí obdobne vo aj vo vzťahu k zdravotníckym pomôckam.
 9. Spotrebiteľ nie je oprávnený od predávajúceho požadovať spätné prijatie zakúpeného tovaru a vrátenie kúpnej ceny tovaru z dôvodu jeho nepotrebnosti.

Čl. III

Záručná doba

1. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
2. Ak ide o použitú vec, spotrebiteľ a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
3. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.
4. Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe.
5. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v bodoch 1 až 3 tohto Čl.. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

Čl. IV

Plynutie záručnej doby

1. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru spotrebiteľom.
2. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
3. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.
4. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci spotrebiteľom.
5. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď spotrebiteľ po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
6. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Čl. V

Vady odstrániteľné

1. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.
2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
3. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
5. Ak spotrebiteľ reklamuje výrobok kvôli vade do 6 mesiacov od zakúpenia, platí, že vada existovala už v čase predaja, ak to neodporuje povahe veci alebo ak predávajúci nepreukáže opak.

Čl. VI

Vady neodstrániteľné

1. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
2. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
3. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Čl. VII

Vec predávaná so zľavou

Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má spotrebiteľ namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu. Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch alebo so zľavou. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

Čl. VIII

Uplatnenie práva

1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená na adrese jeho miesta výkonu činnosti.
2. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre spotrebiteľa bližšom, uplatní spotrebiteľ právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a spotrebiteľom.

Čl. IX

Povinnosti predávajúceho, spotrebiteľa a postup pri uplatnení reklamácie

1. Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
2. Reklamačný poriadok je prístupný na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
3. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa § 622 a 623 Občianskeho zákonníka; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
4. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
5. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
6. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa

doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

7. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
8. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
9. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu.
10. Spotrebiteľ je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru bez zbytočného odkladu po tom čo vadu zistil, a to predložením vadného tovaru v predajni.
11. Spotrebiteľ, ktorý uplatňuje nároky z väd, vyplní reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadný tovar predávajúcemu. V reklamačnom protokole uvedie spotrebiteľ uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e - mail), na ktorú bude predávajúcim vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslať vyrozumenie doručiť.
12. Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží spotrebiteľ daňový doklad s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho, prípadne riadne a čitateľne vyplnený „Záručný list“ s vyplneným dátumom predaja, pečiatkou predajne a podpisom predavača, ak bol predávajúcim vystavený, dokumentáciu k tovaru a všetky jeho časti pre prípad výmeny. Neúplný alebo neoprávnene zmenený záručný list je neplatný! Predložiť treba aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.
13. Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany spotrebiteľa riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
14. Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.

ČL. X

Osobitné ustanovenia vzťahujúce sa na spôsob a vybavenie reklamácie v prípade internetového výdaja liekov a zdravotníckych pomôcok

V prípade, že predávajúci realizoval výdaj lieku alebo zdravotníckej pomôcky na základe elektronického formuláru objednávky, na spôsob a vybavenie reklamácie sa vzťahujú nasledovné ustanovenia reklamačného poriadku, pričom prevzatím zásielky objednávateľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený. Predávajúci má vypracovaný a vedie systém zaznamenávania reklamácie liekov a zdravotníckych pomôcok.

1. Liek možno vrátiť do siedmich dní odo dňa prevzatia zásielky, ak zásielka obsahuje
 - a) liek v inej liekovej forme, v inom množstve liečiva v jednej dávke lieku alebo v inej veľkosti balenia, ako bol objednaný,
 - b) iný počet balení lieku, ako bol objednaný,
 - c) liek s dátumom expirácie kratším, ako je čas liečby zaslaným liekom pri dodržaní dávkovania lieku v súlade s údajmi uvedenými v písomnej informácii pre používateľov lieku,
 - d) poškodený vnútorný obal lieku,
 - e) liek bez písomnej informácie pre používateľa lieku alebo písomnú informáciu pre používateľa lieku, ktorá nie je v štátnom jazyku alebo v inom jazyku ako v štátnom jazyku, ak ide o písomnú informáciu pre používateľa lieku podľa § 22 ods. 6 písm. a) zákona,
 - f) liek s inou šaržou, ako je šarža uvedená na dodacom liste.
2. Zdravotnícku pomôcku možno vrátiť do siedmich dní odo dňa prevzatia zásielky, ak zásielka obsahuje:
 - a) poškodenú zdravotnícku pomôcku,
 - b) iný počet balení zdravotníckej pomôcky, ako bol objednaný,
 - c) zdravotnícku pomôcku po dátume expirácie,
 - d) zdravotnícku pomôcku, ktorá nespĺňa technické požiadavky uvedené vo vyhlásení o zhode,
 - e) zdravotnícku pomôcku bez návodu na použitie alebo ak návod na použitie nie je v štátnom jazyku.
3. Vrátenie lieku alebo zdravotníckej pomôcky, ak ide o liek alebo zdravotnícku pomôcku vrátenú objednávateľom z dôvodov uvedených v odsekoch 1 a 2 tohto článku vybaví predávajúci výmenou vráteného lieku alebo vrátenej zdravotníckej pomôcky za sumu, ktorú objednávateľ za vrátený liek

alebo zdravotnícku pomôcku zaplatil predávajúcemu vrátane nákladov na doručenie zásielky. Predávajúci vracia sumu, ktorú objednávateľ za vrátený liek alebo zdravotnícku pomôcku zaplatil výlučne prevodom na účet objednávateľa.

4. Liek alebo zdravotnícku pomôcku možno vrátiť na účel reklamácie:
 - a) odovzdaním v prevádzkarni predávajúceho, z ktorej bola odoslaná zásielka obsahujúca tento liek alebo túto zdravotnícku pomôcku,
 - b) zaslaním poštovej zásielky obsahujúcej vrátený liek alebo vrátenú zdravotnícku pomôcku a podpísanú písomnú informáciu o dôvodoch vrátenia predávajúcemu.
5. Na spôsob a vybavenie reklamácie v prípade zásielkového výdaja liekov a zdravotníckych pomôcok sa primerane vzťahujú ustanovenia Čl. IX tohto reklamačného poriadku, ak v tomto Čl. X nie je ustanovené inak.

Čl. XI

Informácia o možnosti alternatívneho riešenia sporov

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.
2. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len "návrh") subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť podľa bodu 1 tohto článku odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.
4. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
5. Ďalšie podmienky súvisiace s alternatívnym riešením sporov ustanovuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Čl. XII

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.02. 2016.
2. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa vzťahujú aj na tovar kúpený pred nadobudnutím jeho platnosti a účinnosti.
3. Dňom uvedeným v bode jedna tohto Čl. zároveň stráca platnosť a účinnosť reklamačný poriadok zo dňa 01.02.2012.
4. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Ing. Štefan Plančár
konateľ spoločnosti