

REKLAMAČNÝ PORIADOK

držiteľa povolenia na poskytovanie lekárenskej starostlivosti Srnkapharm s.r.o., so sídlom Filipovo 20, Beňuš 97664, IČO:46760806 vo verejnej lekárni Lekáreň na Štúrovej /ďalej len „predávajúci“/ vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa 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 zákazníka, resp. objednávateľa v prípade realizácie internetového výdaja liekov a zdravotníckych pomôcok. Osobným prevzatím tovaru, resp. prevzatím zásielky zákazník (objednávateľ) 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 kupujúcim. 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. Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady. 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.)

5. Zistené zjavné vady je zákazník 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.

6. Predávajúci nezodpovedá za vady ak:

- a) zákazník spôsobil vadu tovaru sám,
- b) zákazník 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 živeľnej katastrofy,
- 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.

7. Kupujúci 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 lekársky predpis, a to ani v prípade, že liek bol lekárom nesprávne predpísaný. Uvedené platí obdobne vo aj vo vzťahu k zdravotníckym pomôckam.

8. Kupujúci 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, zákazník 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 zákazníka je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe. 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 zákazníkom.

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 zákazníkom. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

5. 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 zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

3. Zákazník 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. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.

4. Ak zákazník reklamuje výrobok kvôli vade do 6 mesiacov od zakúpenia, platí, že vada existovala už v čase predaja.

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 zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

2. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Čl. VII

Vec predávaná so zľavou

1. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník 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.

2. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre zákazníka bližšom, uplatní zákazník 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 zákazníkom.

Čl. IX

Povinnosti predávajúceho, zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie

1. Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

2. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste, to neplatí, ak je na vykonanie opravy určená iná osoby.

3. V lekárni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.

4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie.

5. Zákazník je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru bez zbytočného odkladu po tom čo vadu zistil, a to predložením vadného tovaru v predajni.

6. Zákazník, 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 zákazník 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 odoslané vyrozumenie doručiť.

7. Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží zákazník 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.

8. Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany zákazníka riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.

9. Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.

10. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

11. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

12. Za reklamáciu sa nepovažuje vrátenie tovaru z dôvodu zistenia jeho nepotrebnosti, neúčinnosti, kontraindikácie alebo iných subjektívnych dôvodov. Takýto tovar môže byť v lekárni prevzatý na likvidáciu nebezpečného odpadu bez nároku na vrátenie zaplatenej sumy alebo jeho výmeny.

Čl. X

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

1. 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.

2. Liek možno vrátiť do 14 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.

3. Zdravotnícku pomôcku možno vrátiť do 14 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.

4. Vrátenie lieku alebo zdravotníckej pomôcky, ak ide o liek alebo zdravotnícku pomôcku vrátenú objednávateľom z dôvodov uvedených v odsekoch 1 a 2, 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 prednostne prevodom na účet objednávateľa, alebo po vzájomnej dohode v hotovosti priamo v lekárni, prípadne

šekovou poukážkou. V prípade, že kupujúcemu bola priznaná zľava v zmysle ustanovení bodu 7. Všeobecných obchodných podmienok, tak výška tejto zľavy bude odpočítaná od zaplatenej sumy za tovar, a kupujúcemu bude vrátený výsledný rozdiel.

5. Podmienkou uznania reklamácie je zaslanie originálnych daňových dokladov (faktúry alebo pokladničného bloku) a originálnych dokladov kúpnej zmluvy vystavených objednávkovým systémom webového sídla predávajúceho spolu s vráteným tovarom. Bez týchto dokladov je predávajúci oprávnený reklamáciu odmietnuť. Liek, zdravotnícku pomôcku alebo ostatný sortiment internetového výdaja 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.

6. 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

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok a nadobúda platnosť a účinnosť dňom 15.09.2014.

2. Kupujúci potvrdením objednávky potvrdzuje, že sa oboznámil so Všeobecnými obchodnými podmienkami a Reklamačným poriadkom a bez výhrad a slobodne akceptuje všetky jeho ustanovenia.

3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.