Lékárna Na Poliklinice, s.r.o.
Kundratice 155, 514 01 Košťálov
IČO: 252 82 573

Reklamační řád Lékárny Na Poliklinice, s.r.o.

(interní dokument č. 5)

I. Úvodní ustanovení

Prodávajícím je pro účely tohoto reklamačního řádu společnost **Lékárna Na Poliklinice, s.r.o.**, se sídlem Kundratice 155, 514 01 Košťálov, IČO: 25282573, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 12724 (dále jen „**prodávající**").

Tento reklamační řád slouží k informování spotřebitele o podmínkách, rozsahu a způsobu uplatnění práv z vadného plnění, jež se projeví v záruční době (dále jen „**reklamace**").

Lékárnou Na Poliklinice, s.r.o. se v rámci tohoto reklamačního řádu rozumí provozovny **Lékárna Na Poliklinice**, Jarní 53, 468 22 Železný Brod a **Lékárna U Anděla**, Masarykova 17, 468 22 Železný Brod. Zpracování tohoto reklamačního řádu je v souladu se zákony č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Tento reklamační řád neupravuje kupní smlouvy uzavřené s podnikateli.

Tento reklamační řád nahrazuje veškerá předchozí znění reklamačního řádu a vstupuje v platnost 22. 8. 2018.

II. Místo uplatnění reklamace

Reklamaci prodávající přijme v té provozovně, ve které bylo reklamované zboží zakoupeno, a to po celou otevírací dobu, která je následující:

- provozovna Lékárna Na Poliklinice, Jarní 53, 468 22 Železný Brod:
  - pondělí 7:30 – 16:00;
  - úterý 7:30 – 17:00;
  - středa 7:30 – 17:00;
  - čtvrtek 7:30 – 16:00;
  - pátek 7:30 – 16:00;
  -
- provozovna Lékárna U Anděla, Masarykova 17, 468 22 Železný Brod:
  - pondělí 8:00 – 17:00;
  - úterý 8:00 – 17:00;
  - středa 8:00 – 17:00;
  - čtvrtek 8:00 – 17:00;
  - pátek 8:00 – 17:00;
  - sobota 8:30 – 11:00.

III. Práva kupujícího při výskytu vady zboží

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží nemá při převzetí vady, zejména následující:

- zboží má vlastnosti ujednané mezi kupujícím a prodávajícím, chybí-li toto ujednání, pak má zboží takové vlastnosti, které prodávající či výrobce popsal nebo které může zákazník s ohledem na povahu zboží nebo na základě reklamy očekávat;
- zboží je v odpovídající hmotnosti, míře nebo množství;
- zboží se hodí k účelu, jež prodávající uvádí nebo k účelu, ke kterému se obvykle zboží tohoto druhu používá;
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, rozumí se, že zakoupená věc byla vadná již při převzetí.

Má-li věc vadu, kupující má právo požadovat po prodávajícím dodání nové věci, a to bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, kupující má právo požadovat výměnu pouze součásti věci, není-li to možné, kupující má právo 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.

Kupující má právo na výměnu součásti nebo dodání věci nové i v případě odstranitelné vady, a to v případě, kdy kupující nemůže věc řádně užívat z důvodu opakovaného výskytu vady po opravě nebo z důvodu většího počtu vad. V tomto případě je kupující oprávněn odstoupit od smlouvy.

V případě, že kupující neodstoupí od smlouvy nebo neuplatní své právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu součásti zboží nebo na opravu zboží, může po prodávajícím požadovat přiměřenou slevu na zboží. Na přiměřenou slevu má kupující právo i v tom případě, kdy mu kupující nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo ho opravit, jakož i v tom případě, kdy prodávající nezjedná nápravu v době přiměřené nebo by zjednání nápravy působilo spotřebiteli značné obtíže.

V případě uznání reklamace prodávajícím má kupující právo na náhradu nutných nákladů, které byly účelně vynaloženy při uplatnění práva z odpovědnosti za vady zboží.

Právo z vadného plnění nenáleží kupujícímu v tom případě, kdy kupující věděl již před převzetím, že zboží má vadu, nebo kdy kupující vadu zboží sám způsobil.

Kupující dále není oprávněn uplatnit právo z vadného plnění v následujících případech:

- u zboží prodávaného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
- za opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- u použitého zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí;
- za vady zboží, vyplývá-li to, zejména u zboží zuživatelného a podléhajícího rychlé zkáze, z jeho povahy.

III. Uplatnění reklamace

Záruční doba je 24 měsíců, u použitého zboží 12 měsíců, od převzetí zboží, během kterých je kupující oprávněn uplatnit právo z vady, jež se vyskytla u zakoupené věci.

Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v přidaném návodu nebo v reklamě uvedena doba použitelnosti, odpovídá prodávající kupujícímu za to, že prodávaná věc bude po tuto určenou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

V případě, že kupující zjistí vadu zboží, musí tuto skutečnost sdělit prodávajícímu, a to bez zbytečného odkladu.

Při uplatnění reklamace uvede kupující své jméno, příjmení, kontaktní údaje, popis vady zboží a také jakým způsobem požaduje vyřízení reklamace.

Kupující má povinnost doložit předložením daňového dokladu, jeho kopie či jiným vhodným způsobem skutečnost, že zboží bylo zakoupeno právě u prodávajícího. Zároveň je kupující povinen předat prodávajícímu reklamované zboží pro uplatnění reklamace.

Uplatnění reklamace je písemně zaznamenáno v reklamačním protokolu prodávajícího.

IV. Lhůta pro vyřízení reklamace

Reklamaci prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace kupujícím, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na lhůtě delší.

O vyřízení a výsledku reklamace bude kupující informován prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v reklamačním protokolu.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je k dispozici v zápatí na webových stránkách www.poliklinikazb.cz nebo přímo v provozovnách Lékárny Na Poliklinice, s.r.o.

Schváleno v Železném Brodě dne
22. 8. 2018

Mgr. Vladimír Janata
společník a jednatel
Lékárny Na Poliklinice, s.r.o.

.....