

Reklamační řád nemocniční lékárny a prodejny zdravotnických potřeb Krajské nemocnice Liberec, a.s.

(nemocniční lékárny a prodejny zdravotnických potřeb v nemocnici Liberec
a lékárny a prodejny zdravotnických potřeb v nemocnici Turnov)

zpracovaný dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

1. Všeobecná ustanovení

Reklamací se rozumí oznámení zjištěné vady, kterou zjistí kupující a bez zbytečného odkladu způsobem dále uvedeným oznámí prodávajícímu (Krajské nemocnici Liberec, a.s. – nemocniční lékárna a prodejna zdravotnických potřeb v nemocnici Liberec a lékárna a prodejna zdravotnických potřeb v nemocnici Turnov)

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

- a) má 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 hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c) odpovídá jakostí nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy,
- d) je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- e) vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

Kupující je povinen při převzetí věci od prodávajícího zkontrolovat přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškození obalů.

2. Základní podmínky reklamace

a) Za vadu nelze považovat změnu zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jejího opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nevhodného zásahu nebo při poškození zboží živelnou událostí. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.

b) Kupující dále není oprávněn uplatnit práva z vadného plnění u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, nebo u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

c) Právo z vadného plnění kupujícímu rovněž nenáleží, pokud nebylo uplatněno ve lhůtě k uplatnění.

d) Reklamované zboží musí být kompletní a zároveň v hygienicky přijatelném stavu.

e) Uplatní-li kupující právo z vady prodaného zboží oprávněně a řádným způsobem, bude reklamace vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace (pokud nebude dohoda o delší lhůtě pro vyřízení reklamace), o způsobu vyřízení reklamace rozhoduje zaměstnanec nemocniční lékárny a prodejny zdravotnických potřeb pověřený vyřizováním reklamací (farmaceut, farmaceutický asistent)

f) Kupující uplatní reklamaci v nemocniční lékárně nebo prodejně zdravotnických potřeb Krajské nemocnice Liberec, a.s., nemocnice Liberec, nebo nemocnice Turnov, při reklamaci bude vždy vyplněn reklamační formulář, který podepisuje jak příslušný zaměstnanec nemocnice, tak kupující. Nákup reklamovaného zboží prokazuje kupující nejlépe nákupním dokladem či jeho kopií. Pro uplatnění reklamace je kupující povinen předat prodávajícímu reklamované

zboží. Při uplatnění reklamace uvede kupující své jméno a příjmení, kontaktní údaje, popis vady zboží a navrhovaný způsob vyřízení reklamace (s přihlédnutím k čl. 3).

g) Zaměstnanec nemocniční lékárny a prodejny zdravotnických potřeb, který je pověřen vyřízením reklamace, je povinen vydat kupujícímu potvrzení o uplatnění reklamace – reklamační formulář.

h) Reklamace musí být uplatněna v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží, bez zbytečného odkladu poté, co se vada projevila.

i) Při nesplnění reklamačních podmínek a nedodržení postupů reklamace podle tohoto reklamačního řádu nebude reklamace uznána.

3. Nároky kupujícího

Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.

Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s výše uvedeným,

b) se vada projeví opakovaně,

c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo

d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

O vyřízení reklamace bude vystaven protokol a kupující bude informován prostřednictvím kontaktních údajů, které uvedl v reklamačním formuláři.

Pokud kupující není spokojen se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit na vedoucího lékárníka, příp. jeho zástupce, nebo na Českou obchodní inspekci, ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email adr@coi.cz, web: adr.coi.cz

Reklamační řád byl vypracován dle občanského zákoníku a je účinný ke dni 1. 3. 2023