

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Internetového obchodu pro-pacienty.cz

I. Všeobecná ustanovení

1.1. Tento reklamační řád je vydán v souladu se zákonem č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platném znění (dále jen „Občiansky zákonník“), zákonem č. 250/2007 Z. z. o ochraně spotřebitele v platném znění /dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“, zákona č. 102/2014 Z. z. o ochraně spotřebitele při prodeji zboží nebo poskytování služeb na základě smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo provozní prostory prodávajícího v platném znění a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickém obchodu v platném znění. A upravuje právní vztah mezi prodávajícím, kterým je:

1.2. Proávajícím je společnost

Obchodní firma: pharco s. r. o.

Sídlo: Podzáhradná 36/B, Bratislava 821 06

Zapsána v rejstříku Okresního soudu Bratislava I, oddíl Sro, vložka číslo 67029/B

IČO: 45689911

DIČ: 2023095591

IČ DPH: SK2023095591

Prodávající je plátcem DPH /Daně z přidané hodnoty/

(dále jen “Prodávající”) a každou osobou, která je kupujícím zboží nebo služeb nabízených Prodávajícím v Internetovém obchodě Prodávajícího, a která vystupuje v pozici spotřebitele ve smyslu dalších ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek a příslušných zákonů definujících spotřebitele, v rámci platné legislativy Slovenské republiky.

1.2.1. Kontakt na prodávajícího je:

pharco s. r. o., Podzáhradná 36/B, Bratislava 821 06, Slovenská republika

Email: prepacientov@prepacientov.sk

Tel. č.: +421 948 626 783

1.3. Reklamační řád upravuje práva a povinnosti kupujícího – spotřebitele při uplatňování práv z vad věci (zboží) ve smyslu uzavřené kupní smlouvy na dálku s prodávajícím prostřednictvím elektronického obchodu prodávajícího **prepacientov.sk**. Spotřebitelem je kupující, který při uzavírání kupní smlouvy prostřednictvím Internetového obchodu prodávajícího nejedná v rámci předmětu své podnikatelské činnosti.

1.4. Kupujícím je každá osoba (fyzická nebo právnická), která vyplnila a odeslala objednávku prostřednictvím Internetové stránky Prodávajícího a obdržela e-mailové oznámení o přijetí objednávky a uhradila kupní cenu. Kupujícím je rovněž každá osoba, která zadala objednávku telefonicky nebo zasláním e-mailu. Tímto reklamačním řádem se upravují právní vztahy mezi kupujícím, který je spotřebitelem, a prodávajícím. Právní vztahy vyplývající z uplatnění práv z odpovědnosti za vady mezi prodávajícím a kupujícím, který je právnická osoba nebo fyzická osoba podnikatel, se řídí podle zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platném znění.

1.5. Spotřebitelem je každý Kupující, který při uzavírání kupní smlouvy podle tohoto Reklamačního řádu a podle Všeobecných obchodních podmínek zveřejněných na stránce prodávajícího nejedná v rámci předmětu své podnikatelské činnosti.

II. Odkazy

2 Tento Reklamační řád tvoří součást Všeobecných obchodních podmínek zveřejněných v Internetovém obchodě Prodávajícího.

III. Odpovědnost prodávajícího za vady produktů (zboží a služeb)

3.1 Prodávající je povinen dodat věc (zboží) v souladu s uzavřenou kupní smlouvou, tj. v požadované jakosti, množství a bez vad (faktických, právních).

3.2 Prodávající odpovídá za vady, které má prodaná věc při převzetí kupujícím. Pokud nejde o použité věci, odpovídá prodávající za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době (záruka). Vady musí kupující uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu.

3.3 Kupující je oprávněn prodávanou věc před převzetím prohlédnout.

3.4. Pokud prodávající nabízí při koupi zboží kupujícímu k prodanému zboží bezplatně další zboží jako dar, je na kupujícího, zda nabízené zboží jako dar přijme nebo odmítne. Součástí kupní smlouvy bude i darovací smlouva, jejímž předmětem bude bezúplatný převod takového daru. Tento dar však není prodaným zbožím, a proto prodávající neodpovídá za jeho případné vady.

3.5. Pokud prodávající o případných vadách daru ví, je povinen na tyto vady kupujícího při nabídce daru upozornit. V případě, že má dar vady, na které prodávající kupujícího neupozornil, je kupující oprávněn dar vrátit bez nároku na nový dar. Pokud kupujícímu vznikne právo na odstoupení od kupní smlouvy a vrácení kupní ceny, odstupuje se i od darovací smlouvy, která je součástí kupní smlouvy, a kupující je povinen vrátit prodávajícímu vše, co podle smlouvy dostal, tj. i zboží přijaté jako dar. Není možné odstoupit jen od části smlouvy, ale jen od kupní smlouvy jako celku, včetně darovací smlouvy, která tvoří její nedílnou součást.

IV. Záruční doba

4.1. Záruční doba je 24 měsíců. Záruční doba, pokud jde o použitou věc, je 12 měsíců. Záruční doby začínají běžet od převzetí věci kupujícím. Pokud má koupenou věc uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a

řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

4.2. Pokud kupující není spotřebitelem, postupuje se ve smyslu ustanovení Obchodního zákoníku a záruční doba je 1 rok. Záruční doba začíná běžet ve smyslu ustanovení čl. IV, bod 4.1 tohoto Reklamačního řádu.

4.3. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

4.4. Pokud dojde k výměně za novou věc, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci.

4.5. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, pokud se neuplatní v záruční době.

V. Postup při uplatňování práv z odpovědnosti za vady (Reklamacie)

5.1. Kupující je oprávněn uplatnit práva z odpovědnosti za vady věci, zboží nebo služby na adrese sídla společnosti: pharco s. r. o., Podzáhradná 36/B, Bratislava 821 06, Slovenská republika. Kupující může vždy využít právo uplatnit osobně reklamaci v kterékoli provozovně společnosti, nebo v sídle společnosti, nebo prostřednictvím třetích osob, např. přepravní společnosti, zásilkové společnosti, Slovenská pošta a. j..

Při reklamaci doporučujeme kupujícímu doložit záruční list nebo doklad o zaplacení kupní ceny. Kupujícímu se doporučuje při uplatňování reklamované věci popsat vadu a uvést, jak se vada projevuje.

5.1.1. V případě, že Kupující reklamuje zboží nebo službu jinak než osobně, doporučujeme Kupujícímu, aby zaslal zboží spolu s detailním popisem vady zboží a dokladem prokazujícím zakoupení zboží v našem obchodě /například doklad o zaplacení, faktura, záruční list/, a to z důvodu urychlení reklamačního procesu.

5.1.2. Zboží v případě reklamacie doporučujeme zasílat doporučenou formou. Zboží nezasílejte formou dobírky, která nebude z naší strany převzata.

5.1.3. Během provozní doby Prodávající určí osobu odpovědnou a pověřenou přijímat a vyřizovat reklamace. 5.2. Po převzetí reklamované věci prodávajícímu bude kupujícímu vystaveno potvrzení o uplatnění reklamacie ihned; pokud tomu brání závažné okolnosti, tak bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamacie.

5.3. Prodávající je povinen určit způsob vyřízení reklamacie ihned, ve složitých případech do 3 dnů ode dne uplatnění reklamacie. V odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složitě technické zhodnocení zboží, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie. Po určení způsobu vyřízení reklamacie vyřídí reklamaci prodávající ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyříditi i později. Vyřízení reklamacie však nesmí být delší než 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie. Po uplynutí 30denní lhůty na vyřízení reklamacie má kupující právo odstoupit od kupní smlouvy a bude mu vrácena plná částka za zboží, nebo má právo na výměnu zboží za nové.

5.4. Pokud spotřebitel reklamaci výrobku uplatnil během prvních 12 měsíců od koupě, může prodávající vyříditi reklamaci zamítnutím jen na základě odborného posouzení; bez ohledu na výsledek odborného posouzení nelze od spotřebitele vyžadovat úhradu nákladů na odborné posouzení ani jiné náklady související s odborným posouzením. Prodávající je povinen poskytnout spotřebiteli kopii odborného posouzení odůvodňujícího zamítnutí reklamacie nejpozději do 14 dnů ode dne vyřízení reklamacie.

5.5. Pokud spotřebitel reklamaci výrobku uplatnil po 12 měsících od koupě a prodávající ji zamítl, je osoba, která reklamaci vyřídila, povinna v dokladu o vyřízení reklamacie uvést, komu může spotřebitel zaslat výrobek na odborné posouzení. Pokud je výrobek zaslán na odborné posouzení určené osobě, náklady odborného posouzení, jakož i všechny ostatní s tím související účelně vynaložené náklady nese prodávající bez ohledu na výsledek odborného posouzení. Pokud spotřebitel odborným posouzením prokáže odpovědnost prodávajícího za vadu, může reklamaci uplatnit znovu; během provádění odborného posouzení záruční doba neběží. Prodávající je povinen spotřebiteli uhradit do 14 dnů ode dne opětovného uplatnění reklamacie všechny náklady vynaložené na odborné posouzení, jakož i všechny s tím související účelně vynaložené náklady. Opětovně uplatněnou reklamaci nelze zamítnout.

5.6. Spotřebitel má právo na úhradu nezbytných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odesílání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady zboží a služeb.

5.7. Náležitosti odborného posouzení podle bodu 5.4 tohoto článku:

Odborné posouzení musí obsahovat:

- a) identifikaci osoby, která provádí odborné posouzení, b) přesnou identifikaci posuzovaného výrobku,
- c) popis stavu výrobku,
- d) výsledek posouzení,
- e) datum vyhotovení odborného posouzení.

5.8. O vyřízení reklamacie a o způsobu jejího vyřízení je Prodávající povinen informovat Spotřebitele, a to vhodnou a prokazatelnou formou, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie. Prodávající je povinen o vyřízení reklamacie vydat písemný doklad, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie.

5.9. Za ukončení reklamačního řízení /reklamacie/ se považuje jeho vyřízení. Vyřízením

reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení předáním opraveného výrobku, výměnou výrobku, vrácením kupní ceny výrobku, vyplacením přiměřené slevy z ceny výrobku, písemnou výzvou k převzetí plnění nebo jejím odůvodněným zamítnutím,
6.Reklamované zboží Prodávající po vyřízení reklamace Kupujícímu doručí stejnou formou, jakou byla reklamace uplatněna ze strany Kupujícího. Změna formy doručení je možná jen na základě souhlasu Kupujícího.

VI. Práva kupujícího při uplatnění práv z odpovědnosti za vady

6.1.Pokud jde o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Kupující může namísto odstranění vady požadovat výměnu věci, nebo pokud se vada týká jen součásti věci, výměnu součásti, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem k ceně zboží nebo závažnosti vady. Prodávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou, pokud to kupujícímu nezpůsobí závažné potíže.

6.2.Pokud jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby se věc mohla řádně užívat jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Tatáž práva přísluší kupujícímu, pokud jde sice o odstranitelné vady, pokud však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Pokud jde o jiné neodstranitelné vady, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci.**VII. Závěrečná ustanovení**

7.1.Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto Reklamačního řádu. Povinnost písemného oznámení změny Reklamačního řádu je splněna jeho umístěním v Internetovém obchodě Prodávajícího.

7.2. Tento Reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek a Zásad a poučení o ochraně osobních údajů tohoto internetového obchodu. Dokumenty – Všeobecné obchodní podmínky a Zásady a poučení o ochraně osobních údajů tohoto internetového obchodu jsou zveřejněny na doméně Internetového obchodu Prodávajícího.

7.3.V případě změny v Reklamačním řádu se vztah mezi Kupujícím a Prodávajícím řídí podle Reklamačního řádu platného a účinného při uzavření Kupní smlouvy, a to až do okamžiku jejího zániku.

7.4.Tento reklamační řád je platný a účinný okamžikem jeho zveřejnění v Internetovém obchodě prodávajícího dne 01.02.2020.