

REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVÉHO VÝDAJA

držiteľa povolenia na poskytovanie lekárenskej starostlivosti dewtech s.r.o., Iljušinova 12, 85105 Bratislava, vo verejnej Lekárni ALMA, IČO 44583419 /ďalej len „**držiteľ povolenia**“/

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.

ČI. I Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok internetového výdaja (ďalej len „**reklamačný poriadok**“) upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovar objednaný objednávateľom u držiteľa povolenia prostredníctvom internetu. Je záväzný pre držiteľa povolenia aj objednávateľa.
2. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za chyby tovaru a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
3. Tento reklamačný poriadok sa v časti ČI. 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 v znení neskorších predpisov a vyhlášky 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.
4. Pokiaľ sa v tomto reklamačnom poriadku používajú označenia či slovné spojenia, ktoré nie sú bližšie vysvetlené, ich definícia je upravená v podmienkach internetového výdaja Lekárne ALMA, ktorý je zverejnený na webovej stránke www.lekarenalma.sk.
5. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis sú uvedené v záručnom liste resp. ich držiteľ povolenia objednávateľovi poskytne na vyžiadanie telefonicky alebo e-mailom.

ČI. II Zodpovednosť za chyby

1. Držiteľ povolenia zodpovedá za chyby, ktoré má tovar pri jeho prevzatí objednávateľom. Záruka sa nevzťahuje na prirodzené opotrebovanie tovaru. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za chybu, pre ktorú bola dohodnutá nižšia cena.
2. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá držiteľ povolenia za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (záruka).
3. Za chybu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
4. Objednávateľ je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné chyby.
5. Za zjavné chyby sú považované chyby zistiteľné pri preberaní tovaru, a to najmä:
 - a) množstevný a sortimentný rozdiel,
 - b) znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.)

6. Zistené zjavné chyby je objednávateľ povinný okamžite oznámiť držiteľovi povolenia, ktorý urobí nápravu formou výmeny tovaru alebo vrátením kúpnej ceny. Neskoršie reklamácie tohto typu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované chyby mal tovar už v čase jeho prevzatia.

7. Držiteľ povolenia nezodpovedá za chyby ak:

- a) Objednávateľ spôsobil chybu tovaru sám,
- b) Objednávateľ pred prevzatím tovaru o chybe tovaru vedel, resp. bol na chybu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre chybu poskytnutá zľava z Kúpnej ceny tovaru;
- c) chyby vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
- d) boli porušené ochranné plomby na tovare,
- e) boli chyby 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 živelnej 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.

8. Objednávateľ nie je oprávnený od držiteľa povolenia požadovať spätné prijatie tovaru a vrátenie kúpnej ceny z dôvodu jeho nepotrebnosti alebo z dôvodu jeho subjektívnej reakcie na požitie inak nepoškodeného výrobku.

9. Vzhľadom na osobitnú povahu liekov a zdravotníckych pomôcok a osobitné podmienky ich vrátenia upravené vo vyhláske číslo 21/2012 Z.z. je možné lieky a zdravotnícke pomôcky reklamovať z dôvodov a postupom výlučne podľa čl. X. tohto reklamačného poriadku.

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, záručná doba sa skončí uplynutím tejto lehoty.

2. Ak ide o použitú vec, objednávateľ a držiteľ povolenia sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.

3. Na žiadosť objednávateľa je držiteľ povolenia povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.

4. Vyhlásením v záručnom liste vydanom objednávateľovi môže držiteľ povolenia poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v bode 1 tohto Čl. V záručnom liste určí držiteľ povolenia podmienky a rozsah tejto záruky.

Čl. IV Plynutie záručnej doby

1. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru objednávateľom.

2. Práva zo zodpovednosti za chyby veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

3. Práva zo zodpovednosti za chyby pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po prevzatí tovaru; inak práva zaniknú.
4. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za chyby, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci objednávateľom alebo do doby, na ktorej sa držiteľ povolenia a objednávateľ dohodli podľa čl. III. bodu 2 tohto reklamačného poriadku.
5. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby až do doby, keď objednávateľ po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Držiteľ povolenia je povinný vydať objednávateľovi 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 Odstrániteľné chyby

1. Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má objednávateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Držiteľ povolenia je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť.
2. Objednávateľ môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu veci, alebo ak sa chyba týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým držiteľovi povolenia nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby.
3. Držiteľ povolenia môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to objednávateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
4. Chyba, ktorá sa prejaví do šiestich mesiacov odo dňa prevzatia plnenia, sa považuje za chybu, ktorá bola už v deň prevzatia, ak to neodporuje povahe veci alebo ak držiteľ povolenia nepreukáže opak.

Čl. VI Neodstrániteľné chyby

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

Čl. VII Vec predávaná so zľavou

Ak sa vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má chybu, za ktorú držiteľ povolenia zodpovedá, má objednávateľ 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 chybe tovaru, záruka sa na túto chybu nevzťahuje.

Čl. VIII Uplatnenie práva

1. Práva zo zodpovednosti za chyby sa uplatňujú u držiteľa povolenia na adrese jeho prevádzkarne: Lekáreň ALMA, Ružová dolina 19, 82108 Bratislava.

2. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste držiteľa povolenia alebo v mieste pre objednávateľa bližšom, môže uplatniť objednávateľ 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 držiteľom povolenia a objednávateľom.

ČI. IX Povinnosti a postup pri uplatnení reklamácie

1. Držiteľ povolenia je povinný objednávateľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok je zverejnený v prevádzkarni držiteľa povolenia na adrese: Lekáreň ALMA, Ružová dolina 19, 82108 Bratislava a zároveň na webovej stránke www.lekarenalma.sk.

2. Držiteľ povolenia je povinný prijať reklamáciu vo svojej prevádzkarni v prípade osobnej reklamácie alebo na webovej stránke www.lekarenalma.sk. Pokiaľ je na vykonanie opravy určená iná osoba (napr. autorizovaný servis), držiteľ povolenia prijme reklamáciu a postúpi ju autorizovanému stredisku.

3. V prevádzkarni držiteľa povolenia musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Ak objednávateľ uplatní reklamáciu, držiteľ povolenia alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť objednávateľa o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka a na základe rozhodnutia objednávateľa, ktoré z týchto práv objednávateľ 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 tovaru, 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 objednávateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru.

4. Držiteľ povolenia je povinný pri uplatnení reklamácie vydať resp. zaslať objednávateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, držiteľ povolenia je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť objednávateľovi 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 objednávateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

5. Objednávateľ je povinný podať správu držiteľovi povolenia o chybách tovaru bez zbytočného odkladu po tom čo chybu zistil, a chybný tovar doručiť na adresu prevádzkarne držiteľa povolenia (čl. VIII. bod 1).

6. Objednávateľ, ktorý uplatňuje nároky z chýb, vyplní reklamačný formulár, v ktorom presne popíše chybu a spôsob akým sa chyba prejavuje a odovzdá chybný tovar držiteľovi povolenia. V reklamačnom formulári uvedie objednávateľ uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e-mail), na ktorú bude držiteľom povolenia vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie. Držiteľ povolenia nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslať vyzoomenie doručiť.

7. Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa chyba vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom môže byť objednávateľ požiadaný, aby predložil daňový doklad, ktorý zároveň slúži ako záručný list, s vyznačeným dátumom zakúpenia tovaru dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u držiteľa povolenia, prípadne riadne a čitateľne vyplnený „Záručný list“ s vyplneným dátumom predaja, pečiatkou predajne a podpisom predavača, ak bol držiteľom povolenia 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. Držiteľ povolenia je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
9. Držiteľ povolenia 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 a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

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

1. Na spôsob a vybavenie reklamácie lieku alebo zdravotníckej pomôcky sa vzťahujú nasledovné ustanovenia reklamačného poriadku. Súhlas s obsahom reklamačného poriadku objednávateľ vyjadrí zaškrtnutím políčka pred odoslaním riadne vyplnenej objednávky držiteľovi povolenia. Držiteľ povolenia má vypracovaný a vedie systém zaznamenávania reklamácie liekov a zdravotníckych pomôcok.
2. 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 č. 362/2011 Z.z.,
 - f) liek s inou šaržou, ako je šarža uvedená na faktúre.
3. 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.
4. Vrátenie lieku alebo zdravotníckej pomôcky, ak ide o liek alebo zdravotnícku pomôcku vrátenú objednávateľom z dôvodov uvedených v odsekoch 1 a 2, vybaví držiteľ povolenia výmenou vráteného lieku alebo vrátenej zdravotníckej pomôcky za kúpnu cenu (a súvisiace náklady, ak ich objednávateľ zaplatil), ktorú objednávateľ za vrátený liek alebo zdravotnícku pomôcku zaplatil držiteľovi povolenia vrátane nákladov na doručenie zásielky. Držiteľ povolenia vracia sumu, ktorú objednávateľ za vrátený liek alebo zdravotnícku pomôcku zaplatil výlučne prevodom na účet objednávateľa.
5. Liek alebo zdravotnícku pomôcku možno vrátiť na účel reklamácie:

- a) odovzdaním v prevádzkarni držiteľa povolenia spolu s písomnou informáciou o dôvodoch vrátenia,
- b) zaslaním poštovej zásielky obsahujúcej vrátený liek alebo vrátenú zdravotnícku pomôcku a písomnej informácie o dôvodoch vrátenia držiteľovi povolenia na adresu prevádzkarne držiteľa povolenia.

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 Informácia o možnosti alternatívneho riešenia sporov

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na držiteľa povolenia so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým držiteľ povolenia vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že porušil jeho práva.
2. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov/ARS/, ak držiteľ povolenia na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu ARS, možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
4. Ďalšie podmienky súvisiace s ARS ustanovuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim dewtech s.r.o., Iljušinova 12, 85101 Bratislava je Slovenská obchodná inšpekcia, www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.
5. Európska komisia na účely mimosúdneho riešenia sporov so spotrebiteľmi vyvinula platformu riešenia sporov online (RSO). Aj túto platformu môže spotrebiteľ využiť na riešenie svojich sporov, a to prostredníctvom odkazu <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
6. V prípade akýchkoľvek problémov môže spotrebiteľ kontaktovať držiteľa povolenia na: info@lekarenalma.sk

Čl. XII Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.12.2020.
2. Držiteľ povolenia je oprávnený kedykoľvek tento reklamačný poriadok meniť a dopĺňať. Zmeny a doplnenia reklamačného poriadku sú účinné odo dňa ich zverejnenia na webovej stránke www.lekarenalma.sk.