

## REKLAMAČNÍ ŘÁD VEŘEJNÉ LÉKÁRNY NEMOCNICE ČESKÉ BUDĚJOVICE, a.s.

### **I. Úvodní ustanovení**

- 1.1. Tento reklamační řád je v souladu s § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vydán za účelem splnění informační povinnosti vůči spotřebiteli o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.
- 1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené spotřebitelem v provozovně veřejné lékárny na adrese B. Němcové 585/54, 370 01 České Budějovice, jejímž provozovatelem je Nemocnice České Budějovice, a.s., IČ 26068877, se sídlem B. Němcové 585/54, 370 01 České Budějovice. Provozovatel lékárny Nemocnice České Budějovice, a.s. se považuje za prodávajícího.
- 1.3. Spotřebitelem (v tomto reklamačním řádu také jen „kupující“) se ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. Na reklamace kupujících, kteří nejsou spotřebiteli, se tento reklamační řád nevztahuje.
- 1.4. Uzavřením kupní smlouvy kupující potvrzuje, že se s obsahem tohoto reklamačního řádu seznámil a že s ním souhlasí.
- 1.5. Tento reklamační řád nebo jeho jednotlivá ustanovení se použijí, pokud mezi prodávajícím a kupujícím není v rozsahu dovoleném zákonem ujednáno jinak.

### **II. Místo a způsob uplatnění reklamace**

- 2.1. Reklamace může být uplatněna osobně v provozovně veřejné lékárny na adrese B. Němcové 585/54, 370 01 České Budějovice, a to v provozní době – pondělí až pátek 7:00 – 15:00 hod. (vyjma státních a ostatních svátků, které jsou dny pracovního klidu) u pracovníka oprávněného k přijímání reklamací.
- 2.2. Reklamace může být uplatněna také písemně na adrese sídla prodávajícího – Nemocnice České Budějovice, a.s., B. Němcové 585/54, 370 01 České Budějovice.
- 2.3. Při uplatnění reklamace kupující předloží čitelný doklad o zakoupení zboží a vyžaduje-li to povaha reklamace a způsob jejího vyřízení, také reklamované zboží. Kupující zároveň označí vadu nebo oznámí, jak se vada projevuje. Kupující dále oznámí požadovaný způsob vyřízení reklamace.

- 2.4. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby, které prodávající určil k provedení opravy reklamovaného zboží.
- 2.5. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

### **III. Rozsah a podmínky reklamace**

- 3.1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, nestanoví-li zákon jinak. U zužitelných věcí však platí vyznačená minimální doba trvanlivosti, případně u věcí podléhajících rychlé zkáze vyznačená doba použitelnosti.
- 3.2. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.
- 3.3. Nemá-li věc vlastnosti stanovené v § 2161 občanského zákoníku, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se ale vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může 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.
- 3.4. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.
- 3.5. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

- 3.6. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,
- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
  - b) použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
  - c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
  - d) prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.
- 3.7. Kupující není oprávněn uplatnit práva z vadného plnění
- a) u věci prodávané za nižší cenu z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena ujednána,
  - b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
  - c) u použité věci z důvodu vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo
  - d) pokud to vyplývá z povahy věci.
- 3.8. Kupující není oprávněn uplatnit práva z vadného plnění, pokud před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil, jakož i z dalších důvodů stanovených zákonem, zejména občanským zákoníkem.

#### **IV. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

- 4.1. Kupující má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy („spotřebitelský spor“) s výjimkou smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků.
- 4.2. Za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je kupující oprávněn obracet se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).
- 4.3. V případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne prodávající spotřebiteli informace uvedené výše v tomto odstavci v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat. Proávající se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost v případě, kdy se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů obrátí kupující se žádostí o mimosoudní řešení sporu.

## **V. Závěrečná ustanovení**

- 5.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. srpna 2021
- 5.2. Tento reklamační řád vydala Nemocnice České Budějovice, a.s., IČ 26068877, se sídlem B. Němcové 585/54, 370 01 České Budějovice, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích pod sp. zn. B 1349.

V Českých Budějovicích dne 21. července 2021

Nemocnice České Budějovice, a.s., zastoupená

MUDr. Ing. Michalem Šnorkem, Ph.D.  
předsedou představenstva

MUDr. Jaroslavem Novákem, MBA  
členem představenstva