



Nemocnice Milosrdných sester sv. Karla Boromejského v Praze

Vlašská 36, 118 33 Praha 1 - Malá Strana

www.nmskb.cz, e-mail: nmskb@nmskb.cz

Reklamační řád lékárny NMSKB

Číslo:	verze 1
Platnost od:	1. 9. 2020
Platnost do:	Do odvolání či změny
Nahrazuje:	---
Počet stran	6
Počet příloh	1
Určeno pro	<i>pracovníky lékárny, spotřebitel</i>
Distribuce a uložení dokumentu:	<i>Platné jsou autorizované výtisky a elektronická verze na Intranetu NMSKB Autorizovaný výtisk č. 1 uložen u vedoucí lékárny NMSKB.</i>

Revize:

Datum	Platnost	Podpis
	<input type="checkbox"/> pokračuje <input type="checkbox"/> ukončeno <input type="checkbox"/> nahrazeno:	
	<input type="checkbox"/> pokračuje <input type="checkbox"/> ukončeno <input type="checkbox"/> nahrazeno:	
	<input type="checkbox"/> pokračuje <input type="checkbox"/> ukončeno <input type="checkbox"/> nahrazeno:	
	<input type="checkbox"/> pokračuje <input type="checkbox"/> ukončeno <input type="checkbox"/> nahrazeno:	
	<input type="checkbox"/> pokračuje <input type="checkbox"/> ukončeno <input type="checkbox"/> nahrazeno:	

	Jméno a příjmení, funkce	Datum	Podpis
Autor:	Mgr. Králík Adam		
Garant:	PharmDr. Hana Machová		
Schválil:	PhDr. Kateřina Svobodová, ředitelka		



Obsah:

1. Účel a oblast platnosti dokumentu.....	3
2. Definice a použité zkratky	3
3. Odpovědnosti a pravomoci.....	3
4. Postupy vyřizování reklamací.....	3
4.1 Práva z vady zboží.....	3
4.2 Lhůty pro uplatnění reklamace	4
4.3 Záruční list	4
4.4 Vyřízení reklamace	4
4.5 Odstoupení od smlouvy	5
5. Související předpisy	5
6. Závěrečná ustanovení	5
7. Přílohy	5
<i>Příloha č. 1 – Záznam o seznámení s dokumentem</i>	<i>6</i>



1. Účel a oblast platnosti dokumentu

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a Zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební Zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamacce“).

2. Definice a použité zkratky

Definice:

Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Prodávající je Nemocnice Milosrdných sester sv. Karla Boromejského v Praze, se sídlem: Vlašská 336/36, Malá Strana (Praha 1), 118 00 Praha IČ: 73634085, DIČ: CZ73634085, zapsaná v živnostenském rejstříku - evidované církevní právnické osoby, základní územní jednotka: 500054, Praha 1, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Zákazníkem lékárny Nemocnice Milosrdných sester sv. Karla Boromejského v Praze je buď Kupující spotřebitel anebo Kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

Zkratky:

NMSKB Nemocnice Milosrdných sester sv. Karla Boromejského

3. Odpovědnosti a pravomoci

Reklamační řád je závazný pro všechny pracovníky lékárny a Spotřebitele. Za dodržování postupů a procesů v souladu s platnou legislativou odpovídá vedoucí pracovník lékárny.

4. Postupy vyřizování reklamací

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal:

- má věc 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,
- věc odpovídá jakostí,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

4.1 PRÁVA Z VADY ZBOŽÍ

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součástí věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součástí; 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 spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel 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 spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel 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.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

4.2 LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době záruční lhůty. Pro zboží, u kterého je uvedeno datum expirace, je záruční lhůta do konce expirační doby anebo je záruční lhůta stanovena výrobcem zboží. Pokud je záruční lhůta výrobcem stanovena delší než 24 měsíců, při předání zboží Zákazníkovi musí být sepsán záruční list dodaný výrobcem. Pro ostatní zboží je stanovena zákonná záruční lhůta 24 měsíců.

Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Zákazníkem. Spotřebitel je povinen reklamovat zboží bez zbytečného odkladu po výskytu vady. V případě výměny Zboží, začíná běžet nová záruční doba.

4.3 ZÁRUČNÍ LIST

Na žádost spotřebitele je Prodávající povinen poskytnout spotřebiteli písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu Prodávajícího, IČ, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, Prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

4.4 VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamační, pokud se Prodávající s Kupujícími nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Kupujícími přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Kupující je povinen pro uplatnění reklamační předložit doklad o zakoupení zboží.



Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladu od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení Zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.

4.5 Odstoupení od smlouvy

Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených Zákonem. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení Kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací Kupující plnění, které mu poskytl Prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena Kupujícímu v hotovosti na pokladně v sídle společnosti.

5. Související předpisy

Legislativa:

Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Interní předpisy NMSKB:

Provozní řád lékárny NMSKB

6. Závěrečná ustanovení

Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

7. Přílohy

Příloha č. 1 – Záznam o seznámení s dokumentem

