

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

**Společnost ČESKÁ LÉKÁRNA HOLDING, a.s.**, se sídlem Nové sady 996/25, Staré Brno, 602 00 Brno, IČ: 28511298, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod spis. zn. B 6919 (dále jen jako „**společnost**“), tímto reklamačním řádem (dále jen „**Řád**“) informuje spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění, které se projeví v záruční době (dále také jen „**reklamac**“).

### Úvodní ustanovení

- Lékárnu Dr. Max se v tomto Řádu rozumí lékárny, výdejny zdravotnických prostředků či jiné provozovny provozované v České republice společností a jejími dceřinými společnostmi pod značkou Dr. Max.
- Tento Řád byl zpracován dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a nevztahuje se na kupní smlouvy uzavřené s podnikateli.
- Tento Řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti pro prodej zboží prostřednictvím e-shopu.
- Tento Řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dne 01.12.2024 a nahrazuje veškerá předchozí znění.

### Práva kupujícího z vadného plnění

- Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že věc:
  - a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
  - b) je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil;
  - c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci;
  - d) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
  - e) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;
  - f) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat; a
  - g) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.
- Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
- 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 § 2170 odst. 1 a 2 OZ;
  - b) se vada projevuje 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.
- Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamacce neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

- Kupující má právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z vadného plnění.
- Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost, kterou má mít věc při převzetí liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
- Kupující dále není oprávněn uplatnit práva z vadného plnění:
  - a) pokud vadu sám způsobil;
  - b) na opotřebené věci způsobené jejím obvyklým užíváním; a/nebo
  - c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání.

### Místo uplatnění reklamacce

- Společnost reklamaci přijme v kterékoliv lékárně Dr. Max, v níž je přijetí reklamacce možné (s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb), jakož i v sídle společnosti.
- Pro co nejlhůtější průběh se doporučuje reklamaci podat v té lékárně Dr. Max, ve které bylo reklamované zboží zakoupeno.
- V případě, že zboží bylo zakoupeno prostřednictvím e-shopu, doporučuje se zaslat zboží běžným balíkem na adresu lékárny, která zboží expedovala; informace o expedující lékárně je uvedena v potvrzení objednávky. Společnost upozorňuje, že dobírky nejsou přebírány.

### Podmínky a forma uplatnění reklamacce

- Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zakoupené věci v době 24 měsíců od převzetí.
- Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v připojeném návodu nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít, odpovídá společnost kupujícímu za to, že věc bude po tuto dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
- Zjistí-li kupující vadu zboží, musí tuto skutečnost sdělit prodávajícímu bez zbytečného odkladu. Kupující uvede při uplatnění reklamacce především své jméno a příjmení, kontaktní údaje za účelem kontaktování ohledně stavu reklamacce, popis vady zboží a jaký způsob vyřízení reklamacce kupující požaduje. Při zaslání reklamovaného zboží na adresu prodávajícího doporučuje se kupujícímu vyplnit a přiložit reklamační formulář dostupný webových stránkách společnosti.
- Kupující je povinen doložit, že reklamované zboží bylo zakoupeno od společnosti, a to nejlépe předložením daňového dokladu, jeho kopie či jiným vhodným způsobem.
- Pro uplatnění reklamacce je kupující povinen předat společnosti reklamované zboží.
- Uplatnění reklamacce je písemně zaznamenáno v reklamačním protokolu.

### Lhůta k vyřízení reklamacce

- Reklamaci společnost vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.
- O vyřízení reklamacce bude kupující informován prostřednictvím kontaktních údajů, které uvedl v reklamačním protokolu; o vyřízení reklamacce bude také sepsán písemný protokol.
- Kupující je oprávněn a rovněž povinen se o průběhu reklamacce informovat, a to osobně na lékárně, která reklamaci přijala, nebo prostřednictvím e-mailu na adrese [info@drmax.cz](mailto:info@drmax.cz).

### Možnost odvolání

Pokud kupující není spokojen se způsobem vyřízení reklamacce, doporučuje se obrátit se na vedoucího lékárníka, případně e-mailem na adresu [info@drmax.cz](mailto:info@drmax.cz). Tím není nijak dotčeno právo kupujícího na mimosoudní či soudní přezkum.