



REKLAMAČNÍ ŘÁD – PRODEJNA ZDRAVOTNICKÝCH POTŘEB

1. Základní informace

- 1.1 **Tento reklamační řád Prodejnny zdravotnických potřeb popisuje postup reklamace zboží, pořízeného v této prodejně od Prodávajícího. Kupující je povinen seznámit se s tímto Reklamačním řádem před koupí zboží a v případě reklamace zboží je povinen Prodávajícímu poskytnout nezbytnou součinnost pro vyřízení reklamace. Uzavřením kupní smlouvy (koupí zboží) kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.**
- 1.2 **Prodávající:** Poliklinika Hrabůvka s.r.o., IČ 25374753, se sídlem Ostrava, Hrabůvka, Dr. Martíňka 1491/7, PSČ 700 30, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíle C, vložce 16417
- 1.3 **Kontakt:** +420 595 703 272, zdrav.prodejna@pho.cz
- 1.4 Kupující bere výslovně na vědomí, že pro zboží zakoupené v Prodejně neplatí možnost kupujícího nepoužité a nepoškozené zboží vrátit bez udání důvodu do 14 dnů od koupě zboží, jak právní předpisy umožňují výhradně v případě zboží zakoupeného prostřednictvím prostředků umožňujícím komunikaci na dálku. Prodávající však nad rámec svých zákonných povinností umožňuje nepoužité a nepoškozené zboží, zabalené v nepoškozeném původním obalu, spolu s veškerým případným příslušenstvím a manuály, vrátit nebo vyměnit po předložení dokladu o koupi zboží, a to nejpozději do tří (3) dnů od data nákupu. Možnost vrácení či výměny zboží se nevztahuje na zboží zhotovené na zakázku, zboží upravené či vyrobené dle individuálních požadavků zákazníka, zboží podléhající rychlé zážádce, cenově zvýhodněné zboží a zboží, u kterého není vrácení nebo výměna možná z hygienických důvodů (zejména spodní prádlo a punčochové zboží). Možnost vrácení či výměny zboží se dále nevztahuje na zboží zakoupené na poukázky či benefiční karty.
- 1.5 Kupující je povinen si při převzetí zboží přezkontrolovat, a to zejména se zřetelem na kompletnost balení, tj. přítomnost veškerých součástí a příslušenství zboží, které mají být součástí balení. Na pozdější reklamace prodávající nebude brát zřetel.

2. Odpovědnost za vady

- 2.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady, není-li předmětem koupě zboží explicitně označené jako vadné. V takovém případě je však vada zboží již promítnuta v konečné ceně zboží a kupující není oprávněn pro takovéto zboží požadovat další dodatečná práva z vadného plnění dle tohoto článku.
- 2.2 Nevyplývá-li z tohoto Reklamačního řádu jinak, platí, že prodávající odpovídá kupujícímu, že v době převzetí zboží (i) má toto zboží ujednané vlastnosti, případně vlastnosti udávané výrobcem či prodávajícím, (ii) zboží je vhodné k účelu, ke kterému se taková věc obvykle používá, (iii) zboží je v odpovídajícím množství, (iv) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.3 Zboží je vadné, nemá-li vlastnosti uvedené v odst. 2.2 tohoto článku shora (s výjimkou zboží zakoupeného jako vadné dle odst. 2.1 tohoto článku shora).
- 2.4 Má-li zakoupené zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění, a to opravou zboží, dodáním nové bezvadné části či dodáním nového zboží bez vad, ledaže kupujícím zvolený způsob



odstranění vady není možný nebo ve srovnání s jinými způsoby odstranění vady nepřiměřeně nákladný. Tuto skutečnost posoudí prodávající zejména s přihlédnutím k povaze a významu vady, hodnotě, kterou by měla věc bez vady a zda může být jiným, než kupujícím zvoleným způsobem odstranění vady vada odstraněna bez značných potíží pro kupujícího. Nelze-li vadu zboží odstranit či zboží resp. jeho vadnou část vyměnit, je kupující oprávněn požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží, odpovídající rozdílu hodnoty zboží vadného a bezvadného, či od kupní smlouvy odstoupit, brání-li vada řádnému užívání zboží k účelu, pro který se toto obvykle užívá.

- 2.5 Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění činí 24 měsíců od koupě zboží, s výjimkou zboží podléhajícímu rychlé zkáze a dále zboží, na jehož obalu či v jeho návodu je uvedena lhůta k použití zboží či jeho životnost, s tím, že v takovém případě skončí lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění uplynutím lhůty použitelnosti daného zboží, je-li tato kratší než 24 měsíců od koupě zboží.
- 2.6 Opotřebení zboží v důsledku jeho používání nelze zaměňovat s vadným plněním.
- 2.7 Projeví-li se vada v průběhu 12 měsíců od zakoupení zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, nebude-li prokázán opak. Uvedené neplatí v případě zboží s omezenou dobou použitelnosti či životnosti, u kterého platí nejdéle tato doba použitelnosti/životnosti.

3. Reklamac

- 3.1 Vady zboží je kupující oprávněn reklamovat u prodávajícího v otevírací době provozovny Prodejny zdravotnických potřeb, tj. v pracovní dny zpravidla vždy od 7:30 hod do 16:30 hod, či dle aktuální provozní doby, uvedené na dveřích provozovny.
- 3.2 Kupující je k reklamaci povinen prodávajícímu současně předložit:
 - a. zakoupené zboží;
 - b. doklad o koupi zboží či prodávajícím potvrzený záruční list;
 - c. uvedení konkrétní vady zboží a jejího projevu; a
 - d. kontaktní údaje nezbytné pro možnost vyrozumění o vyřízení reklamac (zpravidla v rozsahu jména a příjmení, telefonního čísla či e-mailové adresy).
- 3.3 Prodávající o oprávněnosti reklamac rozhodne ihned, ve složitějších případech pak do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává lhůta nezbytná k odbornému posouzení vady přiměřená dle povahy vadného zboží.
- 3.4 Prodávající vyřídí oprávněnou reklamaci včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, zpravidla nejpozději do 30 dnů od přijetí zboží k reklamaci, nebude-li mezi prodávajícím a kupujícím výslovně dohodnuta lhůta delší.
- 3.5 Prodávající se zavazuje vydat kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamac, včetně potvrzení o provedení opravy, výměny či poskytnutí slevy; době trvání vyřízení reklamac, případně odůvodnění zamítnutí reklamac.
- 3.6 O vyřízení reklamac prodávající kupujícího vyrozumí prostřednictvím SMS, telefonicky nebo e-mailem na jím předané kontaktní údaje. Kupující odpovídá za správnost a platnost předaných kontaktních údajů.
- 3.7 Kupující je povinen reklamované zboží převzít nejpozději do 30 dnů od okamžiku vyrozumění o vyřízení reklamac. V případě nepřevzetí zboží v uvedené lhůtě a zároveň překročí-li doba od převzetí zboží k reklamaci do jeho převzetí kupujícím 60 dní, je prodávající oprávněn po kupujícím požadovat úhradu nákladů na skladné ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení kupujícího



s převzetím zboží. Při nevyzvednutí zboží kupujícím nejpozději do 2 měsíců od vyrozumění o vyřízení reklamace je prodávající oprávněn zboží zničit či prodat a výtěžek použít na úhradu nákladů za skladné.

- 3.8 Při výdeji zboží z reklamačního řízení je kupující povinen předložit prodávajícímu vydané potvrzení o přijetí zboží k reklamaci a/nebo platný doklad totožnosti obsahující shodné údaje, jako při převzetí zboží do reklamace. Bez předložení některého z těchto dokladů není prodávající povinen zboží po vyřízení reklamace vydat, neboť není možné zboží vydat neoprávněné osobě.
- 3.9 Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží zejména z hlediska kompletnosti jeho balení a souladu s reklamačním protokolem. Na pozdější námitky nebude brán zřetel.

V Ostravě dne 1.8.2023

Poliklinika Hrabůvka s.r.o.