VII. Odpovědnost z vadného plnění, záruka na zboží, reklamační proces

7.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal,

a) má zboží 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 a na základě reklamy jimi prováděné;
b) se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; a
e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

7.2. Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má zboží při přechodu nebezpečí škody na kupujícího (převzetí zboží), byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

7.3. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo:

a) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží;
b) na odstranění vady opravou zboží;
c) na přiměřenou slevu z kupní ceny zboží; nebo
d) odstoupit od smlouvy.

7.4. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si dle článku 7.3 zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu zboží, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Nezvolí-li kupující své právo včas, má práva podle článku 7.5.

7.5. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit

nepřiměřené náklady. Neodstraní-li prodávající vadu zboží včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

7.6. Při dodání nového zboží vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady zboží původně dodané.

7.7. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém je obdržel. To neplatí,

a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží;
b) použil-li kupující zboží ještě před objevením vady;
c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím; nebo
d) prodal-li kupující zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li jej, anebo pozměnil-li zboží 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 zboží prospěch.

7.8. Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v článku. 7.1., může kupující požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, anebo pokud se vada týká pouze součásti zboží, 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. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

7.9. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží, v době dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost, tj. že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Kupující má právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při

uplatnění práva dle tohoto odstavce.

7.10. Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

7.11. V případě reklamace léčivých přípravků zajišťuje prodávající reklamaci takovým způsobem, aby na straně kupujícího nevznikly náklady spojené s vrácením léčivého přípravku (poštovné a balné). V případě zaslání přípravku k reklamaci poštou bude prodávající náklady na poštovné kupujícímu kompenzovat. Před uplatněním reklamace formou odeslání léčivého přípravku je doporučeno nejprve kontaktovat prodávajícího na adrese reklamace@chytralekarna.cz a domluvit si průběh reklamace tak, aby byly minimalizovány náklady na obou stranách, když zejména v případě léčivých přípravků nemusí prodávající zaslání přípravku pro reklamaci vyžadovat.

7.12. Při vrácení objednávky, je nutné zboží vždy dobře a správně zabalit. Při poškození zboží při přepravě zpět odesílateli nemusí být reklamace / odstoupení od smlouvy uznána v plné výši.

7.13. O vyřízení reklamace je kupující informován elektronicky, telefonicky nebo písemně, a to ve lhůtě do třiceti (30) dnů od jejího přijetí.

7.14. Zjistí-li kupující vady zboží, musí tyto uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vad u prodávajícího:

a) elektronicky na e-mail: reklamace@chytralekarna.cz, nebo
b) telefonicky na 734 575 050 (Po-Pá od 07:30 do 18:00..), nebo
c) písemně dopisem zaslaným na adresu Chytrá lékárna, Oblá 75a, 634 00 Brno, nebo
d) osobně, v příslušné provozní době, na kteroukoli pobočku **Chytré lékárny.**

Kupující uvede při uplatnění reklamace své jméno a příjmení, kontaktní údaje, popis vady zboží a jaký způsob vyřízení reklamace kupující v souladu s výše uvedeným požaduje.

7.15. Při uplatnění reklamace, pokud není dohodnuto jinak, vrátí kupující prodávajícímu na své náklady zboží původně dodané společně s reklamačním listem (k dispozici zde), a to jedním ze způsobů uvedeným níže:

a) na adresu prodávajícího – Chytrá lékárna, Oblá 75a, 634 00 Brno, kdy prodávající neakceptuje vrácení zboží na dobírku;
b) předat prodávajícímu v kterékoliv lékárně v rámci poboček Chytré lékárny.

Při osobní vrácení reklamovaného zboží může být na přání kupujícího sepsán reklamační list přímo na místě s pověřeným zaměstnancem Chytré lékárny.

K reklamovanému zboží vždy kupující přiloží doklad o koupi zboží.

7.16. Kupující od prodávajícího obdrží písemné potvrzení o provedené reklamaci a následně mu po vyřízení reklamace zašle zprávu o vyřízení reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

V platnosti od: 1.12.2020