

# Reklamační řád

## I. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“) 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 „reklamac“).
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
3. Zákazníkem internetového obchodu medpharma.cz je buď Kupující-spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „Kupující-spotřebitel“) nebo kupující-podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „Kupující-podnikatel“). Kupující-spotřebitel a Kupující-podnikatel jsou dále společně označováni jako „Kupující“.
4. Prodávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo služby.

## II. Odpovědnost Prodávajícího

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá, že v době, kdy Kupující Zboží převzal:
  - a) 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 a na základě reklamy jimi prováděné,
  - b) se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
  - d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
  - e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Ke Zboží je přikládán daňový doklad.

## III. Práva z odpovědnosti za vady Zboží

1. Zjevné poškození Zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto Zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího. Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost Zboží a kompletnost jeho příslušenství.
2. Při osobním odběru Kupujícím, je okamžik převzetí Zboží okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží z Prodávajícího na Kupujícího. Jestliže Kupující Zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo Zboží již v době přechodu nebezpečí škody na Zboží. Pozdější reklamacie neúplnosti Zboží nebo vnějšího poškození Zboží nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
3. Reklamované zboží může Kupující – spotřebitel zaslat přepravní službou na adresu MedPharma, spol. s r.o., Sívce 510, 664 07 Pozořice.
4. V případě, že Kupující bude zasílat Zboží Prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamované Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. Zásilka by měla obsahovat reklamované

- Zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a správné kontaktní údaje Kupujícího.
- Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno v internetovém obchodě anebo provozovně MedPharma, spol. s r.o. Optimální je originál dokladu o zakoupení Zboží.
  - Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
    - Mechanickým poškozením Zboží,
    - užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
    - prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci.
  - Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené Zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je Kupující povinen Zboží, které je poskytované jako dárek vrátit v původním stavu Prodávajícímu.

#### **IV. Odstoupení od smlouvy**

- Kupující má v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit bez udání důvodu, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno v této lhůtě prostřednictvím emailu nebo písemně na adresu prodávajícího a kupující může využít vzorový formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu obchodních podmínek.
- V případě odstoupení od smlouvy se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy kupujícím. Odstoupí-li kupující od smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží (např. poštovné).
- V případě odstoupení od smlouvy vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je od kupujícího přijal, pokud se s kupujícím výslovně nedomluví na jiném způsobu, kterým kupujícímu nevzniknou žádné další náklady. Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícím dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
- Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nelze mimo jiné od kupní smlouvy odstoupit:
  - O dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu (zakázková výroba),
  - o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
  - o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
  - o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.
- Kupující bere na vědomí, že pokud bude vrácené zboží poškozeno, opotřebeno či částečně spotřebováno, má prodávající nárok na úhradu škody vzniklé na zboží a je oprávněn tento nárok jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.
- Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.
- Do doby převzetí zboží kupujícím je prodávající oprávněn kdykoli od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě o tom kupujícího informuje prostřednictvím emailu na adresu uvedenou v objednávce a vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu.

V případě, že budete uplatňovat právo na odstoupení od smlouvy, můžete použít tento formulář, který je dostupný na webových stránkách [www.medpharma.cz](http://www.medpharma.cz) v sekci „Obchodní podmínky“.

#### **V. Práva z vadného plnění**

- Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady a že v době kdy kupující zboží převzal:

- a) má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má 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 jakosti;
  - e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Ustanovení uvedená v čl. 6.1. těchto obchodních podmínek se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána. U použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.
  3. Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má zboží při převzetí kupujícím. Projeví-li se vada v průběhu šesti (6) měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
  4. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo:
    - a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
    - b) na odstranění vady opravou věci;
    - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny;
    - d) na odstoupení od smlouvy.
  5. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující měnit bez souhlasu prodávajícího.
  6. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující písemně nebo osobně u prodávajícího na adrese provozovny společnosti MedPharma, spol. s r.o., Sívce 510, 664 07 Pozoříce.
  7. Za okamžik uplatnění práva z vadného plnění se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího vadné zboží.
  8. Právo z vadného plnění kupujícím nenáleží, pokud Prodávající Kupujícího před převzetím Zboží upozornil, že Zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil. Práva z vadného plnění nelze uplatnit též za následujících okolností:
    - a) Je-li na výrobku, jeho obalu nebo v návodu vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití, skončí záruční doba uplynutím této lhůty,
    - b) vypršela-li u reklamovaného zboží záruční doba před dnem uplatnění reklamace,
    - c) vada vznikla nedodržením pokynů stanovených výrobcem,
    - d) vada vznikla nevhodnou manipulací se zbožím nebo zanedbáním péče o zboží,
    - e) vada vznikla provedením neoprávněného zásahu do zboží,
    - f) zboží bylo poškozeno živly.

Pokud má vadu zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má Kupující–spotřebitel místo práva na výměnu Zboží právo na přiměřenou slevu.

Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy [objednavky@medpharma.info](mailto:objednavky@medpharma.info). Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

## VI. Vyřízení reklamace

1. Kupujícímu–spotřebiteli musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající a Kupující–spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s ust. § 605 NOZ. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu–spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů není závazná vůči Kupujícímu–podnikateli.
2. Kupující–spotřebitel se může o výsledek reklamace sám zajímat na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil, nebo na její zákaznické telefonní lince.
3. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu, případně autorizovanému servisu, veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.

4. Kupující je povinen předat Zboží do reklamačního řízení kompletní. Dále doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, podrobný popis závady a úplné kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail). V případě, že Kupující nedodá Zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.
5. Prodávající při převzetí Zboží k reklamačnímu řízení neodpovídá za data a informace Kupujícího, jež jsou uloženy na pevných discích, pamětech či dalších nosičích informací, jež jsou součástí Zboží přebíraného k reklamaci, ani za případnou ztrátu takových dat a informací.
6. Při uplatnění reklamace obdrží Kupující písemné potvrzení - reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je Kupujícím-spotřebitelem požadován. Pokud Kupující-spotřebitel výrobek do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.
7. Při jakékoliv návštěvě servisního technika u Kupujícího (např. při opravě velkých kuchyňských spotřebičů) je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Bez takového protokolu není návštěva servisního technika brána v potaz.
8. Kupující-spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnížší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného Zboží. Kupující-spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

## VII. Odmítnutí přijetí do reklamace

1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Zboží do reklamace, pokud je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.
2. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci Zboží také v případě, že Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. dubna 2016 a nahrazuje veškerá předchozí znění. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

V Sivicích dne 1. 3. 2016

.....  
Jednatel  
Jan Kejda