



REKLAMAČNÍ ŘÁD ÚSTAVNÍ LÉKÁRNY MASARYKOVA ONKOLOGICKÉHO ÚSTAVU

Prodávající:

Masarykův onkologický ústav

Ústavní lékárna

IČ 00209805

se sídlem Žlutý kopec 7, 656 53 Brno

I.

Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád je upravuje v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, rozsah, způsob a základní podmínky reklamace vad zboží kupujícím, který je spotřebitelem ve smyslu ustanovení § 419 občanského zákoníku (dále jen "kupující"). Na reklamace kupujících, kteří nejsou spotřebiteli, se tento reklamační řád nevztahuje.

Reklamační řád upravuje reklamace vad, které se na zboží dodaném kupujícím vyskytnou v **záruční době**, v **době použitelnosti** věci vyznačené na obalu nebo uvedené v reklamě nebo v **záruce za jakost**, pokud je prodávajícím poskytnuta nebo pokud jsou splněny podmínky pro její uplatnění dle účinných právních předpisů.

Uzavřením kupní smlouvy kupující potvrzuje, že se s obsahem tohoto reklamačního řádu seznámil a že s ním souhlasí.

II.

Uplatnění reklamace

Adresa pro uplatnění reklamace:

Masarykův onkologický ústav

Ústavní lékárna

Žlutý kopec 7

656 53 Brno

Reklamace lze uplatnit u pracovníka oprávněného k přijímání reklamací po celou otevírací dobu, která je od pondělí do pátku: 8 – 16 hod. K reklamovanému zboží kupující přiloží čitelnou kopii dokladu o nákupu nebo koupí prokáže jiným způsobem (např. výpisem z účtu u peněžního ústavu), dále popíše vadu a uvede požadovaný způsob vyřízení reklamace.

V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací (např. poštovné). Pokud však kupující právo na tuto náhradu neuplatní do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud mu právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.



Právo z vadného plnění nevylučuje právo spotřebitele na náhradu škody; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění (tj. reklamací), toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu (např. uplatněním práva na náhradu škody).

III. Záruční doba

Zákonná záruka

Na spotřební zboží se vztahuje tzv. zákonná záruční doba. **Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v zákonné záruční době 24 měsíců od jeho převzetí, pokud není na prodané věci, jejím obalu, v návodu nebo v reklamě uvedena doba použitelnosti jiná (např. u léků či doplňků stravy).** U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců. Toto zkrácení lhůty prodávající vyznačí na dokladu o koupi nebo jiným dohodnutým způsobem.

Pokud je na prodáváném 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.

Pokud o to kupující požádá, prodávající mu písemně potvrdí, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. V tomto potvrzení uvede své identifikační údaje (název, sídlo, IČ). Pokud je to potřebné, pak prodávající v potvrzení srozumitelně vysvětlí obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob uplatnění práv, které z tohoto vyplývají. Zároveň v potvrzení prodávající uvede, že další práva kupujícího, které se vážou ke koupi, nejsou dotčena.

Záruka za jakost

Pokud prodávající poskytuje záruku za jakost, řídí se její uplatnění tímto reklamačním řádem, pokud není v záručním listě uvedeno jinak, příp. pokud není mezi prodávajícím a kupujícím dohodnuto jinak.

Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určité době způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruku za jakost lze poskytnout i na jednotlivou součást věci.

Pokud prohlášení o záruce a ujednání mezi prodávajícím a kupujícím určují rozdílnou délku záruční doby, pak platí doba nejdelší. Pokud je mezi prodávajícím a kupujícím sjednána jiná záruční doba, než jaká je na obalu vyznačena doba použitelnosti, pak má přednost toto ujednání.

Při poskytnutí záruky za jakost záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby součinnost.



Kupující nemá právo ze záruky za jakost, pokud vadu způsobila po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. To neplatí, pokud vadu způsobil prodávající.

IV.

Práva z vadného plnění – podstatné a nepodstatné porušení smlouvy (po dobu trvání zákonné záruční doby a není-li sjednáno jinak také po dobu trvání záruky za jakost)

Věc má vadu, pokud není odevzdána kupujícímu v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy, jinak pro účel obvyklý. Při určení jakosti nebo provedení podle smluveného vzorku nebo předlohy musí věc jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Za vadu se považuje i plnění jiné věci. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání věci.

Při předčasném plnění může prodávající odstranit vady do doby určené pro odevzdání věci. Výkonem svého práva nesmí způsobit nepřiměřené obtíže nebo výdaje. Právo kupujícího na náhradu škody tím není dotčeno. Totéž platí pro vady dokladů.

Kupující věc prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí na věci a přesvědčí se o jejich vlastnostech a množstvích.

Je-li vadné plnění **podstatným porušením smlouvy**, má kupující právo

- a) na odstranění vady **dobáním nové věci bez vady** nebo **dobáním chybějící věci**,
- b) na odstranění vady **opravou věci**
- c) na **přiměřenou slevu z kupní ceny**, nebo
- d) **odstoupit od smlouvy**.

Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si 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 vady, 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. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Je-li vadné plnění **nepodstatným porušením smlouvy**, má kupující právo

- a) na **odstranění vady**, nebo
- b) 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 věci nebo dobáním nové věci; volba nesmí způsobit kupujícímu nepřiměřené náklady. Neodstraní-li prodávající vadu věci 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.

Do odstranění vady nemusí kupující platit část kupní ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.

Při dodání nové věci vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li vrátit věc v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,

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

Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřiznává. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci. K těmto účinkům soud přihlídně jen k námitce prodávajícího, že vada nebyla včas oznámena. Proávající však nemá právo na námitku, je-li vada důsledkem skutečnosti, o které prodávající v době odevzdání věci věděl, nebo musel vědět.

Kupující má právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro **opakovaný výskyt vad po opravě** (tj. výskyt totožné vady po jejích alespoň dvou předchozích opravách) **nebo pro větší počet vad** (tj. výskyt alespoň tří vad věci). V takovém případě má kupující také právo od smlouvy odstoupit.

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.

Pokud má věc vadu, za kterou prodávající odpovídá, a jde-li o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

Prodávající je povinen potvrdit kupujícímu v písemné formě, kdy uplatnil právo z vadného plnění, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.



V.

Jakost při převzetí (tzv. rozpor s kupní smlouvou)

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc 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 a
- e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Pokud se vada projeví v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí (opak prokazuje prodávající).

V případě, že zboží při převzetí kupujícím nemá výše uvedené vlastnosti, má kupující právo:

- **na bezplatné odstranění vady,**
- **na dodání nového zboží bez vad (tj. výměna zboží),** pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené (zejména pokud lze vadu odstranit bez zbytečného odkladu). Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti.
- **odstoupit od smlouvy** a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši, pokud není možné dodání nového zboží bez vad, nebo
- **na přiměřenou slevu z kupní ceny.**

Kupující není oprávněn uplatnit práva z vadného plnění, pokud před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Kupující taktéž nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, nebo zastřel-li vadu lstivě.

VI.

Výjimky z práv z vadného plnění

Kupující není oprávněn uplatnit práva z vadného plnění

- a) u věci prodávané za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím,
- d) pokud to vyplývá z povahy věci.



Kupující není oprávněn uplatnit práva z vadného plnění, pokud před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Kupující taktéž nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, nebo zastřel-li vadu lstivě.

VII.

Vyřízení reklamace

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Prodávající reklamace vyřizuje bez zbytečného odkladu, nejpozději však **do 30 dnů ode dne jejich uplatnění**, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na lhůtě delší. Reklamace je vyřízena v okamžiku, kdy prodávající kupujícího vyrozumí o tom, jakým způsobem byla reklamace vyřízena ve formě dohodnuté s kupujícím. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

VIII.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Kupující má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy ("spotřebitelský spor") **s výjimkou smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků.**

Za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je kupující oprávněn obracet se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je **Česká obchodní inspekce**, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa <http://www.coi.cz>. Spotřebitel může k řešení spotřebitelských sporů využít také platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

V případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne prodávající spotřebiteli informace uvedené výše v tomto odstavci v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat. Prodávající se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost v případě, kdy se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů obrátí kupující s žádostí o mimosoudní řešení sporu.



IX. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. února 2016.

V Brně dne 29. ledna 2016

prof. MUDr. Jan Žaloudík, CSc.
ředitel Masarykova onkologického ústavu