

## 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 „**reklamace**“).

### Úvodní ustanovení

- Lékárnou Dr.Max se v tomto Řádu rozumí lékárny a výdejny zdravotních prostředků sítě Dr.Max provozované v České republice společností a jejími dceřinými společnostmi.
- Tento Řád byl zpracován dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, 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 [www.drmax.cz](http://www.drmax.cz).
- Tento Řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dne 01.01.2021 a nahrazuje veškerá předchozí znění.

### Práva kupujícího z vadného plnění

- Společnost odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady, zejména že:
  - má vlastnosti, které si strany ujednaly, které společnost nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
  - se hodí k účelu, který pro její použití společnost uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
  - je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; a
  - vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
- Má-li věc vadu, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, 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 nové věci nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc 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 nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu společnost nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že společnost nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.
- Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace 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 kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
- Kupující dále není oprávněn uplatnit práva z vadného plnění:
  - u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;

- na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
- u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím; nebo
- vyplývá-li to z povahy věci.

### Místo uplatnění reklamace

- Společnost reklamaci přijme v kterékoliv lékárně Dr.Max, jakož i v sídle společnosti.
- Pro co nejhladší průběh doporučuje se reklamaci podat v té lékárně Dr.Max, ve které bylo reklamované zboží zakoupeno.
- V případě, že zboží bylo zakoupeno prostřednictvím e-shopu [www.drmax.cz](http://www.drmax.cz), doporučuje se zaslat zboží běžným balíkem na adresu Dr.Max Lékárna, Košuličova 632/10, 619 00 Brno. Společnost upozorňuje, že dobírky nejsou přebírány.

### Podmínky a forma uplatnění reklamace

- 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 reklamace své jméno a příjmení, kontaktní údaje, popis vady zboží a jaký způsob vyřízení reklamace 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 reklamace je kupující povinen předat společnosti reklamované zboží.
- Uplatnění reklamace je písemně zaznamenáno v reklamačním protokolu.

### Lhůta k vyřízení reklamace

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

### Možnost odvolání

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