POLIKLINIKA PROSEK

Odborná péče s lidským přístupem

Reklamační řád lékárny a zdravotnických potřeb společnosti Poliklinika Prosek a.s.

Poliklinika Prosek a.s. vydává tento reklamační řád, který stanovuje postup při uplatnění práv z vadného plnění (dále též jen „reklamace“) u věcí (zboží) zakoupených v lékárně nebo zdravotnických potřebách společnosti Poliklinika Prosek a.s., IČ: 28495306, sídlo Lovosická 440/40, Střížkov, 190 00 Praha 9 (dále jen „Společnost“). Reklamační řád je vydán v souladu se zněním zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech, a z dalších obecně závazných právních předpisů. Ustanovení tohoto řádu se vztahují na kupní smlouvy uzavřené se spotřebiteli, tedy fyzickými osobami, které při uzavírání smlouvy nejednají v rámci své podnikatelské činnosti.

1. **Bezprostředně při převzetí zakoupené věci je kupující povinen si zkontrolovat, že druh a množství věcí (zboží) odpovídává jeho objednávce, kupní smlouvě, resp. lékařskému předpisu – receptu na léčivé přípravky, poukazu na léčebnou a ortopedickou pomůcku apod, a že obal věci je mechanicky neporušený a že doba použitelnosti věci není prošlá. Poté, co kupující se zakoupenou věcí opustí prodejnu (lékárnu), nemusí dojít k uznání námitky, že zakoupená věc množstvím či druhem neodpovídá jeho objednávce, resp. kupní smlouvě, že měla prošlou dobu použitelnosti; námitka na mechanické poškození obalu může být uznána pouze pokud je zjevné, že poškození nemohl způsobit zákazník.**

2. Podle § 88 odst. 1 zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech, léčiva nevyhovující jakosti, s prošlou dobou použitelnosti, uchovávaná nebo připravená za jiných než předepsaných podmínek, zjevně poškozená nebo nespotřebovaná (dále jen „nepoužitelná léčiva“) musí být odstraněna včetně jejich obalů tak, aby nedošlo k ohrožení života a zdraví lidí nebo zvířat anebo životního prostředí.

3. **Vrácená léčiva od zákazníka, která jsou v nenačatém obalu a nemají prošlou použitelnost, jsou léčiva nespotřebovaná, tudíž nepoužitelná. Tato léčiva mohou být přijata do lékárny pouze jako nebezpečný odpad k likvidaci.**

4. Společnost odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Společnost zejména odpovídá, že věc:
   - odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství, jakosti a dalším ujednaným vlastnostem,
   - je vhodná k účelu, ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
   - je dodána s odpovídajícím příslušenstvím, obalem, návodem nebo jinými pokyny k použití, pokud jsou pro danou věc obvyklé nebo potřebné,
   - odpovídá požadavkům právních předpisů.

Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době 24 měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně. Je-li na prodávané věci (zejména léčivech), na jejím obalu, v připojeném návodu 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.

5. Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny věci v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Není-li možná výměna věci za věc typově anebo druhově stejnou bude kupujícímu vrácena kupní cena.

6. Kupující může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy pokud:

   - prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 OZ,
   - se vada projeví opakovaně,
   - je vada podstatným porušením smlouvy;
   - je z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

7. U zdravotnických prostředků vydávaných na poukaz anebo léčivých přípravků vydaných na lékařský předpis u nichž byla uplatněna reklamace, a pokud kupujícímu vzniklo právo na odstoupení od smlouvy a kupující jej uplatnil, bude kupující individuálně kontaktován Společností a bude s ním projednán další související postup, a to vzhledem k problematice úhrady kupní ceny nebo její části z veřejného zdravotního pojištění a nutnosti projednání s příslušnou zdravotní pojišťovnou, jakož i možného vydání dalšího poukazu nebo předpisu předepisujícím lékařem. Prodávající nemůže předvídat ani garantovat postup zdravotní pojišťovny ani předepisujícího lékaře.

8. Práva z vadného plnění nelze uplatnit zejména v případě, kdy:
   - kupující o vadě věděl před převzetím věci,
   - vadu způsobil kupující sám,
   - jde o obvyklé opotřebení způsobené běžným užíváním,
   - jde o věc prodanou za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena,
   - vada vznikla nesprávným používáním, skladováním nebo údržbou, manipulací v rozporu s návodem, příbalovou informací nebo účelem věci
   - vada je způsobena vnějšími událostmi

   Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud Společnost kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornila, že se některá vlastnost, kterou má mít věc při převzetí liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

9. Kupující nemůže uplatnit reklamaci věci, která je nadměrně znečištěna, a to zejména, nikoliv však výlučně, jakýmkoliv biologickým materiálem (krev apod.), ani takovou reklamovanou věc nelze Společnosti vracet. Nadměrně znečištěná věc vrácená Společnosti za účelem reklamace nebude Společností přijata a reklamace k ní se bez ohledu na jiná ustanovení tohoto reklamačního řádu a zákonných ujednání nepovažuje za uplatněnou. Společnost proto výslovně kupujícího upozorňuje na nutnost odstranění případného nadměrného znečištění věci, kterou kupující zamýšlí reklamovat, a to již před uplatněním reklamace k ní.

10. Zjistí-li kupující vadu věci, musí tuto skutečnosti sdělit Společnosti bez zbytečného odkladu. Reklamace se uplatňuje v prodejně (lékárně, zdravotnických potřebách), kde zákazník věc zakoupil. O reklamaci je sepsán reklamační protokol, v němž kupující uvede při uplatnění reklamace především své jméno a příjmení, kontaktní údaje za účelem kontaktování ohledně stavu reklamace, označení věci, popis vady věcí a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, dále bude v protokolu datum přijetí reklamace. Kupující je povinen doložit, že reklamovaná věc byla zakoupena od Společnosti, a to nejlépe předložením daňového dokladu, jeho kopie či jiným vhodným způsobem. Pro uplatnění reklamace je kupující povinen předat společnosti reklamovanou věc. Společnost vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. O vyřízení reklamace bude kupující informován prostřednictvím kontaktních údajů, které uvedl v reklamačním protokolu.

11. Nesouhlasí-li zákazník se způsobem vyřízení reklamace, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci, která je příslušným orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Toto však neplatí pro oblast poskytování zdravotních služeb, a dále pro předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků.

12. Tento Reklamační řád byl vydán Společností dne 1. 8. 2026.

V Praze dne 1. 8. 2026

Ing. Tomáš Hromádka, MBA
ředitel společnosti