

REGULAMIN REKLAMACJI

Siedziba spółki: Pod Brentovou 617/9, 150 00 Praha 5

Adres korespondencyjny: U Nesypky 2763/2a, 150 00 Praha 5

IČ (numer identyfikacyjny): 02891042 | DIČ (numer VAT) CZ02891042 | nr wpisu: C 224993,

prowadzony przez Sąd Miejski w Pradze

www.havlikovaapoteka.cz

I. Preambula

Niniejszy Regulamin reklamacji spółki Havlíkova přírodní apotéka s.r.o., IČ 02891042, DIČ CZ02891042, z siedzibą przy Pod Brentovou 617/9, 150 00 Praha 5, wpisanej do rejestru handlowego prowadzonego przez Sąd Miejski w Pradze pod nr C 224993 (dalej „Sprzedający”), określa podstawowe wzajemne prawa i obowiązki Kupującego związane z wykonywaniem praw z tytułu wadliwego wykonania umowy (reklamacji) przy zawieraniu umów sprzedaży w placówkach Sprzedającego oraz za pośrednictwem środków komunikacji na odległość, w szczególności za pośrednictwem interfejsu internetowego sklepu internetowego dostępnego pod adresem <https://www.havlikovaapoteka.cz/>, w przypadku gdy pomimo wszelkich starań Sprzedającego o zachowanie najwyższej jakości oferowanych Towarów (produktów) i usług po stronie klienta powstanie uzasadniona podstawa do złożenia reklamacji.

Niniejszy Regulamin reklamacji stanowi integralną część Ogólnych Warunków Sprzedaży Sprzedającego (dalej „OWS”). Jeżeli niniejszy dokument nie stanowi inaczej, pojęcia w nim użyte mają takie samo znaczenie jak w OWS. Prawa i obowiązki nieuregulowane w niniejszym Regulaminie reklamacji lub w OWS podlegają obowiązującym przepisom prawa Republiki Czeskiej. Kupujący jest zobowiązany zapoznać się z niniejszym Regulaminem reklamacji oraz OWS przed złożeniem zamówienia na Towary.

II. Prawa z tytułu wadliwego wykonania umowy

- Jeżeli Kupujący jest konsumentem, może zgłosić wadę, która ujawni się w Towarze w ciągu dwóch (2) lat od jego odebrania, chyba że uzgodniono inaczej. W przypadku Towarów, na których opakowaniu podano termin przydatności do użycia lub datę minimalnej trwałości, zgodność Towaru z umową sprzedaży ocenia się najpóźniej do wskazanej daty; po jej upływie nie można dochodzić roszczeń z tytułu wad polegających na przekroczeniu tej daty (przykład: jeżeli na opakowaniu wskazano datę 31.07.2025, wady związane z terminem przydatności można zgłosić najpóźniej w tym dniu). Jeżeli Kupujący słusznie zgłosił wadę, a Towar znajduje się u Sprzedającego w celu rozpatrzenia reklamacji, termin do wykonania praw z tytułu wady nie biegnie przez okres, w którym Kupujący nie może korzystać z Towaru. Sprzedający odpowiada wobec Kupującego za to, że Towar w chwili jego odebrania jest wolny od wad. Sprzedający w szczególności odpowiada za to, że w chwili odebrania Towaru:
 - Towar odpowiada uzgodnionemu opisowi, rodzajowi i ilości, a także uzgodnionej jakości, funkcjonalności, kompatybilności, interoperacyjności i innym uzgodnionym właściwościom;
 - Towar nadaje się do celu, do którego Kupujący go wymaga i na który Sprzedający wyraził zgodę;
 - Towar jest dostarczany z uzgodnionymi akcesoriami i instrukcjami użytkowania, w tym instrukcją montażu lub instalacji.
- Jeżeli Sprzedający przed zawarciem umowy sprzedaży nie poinformuje Kupującego w szczególny sposób, że dana właściwość Towaru odbiega od uzgodnionych właściwości, a Kupujący nie wyrazi na to

wyraźnej zgody, Sprzedający odpowiada wobec Kupującego również za to, że poza właściwościami uzgodnionymi w rozumieniu pkt 1.1 Towar:

- (a) nadaje się do celu, do którego Towary tego rodzaju są zwykle używane, z uwzględnieniem praw osób trzecich, przepisów prawa, norm technicznych lub kodeksów postępowania obowiązujących w danej branży, jeżeli brak jest norm technicznych;
- (b) pod względem ilości, jakości i innych właściwości, w tym trwałości, funkcjonalności, kompatybilności i bezpieczeństwa, odpowiada zwykłym właściwościom Towarów tego samego rodzaju, których Kupujący może racjonalnie oczekiwać, w szczególności z uwzględnieniem publicznych oświadczeń Sprzedającego lub innej osoby w łańcuchu umownym Sprzedającego. Sprzedający nie jest związany takim publicznym oświadczeniem, jeżeli wykaże, że nie był mu świadomy lub że w chwili zawarcia umowy sprzedaży zostało ono zmienione w sposób co najmniej porównywalny do sposobu jego złożenia, albo że nie mogło mieć wpływu na decyzję o zakupie;
- (c) jest dostarczany z akcesoriami, w tym opakowaniem, którego Kupujący może zasadnie oczekiwać;
- (d) odpowiada jakością lub wykonaniem próbie lub wzorcowi udostępnionemu Kupującemu przez Sprzedającego przed zawarciem umowy sprzedaży.

Jeżeli wada Towaru ujawni się w ciągu jednego (1) roku od jego odebrania, przyjmuje się, że Towar był wadliwy już w chwili odebrania, chyba że charakter Towaru to wyklucza; okres ten nie biegnie przez czas, w którym Kupujący nie może korzystać z rzeczy, jeżeli wada została zasadnie zgłoszona.

- 3. Jeżeli opakowanie zawiera materiały eksploatacyjne lub są one przedmiotem zakupu, ich zwykła żywotność przy normalnym użytkowaniu wynosi zazwyczaj sześć (6) miesięcy, chyba że wyraźnie wskazano inaczej. Nie narusza to prawa Kupującego do reklamowania Towaru w ustawowym okresie gwarancji. Kupujący powinien jednak uwzględnić, że gwarancja nie obejmuje zużycia Towaru lub jego części spowodowanego normalnym użytkowaniem i nie należy utożsamiać jej z żywotnością.
- 4. Na żądanie Kupującego Sprzedający jest zobowiązany wydać mu pisemne potwierdzenie obowiązków z tytułu wadliwego wykonania umowy w zakresie określonym przez prawo. Potwierdzenie musi zawierać nazwę lub firmę, numer identyfikacyjny IČO oraz siedzibę Sprzedającego. Jeżeli pozwala na to charakter przedmiotu, zamiast potwierdzenia wystarczy wydać Kupującemu dowód zakupu Towaru zawierający dane wymagane w potwierdzeniu. Jeżeli udzielana jest gwarancja dłuższa niż ustawowy okres gwarancji, Sprzedający określa warunki i zakres przedłużenia gwarancji w karcie gwarancyjnej.
- 5. Jeżeli umowa sprzedaży, potwierdzenie zgodnie z ust. 4 powyżej, reklama lub opakowanie Towaru określają różne okresy gwarancji, obowiązuje najdłuższy z nich.
- 6. Kupującemu nie przysługuje prawo z tytułu wadliwego wykonania umowy, jeżeli sam spowodował wadę.
- 7. Za wadę rzeczy nie uważa się zużycia rzeczy spowodowanego jej normalnym użytkowaniem ani, w przypadku rzeczy używanej, zużycia odpowiadającego stopniowi jej wcześniejszego użytkowania. Za wadę nie uważa się również zmiany właściwości produktu, która nastąpiła wskutek przekroczenia terminu przydatności wskazanego na opakowaniu produktu lub w wyniku niewłaściwego użytkowania, pielęgnacji lub przechowywania.
- 8. Jeżeli rzecz ma wadę, Kupujący może żądać jej usunięcia. Według własnego wyboru może żądać dostarczenia nowej rzeczy wolnej od wad albo naprawy rzeczy, chyba że wybrany sposób usunięcia wady jest niemożliwy lub w porównaniu z drugim nieproporcjonalnie kosztowny; ocenia się to w szczególności z uwzględnieniem znaczenia wady, wartości, jaką rzecz miałaby bez wady, oraz tego, czy drugim sposobem można usunąć wadę bez znacznych niedogodności dla Kupującego.
- 9. Sprzedający może odmówić usunięcia wady, jeżeli jest to niemożliwe lub wiąże się z niewspółmiernie wysokimi kosztami, w szczególności z uwzględnieniem znaczenia wady i wartości, jaką rzecz miałaby bez wady.

H A V L Í K
APOTEKA

10. Sprzedający usunie wadę w rozsądnym terminie od jej zgłoszenia, tak aby nie powodować Kupującemu znacznych niedogodności, z uwzględnieniem charakteru rzeczy oraz celu, w jakim Kupujący ją nabył.
11. W celu usunięcia wady Sprzedający odbierze rzecz na własny koszt.
12. Jeżeli Kupujący nie odbierze rzeczy w rozsądnym terminie po poinformowaniu go przez Sprzedającego o możliwości jej odbioru po naprawie, Sprzedającemu przysługuje opłata za przechowywanie; jeżeli strony nie uzgodnią jej wysokości, uznaje się za uzgodnioną wysokość zwyczajowo stosowaną.
13. Kupujący może żądać odpowiedniego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy, jeżeli:
 - (a) Sprzedający odmówił usunięcia wady lub nie usunął jej zgodnie z pkt 1.8 i 1.9;
 - (b) wada ujawnia się ponownie;
 - (c) wada stanowi istotne naruszenie umowy; lub
 - (d) z oświadczenia Sprzedającego lub okoliczności wynika, że wada nie zostanie usunięta w rozsądnym terminie lub bez znacznych niedogodności dla Kupującego.
14. Odpowiednie obniżenie ceny ustala się jako różnicę między wartością rzeczy wolnej od wad a wartością wadliwej rzeczy, którą Kupujący otrzymał.
15. Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada rzeczy jest nieistotna; przyjmuje się, że wada nie jest nieistotna.
16. Jeżeli Kupujący odstąpi od umowy, Sprzedający zwróci Kupującemu cenę zakupu bez zbędnej zwłoki po otrzymaniu rzeczy albo po wykazaniu przez Kupującego, że rzecz została wysłana.
17. Postanowień niniejszego Regulaminu reklamacji nie stosuje się, jeżeli:
 - (a) wada istniała już w chwili odebrania rzeczy i z tego tytułu uzgodniono obniżenie ceny zakupu;
 - (b) wada została spowodowana przez Kupującego i powstała wskutek nieprofesjonalnej obsługi lub konserwacji Towaru, udowodnionych niedozwolonych ingerencji w Towar, klęski żywiołowej, uszkodzenia mechanicznego lub usunięcia bądź uszkodzenia plomb, jeżeli Towar jest nimi opatrzony;
 - (c) wada została spowodowana przepięciem elektrycznym (widocznie spalone elementy lub płytki obwodów), z wyjątkiem zwykłych odchyłeń;
 - (d) wada została spowodowana nadmiernym obciążeniem lub użytkowaniem w warunkach innych niż odpowiednie i rozsądne dla danego Towaru;
 - (e) wada została w sposób udowodniony spowodowana użytkowaniem w warunkach, których temperatura, zapylenie, wilgotność oraz oddziaływania chemiczne i mechaniczne środowiska nie odpowiadają warunkom określonym bezpośrednio przez producenta lub jednoznacznie wynikającym z charakteru rzeczy;
 - (f) wada została spowodowana przez Kupującego wskutek niewłaściwego użytkowania, przechowywania lub niewłaściwej konserwacji niezgodnej z instrukcjami Sprzedającego i producenta lub wskutek innej ingerencji Kupującego bądź uszkodzenia mechanicznego; lub
 - (g) wada powstała w wyniku zdarzenia zewnętrznego pozostającego poza wpływem Sprzedającego.
18. Kupujący przyjmuje do wiadomości, że jeżeli Towar jest dostarczany przez firmę kurierską lub innego przewoźnika, przed potwierdzeniem odbioru Kupujący jest zobowiązany sprawdzić, czy opakowanie przesyłki i taśmy klejące nie są uszkodzone. W razie wątpliwości, jeżeli przesyłka wykazuje wady, Kupujący ma prawo odmówić odbioru przesyłki niekompletnej lub uszkodzonej; o stwierdzonym uszkodzeniu powinien bez zbędnej zwłoki poinformować Sprzedającego.

III. Przebieg reklamacji

1. Kupujący jest zobowiązany zgłosić wadę bez zbędnej zwłoki po tym, jak miał możliwość dokonania oględzin Towaru i mógł przy zachowaniu należytej staranności stwierdzić wadę, poprzez wskazanie

H A V L Í K
APOTEKA

wady lub poinformowanie, w jaki sposób się ona przejawia. W szczególności Kupujący jest zobowiązany należycie sprawdzić, czy Towar nie posiada wad ilościowych lub jakościowych.

2. Kupujący ma prawo złożyć reklamację u Sprzedającego w dowolnej jego placówce – sklepie, w którym przyjęcie reklamacji jest możliwe ze względu na asortyment sprzedawanych Towarów. Kupujący ma również prawo złożyć reklamację za pośrednictwem poczty, wysyłając reklamowany Towar na adres Havlikova přírodní apotéka s.r.o. – Dział Reklamacji, Trojanova 805, 278 01 Kralupy nad Vltavou, lub na adres elektroniczny info@havlikovaapoteka.cz. Kupujący jest zobowiązany wykazać, że przysługuje mu prawo do złożenia reklamacji, w szczególności udokumentować datę zakupu poprzez przedstawienie dowodu sprzedaży, zamówienia lub w inny wiarygodny sposób.
3. Jeżeli Kupujący wysłał Towar Sprzedającemu za pośrednictwem przewoźnika, we własnym interesie powinien zapakować reklamowany Towar w i zapewniający wystarczającą ochronę materiał opakowaniowy, spełniający wymagania dotyczące transportu, tak aby zapobiec jego uszkodzeniu podczas przewozu. W przypadku Towarów delikatnych przesyłkę należy oznaczyć odpowiednimi symbolami. Przesyłka powinna zawierać reklamowany Towar, który powinien być czysty i zgodny z przepisami oraz ogólnymi zasadami higieny, wraz ze wszystkimi częściami i wyposażeniem. Zalecamy dołączenie kopii dowodu sprzedaży, szczegółowego opisu reklamowanej wady oraz prawidłowych danych kontaktowych Kupującego (adres, telefon, adres e-mail).
4. Sprzedający jest zobowiązany wydać Kupującemu będącemu konsumentem pisemne lub elektroniczne potwierdzenie, w którym wskaże datę złożenia reklamacji przez konsumenta, jej przedmiot, sposób rozpatrzenia reklamacji żądany przez konsumenta oraz dane kontaktowe konsumenta w celu przekazania informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
5. Reklamacja, w tym usunięcie wady, musi zostać rozpatrzona, a Kupujący będący konsumentem musi zostać o tym poinformowany najpóźniej w terminie trzydziestu (30) dni od dnia złożenia reklamacji, chyba że Sprzedający i Kupujący uzgodnią dłuższy termin. Jeżeli Sprzedający nie rozpatrzy reklamacji w określonym terminie i nie poinformuje Kupującego o sposobie jej rozpatrzenia, Kupujący będący konsumentem jest uprawniony do odstąpienia od umowy sprzedaży albo żądania odpowiedniego obniżenia ceny zakupu.
6. Sprzedający jest uprawniony odmówić przyjęcia reklamacji Towaru, jeżeli Towar nie jest przekazywany zgodnie z przepisami i ogólnymi zasadami higieny.
7. Sprzedający jest zobowiązany wydać Kupującemu będącemu konsumentem potwierdzenie daty i sposobu rozpatrzenia reklamacji oraz czasu jej trwania, ewentualnie pisemne uzasadnienie odrzucenia reklamacji.
8. Kupujący będący konsumentem może samodzielnie uzyskać informacje o wyniku reklamacji za pośrednictwem telefonicznej linii obsługi klienta lub poczty elektronicznej.
9. Po rozpatrzeniu reklamacji Sprzedający poinformuje Kupującego pocztą elektroniczną lub telefonicznie. Jeżeli Towar został wysłany za pośrednictwem przewoźnika, po rozpatrzeniu reklamacji zostanie odesłany na adres Kupującego.
10. Jeżeli w ramach uznanej reklamacji Sprzedający zwraca Kupującemu cenę zakupu lub jej część, odpowiednia kwota zostanie przelana wyłącznie na rachunek bankowy Kupującego, który Kupujący poda Sprzedającemu w ramach korespondencji e-mailowej lub telefonicznej dotyczącej rozpatrzenia reklamacji. Zwrot ceny zakupu nie może zostać dokonany w żadnej placówce ani sklepie Sprzedającego.
11. Jeżeli Kupujący nie jest konsumentem, termin określony w pkt 2.5 niniejszego Regulaminu reklamacji nie ma zastosowania, jednak Sprzedający zobowiązuje się rozpatrywać reklamacje w możliwie najkrótszym terminie, z uwzględnieniem fachowej oceny Towaru przez Sprzedającego lub producenta.
12. Kupującemu będącemu konsumentem przysługuje zwrot celowo poniesionych kosztów związanych ze złożeniem uznanej i zasadnej reklamacji. Dotyczy to w szczególności kosztów przesyłki reklamowanego

Towaru. Kupujący będący konsumentem musi wystąpić o zwrot tych kosztów bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie jednego (1) miesiąca od końca terminu do wykonania praw z tytułu wadliwego wykonania umowy lub od upływu okresu gwarancji.

13. W przypadku nieodebrania reklamowanego Towaru po rozpatrzeniu reklamacji w terminie dwóch (2) miesięcy od upływu terminu, w którym reklamacja została rozpatrzona, Kupujący jest zobowiązany zapłacić Sprzedającemu opłatę za przechowywanie w wysokości 30 CZK za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w odbiorze Towaru. Przy odbiorze Towaru po rozpatrzeniu reklamacji Kupujący jest zobowiązany przedstawić dokument otrzymany przy przyjęciu Towaru do reklamacji lub wykazać swoją tożsamość.

IV. Postanowienia końcowe

1. Kupujący będący konsumentem ma prawo do pozasądowego rozwiązywania ewentualnych sporów (ADR) wynikających z umowy ze Sprzedającym zgodnie z § 20d i nast. ustawy nr 634/1992 Sb., o ochronie konsumentów, z późniejszymi zmianami, za pośrednictwem Czeskiej Inspekcji Handlowej (<https://coi.gov.cz/>). Pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego wszczyna się na wniosek Kupującego, który można złożyć w szczególności pisemnie, ustnie do protokołu lub elektronicznie za pośrednictwem formularza online zamieszczonego na stronie internetowej Czeskiej Inspekcji Handlowej. Żadne z postanowień niniejszego artykułu nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Kupującego roszczenia przed właściwym sądem.
2. W celu złożenia reklamacji Kupujący może skorzystać ze wzoru formularza reklamacyjnego, stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu reklamacji.
3. Sprzedający może w każdym czasie zmieniać lub uzupełniać treść niniejszego Regulaminu reklamacji. Postanowienie to nie narusza jednak praw i obowiązków wynikających z umów sprzedaży zawartych przed wejściem w życie nowej wersji Regulaminu reklamacji.
4. Niniejszy Regulamin reklamacji wchodzi w życie z dniem 18.09.2025 r. i zastępuje wszystkie wcześniejsze wersje.