

Reklamační řád

Preambule

Reklamační řád společnosti Havlíkova přírodní apotéka s.r.o., IČ 02891042, DIČ CZ02891042 se sídlem Pod Brentovou 617/9, 150 00 Praha 5, která je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou C 224993 (dále jen „**Prodávající**“) upravuje základní vzájemná práva a povinnosti Kupujícího v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění (reklamace) při uzavírání kupních smluv v provozovnách Prodávajícího a pomocí prostředků komunikace na dálku, zejména prostřednictvím webového rozhraní internetového obchodu na adrese <https://www.havlikovaapoteka.cz/>, pro případ, že přes veškeré úsilí Prodávajícího o zachování nejvyšší kvality nabízeného Zboží (výrobku) a služeb vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění reklamace.

Tento reklamační řád je nedílnou součástí VOP Prodávajícího (dále jen „**VOP**“) a není-li v tomto dokumentu uvedeno jinak, mají pojmy zde používané stejný význam jako ve VOP. Práva a povinnosti neupravené tímto reklamačním řádem anebo VOP se řídí platnými právními předpisy České republiky. Kupující je povinen se seznámit s tímto reklamačním řádem a VOP ještě před objednáním Zboží.

1. Práva z vadného plnění

1. Je-li Kupujícím spotřebitelem, může vytknout vadu, která se na Zboží projeví v době dvou (2) let od převzetí, není-li sjednáno jinak. U Zboží, na jehož obalu je uvedeno datum spotřeby nebo datum minimální trvanlivosti, se shoda Zboží s kupní smlouvou posuzuje nejdéle do takto vyznačeného data; vady spočívající v překročení tohoto data nelze po jeho uplynutí uplatnit (příklad: je-li na obalu uvedeno datum 31. 07. 2025, lze vady související s datem spotřeby uplatnit nejpozději do tohoto dne). Pokud Kupující vadu oprávněně vytkl a Zboží je po tuto dobu u Prodávajícího za účelem vyřízení reklamace, lhůta pro uplatnění práv z vady neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže Zboží užívat. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Prodávající zejména odpovídá Kupujícímu, že v okamžiku převzetí:
 - (a) Zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
 - (b) je Zboží vhodné k účelu, pro který ho Kupující požaduje a s nímž Prodávající souhlasil;
 - (c) je Zboží dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
2. Neupozorní-li zvláště Prodávající Kupujícího před uzavřením kupní smlouvy, že se některá vlastnost Zboží liší, a Kupující s tím neprojeví výslovný souhlas, odpovídá Prodávající Kupujícímu mimo jiné, že vedle ujednaných vlastností ve smyslu článku 1.1 že Zboží:
 - (a) je vhodné k účelu, k němuž se Zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
 - (b) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem Zboží téhož druhu, které může Kupující rozumně očekávat, i s ohledem mimo jiné na veřejná prohlášení učiněná Prodávajícím nebo jinou osobou ve smluvním řetězci Prodávajícího, Veřejným prohlášením podle předchozí věty není Prodávající vázán, pokud prokáže, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření kupní smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv;
 - (c) je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, které může Kupující rozumně očekávat; a
 - (d) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Prodávající Kupujícímu poskytl před uzavřením kupní smlouvy.

H A V L Í K
APOTEKA

Projeví-li se vada Zboží v průběhu jednoho (1) roku od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha Zboží vylučuje; tato doba neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

3. Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál, bývá jeho obvyklá životnost při běžném užívání šest (6) měsíců, pokud není výslovně uvedeno jinak. Právo Kupujícího reklamovat Zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet ke skutečnosti, že záruka se nevztahuje na opotřebení Zboží nebo jeho dílů způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměňovat s životností.
4. Na žádost Kupujícího je Prodávající povinen poskytnout Kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem. Potvrzení musí obsahovat název nebo obchodní firmu, IČO a sídlo Prodávajícího. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto potvrzení vydat Kupujícímu doklad o zakoupení Zboží obsahující údaje jako potvrzení. Pokud je poskytována delší než zákonná záruční doba, určí Prodávající podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.
5. V případě, že kupní smlouva, potvrzení dle odst. 4 výše, reklama či obal Zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.
6. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
7. Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání. Za vadu nelze dále považovat změnu vlastností výrobku, která nastala překročením data spotřeby uvedeného na obalu výrobku nebo v důsledku nesprávného používání, ošetřování a skladování.
8. 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.
9. 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.
10. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který Kupující věc koupil.
11. K odstranění vady převezme Prodávající věc na vlastní náklady.
12. Nepřevezme-li Kupující věc v přiměřené době poté, co jej Prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, náleží Prodávajícímu úplata za uskladnění; neujednají-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.
13. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
 - (a) Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s články 1.8 a 1.9;
 - (b) se vada projeví opakovaně;
 - (c) je vada podstatným porušením smlouvy; nebo
 - (d) je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího.
14. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou Kupující obdržel.
15. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
16. Odstoupí-li Kupující od smlouvy, Prodávající vrátí Kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu Kupující prokáže, že věc odeslal.
17. Ustanovení uvedená v tomto reklamačním řádu se nepoužijí, pokud:
 - (a) vada existovala již v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;

H A V L Í K
APOTEKA

- (b) vada byla způsobena Kupujícím a vznikla neodbornou manipulací nebo ošetřením Zboží, prokazatelně nedovolenými zásahy do Zboží, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je Zboží plombami opatřeno;
 - (c) vada byla způsobena elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek;
 - (d) vada byla způsobena nadměrným zatěžováním nebo použitím v jiných než Zboží odpovídajících přiměřených podmínkách;
 - (e) vada byla způsobena prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci;
 - (f) vada byla způsobena Kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním nebo nesprávnou údržbou v rozporu s pokyny Prodávajícího a výrobce či jiným zásahem Kupujícího nebo mechanickým poškozením; nebo
 - (g) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv Prodávajícího.
18. Kupující bere na vědomí, že pokud je Zboží dodáno zásilkovou službou nebo jiným přepravcem, je Kupující povinen zkontrolovat před potvrzením převzetí nepoškozenost obalu zásilky, lepicích pásek a v případě pochybností, že zásilka vykazuje vady, má Kupující právo odmítnout převzetí neúplné nebo poškozené zásilky; o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího.

2. Průběh reklamace

1. Kupující je povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost Zboží prohlédnout a mohl vadu při dostatečné péči zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje. Kupující je zejména povinen řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní anebo kvalitativní vady.
2. Kupující má právo uplatnit reklamaci u Prodávajícího, a to v kterékoliv jeho provozovně – prodejně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného Zboží. Kupující má právo uplatnit reklamaci i prostřednictvím pošty a zaslat reklamované Zboží na adresu Havlíkova přírodní apotéka s.r.o. – **Reklamační oddělení, Trojanova 805 278 01 Kralupy nad Vltavou** či na elektronické adrese **info@havlikovaapoteka.cz**. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, objednávky, popř. jiným věrohodným způsobem.
3. 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. U křehkého Zboží by měl zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka by měla obsahovat reklamované Zboží, které je čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami, včetně všech součástí a příslušenství. Doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a správné kontaktní údaje Kupujícího (adresa, telefon, e-mailová adresa).
4. Prodávající je povinen vydat Kupujícímu - spotřebiteli písemné nebo elektronické potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
5. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a Kupující - spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtu. Pokud Prodávající ve stanovené době reklamaci nevyřídí a neinformuje o způsobu jejího vyřízení Kupujícího, je Kupující v postavení spotřebitele oprávněn od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

6. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci Zboží v případě, že Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.
7. Prodávající je povinen vydat Kupujícímu - spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
8. Kupující - spotřebitel se může o výsledek reklamace sám zajímat na zákaznické telefonní lince nebo emailu.
9. Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu Kupujícího.
10. V případě, že Prodávající v rámci oprávněné reklamace poskytne Kupujícímu vrácení kupní ceny nebo její části, bude příslušná částka zaslána výhradně na účet Kupujícího, který ji Prodávajícímu sdělí v rámci e-mailové nebo telefonické komunikace v souvislosti s vyřízením reklamace. Vrácení kupní ceny nelze uskutečnit na žádáních provozovných ani prodejnách Prodávajícího.
11. V případě, že Kupující není spotřebitelem, neuplatní se lhůta dle článku 2.5 tohoto reklamačního řádu, ale Prodávající se zavazuje reklamace řešit v co nejkratší možné lhůtě s ohledem na odborné posouzení Zboží Prodávajícím nebo výrobcem.
12. Kupující-spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění uznané a oprávněné reklamace. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného Zboží. Kupující-spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění či záruční doby.
13. V případě nevyzvednutí reklamovaného Zboží po vyřízení reklamace do dvou (2) měsíců od uplynutí doby, kdy reklamace byla vyřízena, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 30 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Zboží. Při výdeji Zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o Zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

3. Závěrečná ustanovení

1. Kupující, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení případných sporů (ADR) ze smlouvy s Prodávajícím v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to prostřednictvím České obchodní inspekce (<https://coi.gov.cz/>). Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh Kupujícího, který lze podat zejména písemně, ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce. Žádné z ustanovení tohoto článku nevylučuje možnost Kupujícího obrátit se se svým nárokem na příslušný soud.
2. Pro uplatnění reklamace může Kupující využít vzor reklamačního formuláře, který tvoří přílohu tohoto reklamačního řádu.
3. Znění tohoto reklamačního řádu může Prodávající kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z kupních smluv uzavřených před účinností nového reklamačního řádu.
4. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 18. 9. 2025 a nahrazuje veškerá předchozí znění.