HAVLÍK
APOTEKA

Reklamačný poriadok

Preambula

Reklamačný poriadok spoločnosti Havlíkova přírodní apotéka s.r.o., IČO 02891042, DIČ CZ02891042, so sídlom Pod Brentovou 617/9, 150 00 Praha 5, zapísanej v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe pod spisovou značkou C 224993 (ďalej len „**Predávajúci**“), upravuje základné vzájomné práva a povinnosti Kupujúceho v súvislosti s uplatnením práv z vadného plnenia (reklamácie) pri uzatváraní kúpnych zmlúv v prevádzkach Predávajúceho a prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku, najmä prostredníctvom webového rozhrania internetového obchodu na adrese https://www.havlikovaapoteka.cz/, pre prípad, že napriek všetkému úsiliu Predávajúceho o zachovanie najvyššej kvality ponúkaného Tovaru (výrobku) a služieb vznikne na strane zákazníka oprávnený dôvod na uplatnenie reklamácie.

Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou VOP Predávajúceho (ďalej len „**VOP**“) a ak tento dokument neustanovuje inak, pojmy v ňom použité majú rovnaký význam ako vo VOP. Práva a povinnosti neupravené týmto reklamačným poriadkom alebo VOP sa riadia platnými právnymi predpismi Českej republiky. Kupujúci je povinný oboznámiť sa s týmto reklamačným poriadkom a VOP ešte pred objednaním Tovaru.

1. Práva z vadného plnenia

1. Ak je Kupujúci spotrebiteľom, môže vytknúť vadu, ktorá sa na Tovare prejaví v priebehu dvoch (2) rokov od prevzatia, ak nie je dohodnuté inak. Pri Tovare, na ktorého obale je uvedený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti, sa zhoda Tovaru s kúpnou zmluvou posudzuje najneskôr do takto uvedeného dátumu; vady spočívajúce v prekročení tohto dátumu nemožno po jeho uplynutí uplatniť. Ak Kupujúci oprávnene vytkol vadu a Tovar je počas tejto doby u Predávajúceho na účely vybavenia reklamácie, lehota na uplatnenie práv z vady neplynie počas doby, počas ktorej Kupujúci nemôže Tovar používať. Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za to, že Tovar pri prevzatí nemá vady. Predávajúci najmä zodpovedá za to, že v okamihu prevzatia:
   (a) Tovar zodpovedá dohodnutému opisu, druhu a množstvu, ako aj kvalite, funkčnosti, kompatibilite, interoperabilite a iným dohodnutým vlastnostiam;
   (b) Tovar je vhodný na účel, na ktorý ho Kupujúci požaduje a s ktorým Predávajúci súhlasil;
   (c) Tovar sa dodáva s dohodnutým príslušenstvom a návodmi na použitie vrátane návodu na montáž alebo inštaláciu.
2. Ak Predávajúci Kupujúceho pred uzavretím kúpnej zmluvy osobitne neupozorní, že sa niektorá vlastnosť Tovaru líši, a Kupujúci s tým výslovne nesúhlasí, Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu okrem dohodnutých vlastností aj za to, že Tovar:
   (a) je vhodný na účel, na ktorý sa Tovar tohto druhu obvykle používa, aj s ohľadom na práva tretích osôb, právne predpisy, technické normy alebo kódexy správania daného odvetvia;
   (b) množstvom, kvalitou a ďalšími vlastnosťami vrátane životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti zodpovedá obvyklým vlastnostiam Tovaru rovnakého druhu, ktoré môže Kupujúci rozumne očakávať, aj s ohľadom na verejné vyhlásenia Predávajúceho alebo inej osoby v zmluvnom reťazci Predávajúceho;
   (c) sa dodáva s príslušenstvom vrátane obalu, ktoré môže Kupujúci rozumne očakávať; a
   (d) zodpovedá kvalitou alebo vyhotovením vzorke alebo predlohe, ktorú Predávajúci poskytol Kupujúcemu pred uzavretím kúpnej zmluvy.

Ak sa vada Tovaru prejaví v priebehu jedného (1) roka od prevzatia, predpokladá sa, že Tovar bol vadný už pri prevzatí, pokiaľ to povaha Tovaru nevylučuje; táto doba neplynie počas doby, počas ktorej Kupujúci nemôže vec používať, ak vadu oprávnene vytkol.

3. Ak je súčasťou balenia alebo predmetom kúpy spotrebný materiál, jeho obvyklá životnosť pri bežnom používaní býva šesť (6) mesiacov, ak nie je výslovne uvedené inak. Právo Kupujúceho reklamovať Tovar v zákonnej záručnej lehote tým nie je dotknuté. Záruka sa však nevzťahuje na opotrebovanie Tovaru alebo jeho častí spôsobené obvyklým používaním a nemožno ju zamieňať so životnosťou.
4. Na žiadosť Kupujúceho je Predávajúci povinný poskytnúť písomné potvrdenie o povinnostiach z vadného plnenia v rozsahu stanovenom zákonom. Potvrdenie musí obsahovať názov alebo obchodné meno, IČO a sídlo Predávajúceho. Ak to povaha veci umožňuje, postačuje namiesto potvrdenia doklad o zakúpení Tovaru obsahujúci príslušné údaje. Ak sa poskytuje dlhšia než zákonná záručná doba, podmienky a rozsah predĺženia záruky určí Predávajúci v záručnom liste.
5. Ak kúpna zmluva, potvrdenie podľa odseku 4, reklama alebo obal Tovaru určujú rozdielne dĺžky záručnej doby, platí najdlhšia z nich.
6. Právo z vadného plnenia Kupujúcemu nenáleží, ak vadu sám spôsobil.
7. Vadou veci nie je opotrebovanie spôsobené obvyklým používaním ani pri použitej veci opotrebovanie zodpovedajúce miere jej predchádzajúceho používania. Za vadu nemožno považovať ani zmenu vlastností výrobku po uplynutí dátumu spotreby alebo v dôsledku nesprávneho používania, ošetrovania a skladovania.
8. Ak má vec vadu, Kupujúci môže požadovať jej odstránenie. Podľa svojej voľby môže požadovať dodanie novej veci bez vady alebo opravu veci, ibaže je zvolený spôsob odstránenia vady nemožný alebo v porovnaní s druhým neprimerane nákladný; posúdi sa to najmä s ohľadom na význam vady, hodnotu veci bez vady a na to, či možno druhým spôsobom vadu odstrániť bez značných ťažkostí pre Kupujúceho.
9. Predávajúci môže odmietnuť vadu odstrániť, ak je to nemožné alebo neprimerane nákladné, najmä s ohľadom na význam vady a hodnotu veci bez vady.
10. Predávajúci odstráni vadu v primeranej lehote po jej vytknutí tak, aby tým Kupujúcemu nespôsobil značné ťažkosti, pričom sa zohľadní povaha veci a účel, na ktorý Kupujúci vec kúpil.
11. Na odstránenie vady prevezme Predávajúci vec na vlastné náklady.
12. Ak Kupujúci neprevezme vec v primeranej lehote po tom, čo ho Predávajúci informoval o možnosti prevziať vec po oprave, patrí Predávajúcemu odmena za uskladnenie; ak sa strany nedohodnú na jej výške, považuje sa za dohodnutú obvyklá výška.
13. Kupujúci môže požadovať primeranú zľavu alebo odstúpiť od zmluvy, ak:

    (a) Predávajúci odmietol vadu odstrániť alebo ju neodstránil v súlade s článkami 1.8 a 1.9;
    (b) vada sa prejaví opakovane;
    (c) vada predstavuje podstatné porušenie zmluvy; alebo
    (d) z vyhlásenia Predávajúceho alebo z okolností je zrejmé, že vada nebude odstránená v primeranej lehote alebo bez značných ťažkostí pre Kupujúceho.

14. Primeraná zľava sa určí ako rozdiel medzi hodnotou veci bez vady a hodnotou vadnej veci, ktorú Kupujúci dostal.
15. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ak je vada veci nevýznamná; má sa za to, že vada nie je nevýznamná.
16. Ak Kupujúci odstúpi od zmluvy, Predávajúci vráti Kupujúcemu kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po tom, čo dostane vec alebo čo mu Kupujúci preukáže, že vec odoslal.
17. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa nepoužijú, ak:

    (a) vada existovala už v čase prevzatia a na takúto vadu bola dohodnutá zľava z kúpnej ceny;

(b) vadu spôsobil Kupujúci neodbornou manipuláciou alebo ošetrovaním Tovaru, nedovolenými zásahmi, živelnou pohromou, mechanickým poškodením alebo odstránením či poškodením plomb;
(c) vadu spôsobilo elektrické prepätie (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje) s výnimkou bežných odchýlok;
(d) vadu spôsobilo nadmerné zaťažovanie alebo používanie v iných než primeraných podmienkach;
(e) vadu spôsobilo používanie v podmienkach nezodpovedajúcich teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými alebo mechanickými vplyvmi podmienkam určeným výrobcom alebo vyplývajúcim z povahy veci;
(f) vadu spôsobil Kupujúci nesprávnym užívaním, skladovaním alebo údržbou v rozpore s pokynmi Predávajúceho a výrobcu, iným zásahom alebo mechanickým poškodením; alebo
(g) vada vznikla v dôsledku vonkajšej udalosti mimo vplyvu Predávajúceho.

18. Kupujúci berie na vedomie, že ak je Tovar dodaný zásielkovou službou alebo iným prepravcom, je povinný pred potvrdením prevzatia skontrolovať nepoškodenosť obalu zásielky a lepiacich pások. Ak zásielka vykazuje vady, má právo odmietnuť prevzatie neúplnej alebo poškodenej zásielky a o zistenom poškodení bez zbytočného odkladu informuje Predávajúceho.

2. Priebeh reklamácie

1. Kupujúci je povinný vytknúť vadu bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť Tovar prezrieť a mohol vadu pri dostatočnej starostlivosti zistiť, a to označením vady alebo oznámením, ako sa prejavuje. Je najmä povinný riadne skontrolovať, či Tovar nemá kvantitatívne alebo kvalitatívne vady.
2. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu u Predávajúceho v ktorejkoľvek jeho prevádzkarni – predajni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment predávaného Tovaru. Reklamáciu možno uplatniť aj poštou zaslaním reklamovaného Tovaru na adresu Havlíkova přírodní apotéka s.r.o. – Reklamačné oddelenie, Trojanova 805, 278 01 Kralupy nad Vltavou, alebo na e-mailovej adrese info@havlikovaapoteka.cz. Kupujúci je povinný preukázať právo na uplatnenie reklamácie, najmä doložiť dátum kúpy predajným dokladom, objednávkou alebo iným dôveryhodným spôsobom.
3. Ak Kupujúci zasiela Tovar prepravnou službou, mal by ho vo vlastnom záujme zabaliť do vhodného a dostatočne chrániaceho obalu vyhovujúceho požiadavkám prepravy. Pri krehkom Tovare by mal zásielku označiť príslušnými symbolmi. Zásielka by mala obsahovať čistý reklamovaný Tovar v súlade s hygienickými predpismi a všeobecnými hygienickými zásadami vrátane všetkých súčastí a príslušenstva. Odporúčame priložiť kópiu predajného dokladu, podrobný opis vady a správne kontaktné údaje Kupujúceho.
4. Predávajúci je povinný vydať Kupujúcemu – spotrebiteľovi písomné alebo elektronické potvrdenie s dátumom uplatnenia reklamácie, jej obsahom, požadovaným spôsobom vybavenia a kontaktnými údajmi spotrebiteľa.
5. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená a Kupujúci – spotrebiteľ o tom musí byť informovaný najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak sa Predávajúci s Kupujúcim nedohodne na dlhšej lehote. Ak Predávajúci v stanovenej lehote reklamáciu nevybaví a neinformuje Kupujúceho o spôsobe jej vybavenia, Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

6. Predávajúci je oprávnený odmietnuť reklamáciu Tovaru, ak Tovar nie je odovzdaný v súlade s hygienickými predpismi a všeobecnými hygienickými zásadami.
7. Predávajúci je povinný vydať Kupujúcemu – spotrebiteľovi potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a o dobe jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.
8. Kupujúci – spotrebiteľ sa môže o výsledok reklamácie informovať na zákazníckej telefonickej linke alebo e-mailom.
9. Po vybavení reklamácie Predávajúci informuje Kupujúceho e-mailom alebo telefonicky. Ak bol Tovar zaslaný prepravnou službou, po vybavení bude zaslaný na adresu Kupujúceho.
10. Ak Predávajúci v rámci oprávnenej reklamácie poskytne Kupujúcemu vrátenie kúpnej ceny alebo jej časti, príslušná suma bude zaslaná výhradne na účet Kupujúceho, ktorý ju oznámi Predávajúcemu v rámci e-mailovej alebo telefonickej komunikácie. Vrátenie kúpnej ceny nemožno uskutočniť na žiadnej prevádzkarni ani predajni Predávajúceho.
11. Ak Kupujúci nie je spotrebiteľom, lehota podľa článku 2.5 sa neuplatní; Predávajúci sa však zaväzuje riešiť reklamácie v čo najkratšej možnej lehote s ohľadom na odborné posúdenie Tovaru Predávajúcim alebo výrobcom.
12. Kupujúci – spotrebiteľ má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov na uplatnenie uznanej a oprávnenej reklamácie, najmä poštovného za zaslanie reklamovaného Tovaru. O preplatenie musí požiadať bez zbytočného odkladu, najneskôr do jedného (1) mesiaca od konca lehoty na uplatnenie práv z vadného plnenia alebo záručnej doby.
13. Ak si Kupujúci nevyzdvihne reklamovaný Tovar po vybavení reklamácie do dvoch (2) mesiacov od uplynutia doby, kedy bola reklamácia vybavená, je povinný zaplatiť Predávajúcemu poplatok za uskladnenie vo výške 30 Kč za každý začatý deň omeškania. Pri výdaji Tovaru je Kupujúci povinný predložiť doklad získaný pri prijatí Tovaru do reklamácie alebo preukázať svoju totožnosť.

3. Záverečné ustanovenia

1. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, má právo na mimosúdne riešenie prípadných sporov (ADR) zo zmluvy s Predávajúcim v súlade s § 20d a nasl. zákona č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, prostredníctvom Českej obchodnej inšpekcie (https://coi.gov.cz/). Mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu sa začína na návrh Kupujúceho, ktorý možno podať písomne, ústne do zápisnice alebo elektronicky prostredníctvom online formulára na internetových stránkach Českej obchodnej inšpekcie. Toto ustanovenie nevylučuje možnosť Kupujúceho obrátiť sa so svojím nárokom na príslušný súd.
2. Na uplatnenie reklamácie môže Kupujúci využiť vzor reklamačného formulára, ktorý tvorí prílohu tohto reklamačného poriadku.
3. Znenie tohto reklamačného poriadku môže Predávajúci kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Týmto ustanovením však nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté z kúpnych zmlúv uzatvorených pred účinnosťou nového reklamačného poriadku.
4. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 18. 9. 2025 a nahrádza všetky predchádzajúce znenia.