

Evidenční číslo: 119/2024-ÚVN

Účinnost řádu: 1.2.2024

Počet stran: 5

**Schvaluji:**

ředitel Ústřední vojenské nemocnice – Vojenské fakultní nemocnice Praha  
prof. MUDr. Miroslav ZAVORAL, Ph.D.

## **Reklamační řád Nemocniční lékárny ÚVN**

## Obsah:

<b>Úvod</b> .....	3
<b>Definice reklamace</b> .....	3
<b>Podání, průběh a vyřízení reklamace</b> .....	4
<b>Závěrečná ustanovení</b> .....	5

## Článek I

### Úvod

- 1) Tento reklamační řád upravuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, postup při uplatňování a vyřizování reklamací zboží, které bylo pořízeno na Oddělení výdeje pro veřejnost Nemocniční lékárny ÚVN, jejímž zřizovatelem je Ústřední vojenská nemocnice – Vojenská fakultní nemocnice Praha, příspěvková organizace zřízená Ministerstvem obrany České republiky, se sídlem U Vojenské nemocnice 1200, 169 02 Praha 6, IČO: 61383082 (dále jen „lékárna“ nebo také „prodávající“), a informuje osoby pořizující si v lékárně zboží (dále jen „klient“) o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění.

## Článek II

### Definice reklamace

- 1) Reklamací se v rámci tohoto řádu rozumí vyjádření podezření na vadu zboží pořízeného v lékárně v momentě jeho převzetí či během záruční doby, která má dopad na jeho funkčnost či využitelnost, klientem či jím pověřeným zástupcem. Je-li na pořízeném zboží, jeho obalu či v návodu k použití uvedena doba, po kterou lze zboží použít, je záruční dobou uvedená doba použitelnosti. V ostatních případech činí záruční doba 24 měsíců ode dne převzetí zboží klientem, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak.
- 2) Reklamovat nelze vady, které
  - a. způsobil sám klient, nebo
  - b. odpovídají obvyklému užívání pořízeného zboží, nebo
  - c. byly již při pořízení zboží inzerovány a klientem v rámci nákupu akceptovány.
- 3) Dále není za reklamaci považována žádost klienta o výměnu bezvadného zboží v případě, že po pořízení klient zjistí, že mu daný přípravek nevyhovuje. Nicméně, u určitých skupin sortimentu může lékárna žádost o výměnu akceptovat za následujících podmínek:
  - a. Dané zboží je v originálním obalu, kompletní, nepoškozené, čisté a bez známek použití.
  - b. Charakter daného zboží umožňuje zpětvzetí daného produktu lékárnou, zejména co se týče nároků na skladování - např. zdravotní obuv. V intencích tohoto ustanovení platí, že možnost výměny bezvadného zboží **nelze aplikovat na léčivé přípravky, potraviny pro zvláštní lékařské účely a potravinové doplňky.**
  - c. Prioritním řešením tohoto typu žádosti je výměna za jiné zboží obdobného charakteru.
  - d. Tento postup není nárokový a lze jej uplatnit pouze v individuálních případech hodných zřetele, o nichž rozhoduje pověřený pracovník lékárny. Pokud je v konkrétním případě tento postup schválen, postupuje se dle tohoto reklamačního řádu obdobně.

## Článek III

### Podání, průběh a vyřízení reklamace

- 1) Klient reklamuje zjištěné vady neprodleně poté, co se tato vada projeví či je objevena, na konkrétním pracovišti lékárny, kde bylo dané zboží pořízeno, v běžné provozní době.
- 2) K reklamaci musí být vždy předložen doklad o nákupu (faktura, účtenka), případně záruční list, byl-li při pořízení zboží lékárnou vydán.
  - a. Reklamaci zjevných vad, např. počtu balení, poškození obalu apod., je třeba uplatnit při převzetí zboží. Na pozdější reklamace tohoto typu vad lékárna nebude brát zřetel.
- 3) Při přijetí reklamace sepíše pracovník lékárny s klientem reklamační protokol, který slouží jako písemné potvrzení o tom, kdy klient právo z vadného plnění uplatnil, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace klient preferuje. Reklamační protokol podepíše klient a pracovník lékárny pověřený vyřizováním reklamací. Součástí reklamačního protokolu je i kontaktní údaj, prostřednictvím kterého bude klient po vyřízení reklamace vyzván k jejímu převzetí.
- 4) Reklamace je lékárnou zpracována bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se lékárna a klient nedohodnou na delší lhůtě. V případě takové dohody se delší lhůta pro vyřízení reklamace uvede v reklamačním protokolu.
  - a. Mezi základní způsoby vypořádání reklamace, je-li seznána jako oprávněná, patří:
    - i. Oprava vady (zejména u zdravotnických prostředků);
    - ii. výměna zboží za bezvadné;
    - iii. vrácení kupní ceny. Na tento způsob vypořádání reklamace má klient nárok automaticky, nedodrží-li lékárna reklamační lhůtu stanovenou v bodu 5), a dále pak při opakované (minimálně dvojnásobné) reklamaci shodné vady řešené v předchozím případě opravou.
  - b. O konkrétním způsobu vypořádání reklamace rozhoduje lékárna, nicméně v rámci toho je brán ohled na klientem preferovaný způsob vyřízení.
- 5) Projeví-li se na zboží vada v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již v okamžiku převzetí, pokud to povaha vady nevyklučuje. Klient přitom není povinen prokázat příčinu nebo odpovědnost prodávajícího za vadu; za posouzení charakteru vady zodpovídá prodávající, který za tímto účelem zajistí vyjádření výrobce či distributora daného zboží.
- 6) O vyřízení reklamačního šetření je vždy klient bezprostředně spraven včetně informace, zda byla reklamace seznána jako oprávněná, či byla zamítnuta – v takovém případě je vždy doložen důvod zamítnutí.
- 7) Při převzetí vyřízené reklamace předloží klient reklamační protokol, který mu byl vydán při jejím přijetí. Vyřízení reklamace uvede pracovník lékárny do reklamačního protokolu, který poté slouží jako písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení případné opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Reklamační protokol je vždy před uzavřením reklamačního řízení podepsán reklamujícím klientem a pracovníkem lékárny pověřeným vyřizováním reklamací. Odmítne-li klient protokol podepsat, podepíše ho pouze pracovník prodávajícího pověřený vyřizováním reklamací.
- 8) V případě nespokojenosti s vyřízením reklamace může klient podat žádost o přezkum jejího vyřízení k Nemocničnímu ombudsmanovi ÚVN prostřednictvím e-mailové adresy [ombudsman@uvn.cz](mailto:ombudsman@uvn.cz).

## Článek IV

### **Závěrečná ustanovení**

- 1) Klient má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu za podmínek stanovených v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je věcně příslušný k projednání návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, web: [www.coi.cz](http://www.coi.cz). klient však nemá právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb uzavřených v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků.
- 2) Mimosoudním řešením spotřebitelských sporů není dotčeno právo klienta domáhat se ochrany svých práv soudní cestou. O sporech vzniklých z reklamačního řízení rozhodují věcně a místně příslušné soudy České republiky.
- 3) Tento řád ruší Reklamační řád Veřejné lékárny ze dne 1. 9. 2016 a Reklamační řád prodejny zdravotnických potřeb ze dne 1. 9. 2016.
- 4) Garant: mjr. PharmDr. Michal Kočí.