

# REKLAMAČNÝ PORIADOK LEKÁRNE LIMBA

---

## ČLÁNOK I VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť Lekáreň Limba Poprad, s. r. o., so sídlom Podtatranská 2501/3, 058 01 Poprad, IČO: 36 677 671, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č.: 17779/P, ktorá prevádzkuje verejnú lekáreň pod názvom Lekáreň LIMBA týmto vydáva tento „**Reklamačný poriadok lekárne LIMBA**“, ktorým sa upravujú podmienky, postup a práva a povinnosti zmluvných strán pri uplatňovaní zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného v kamennej predajni lekárne LIMBA (reklamácia).
2. Tento „**Reklamačný poriadok lekárne LIMBA**“ upravuje aj postup pri podávaní a vybavovaní sťažností a podnetov kupujúceho, ktorým môže byť aj spotrebiteľ.
3. Tento „**Reklamačný poriadok lekárne LIMBA**“ je vypracovaný v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o liekoch.
4. „**Reklamačný poriadok lekárne LIMBA**“ je zverejnený na webovej stránke lekárne LIMBA na [www.lekarenlimba.sk](http://www.lekarenlimba.sk).

## ČLÁNOK II DEFINÍCIE A SKRATKY

- **Zákon o liekoch** - zákon č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov, prípadne iný zákon upravujúci podmienky prevádzkovania lekárne a internetového výdaja;
- **Vyhláška o internetovom výdaji liekov** - vyhláška Ministerstva zdravotníctva SR č. 21/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o internetovom výdaji liekov a zdravotníckych pomôcok, o spôsobe zverejnenia informácie o internetovom výdaji, o spôsobe balenia zásielky a jej preprave a o spôsobe reklamácie;
- **Zákon o ochrane spotrebiteľa** - zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene niektorých zákonov;
- **Kamenná lekáreň** - je prevádzka verejnej lekárne LIMBA nachádzajúca sa na Podtatranská 2501, Poprad;
- **Predávajúci alebo prevádzkovateľ** - spoločnosť Lekáreň Limba Poprad, s. r. o., so sídlom Podtatranská 2501/3, 058 01 Poprad, IČO: 36 677 671, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č.: 17779/P;
- **Kupujúci alebo zákazník** - akákoľvek plnoletá fyzická osoba spôsobilá na právne úkony alebo existujúca právnická osoba;
- **Tovar alebo predmet kúpy** - produkty, ktoré sa nachádzajú v ponuke kamennej lekárne, pričom môže ísť o lieky, zdravotnícke pomôcky alebo doplnkový sortiment;
- **Kúpna cena** - cena uvedená pri danom tovare v okamihu zakúpenia tovaru kupujúcim, ak nie je dohodnuté medzi kupujúcim a predávajúcim niečo iné;
- **Zmluvné strany** - predávajúci a kupujúci;
- **Reklamácia** - uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby;
- **Vybavenie reklamácie** - ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie;

- **Lieky** – humánne a veterinárne lieky registrované v SR, ktorých výdaj nie je viazaný na lekársky predpis alebo na veterinárny lekársky predpis,
- **Zdravotnícke pomôcky** – zdravotnícke pomôcky triedy I a triedy IIa, ktoré spĺňajú požiadavky na uvedenie na trh podľa osobitných predpisov, a diagnostické zdravotnícke pomôcky in vitro na samotestovanie triedy B a triedy C, ktoré spĺňajú požiadavky na uvedenie na trh podľa osobitného predpisu;
- **Doplňkový sortiment** - kozmetika, dietetické výrobky, minerálne vody, detská výživa a iné výrobky určené na ochranu a podporu zdravia a krásy, ktoré spĺňajú požiadavky na uvedenie na trh podľa osobitných predpisov;
- **RP** – tento Reklamačný poriadok, ktorým sa riadi reklamácia tovaru kúpeného v kamennej predajni lekárne LIMBA;

### ČLÁNOK III ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých tovaroch nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí alebo o použitý tovar, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (záruka).
3. Kupujúci je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať ihneď zjavné vady. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude môcť predávajúci akceptovať.
4. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru, a to najmä:
  - a) množstevný a sortimentný rozdiel
  - b) znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.)
5. Za vadu, za ktorú zodpovedá predávajúci a ktorú možno úspešne reklamovať **sa nepovažuje**:
  - nepotrebnosť tovaru;
  - dodatočná nespokojnosť s cenou;
  - nespokojnosť s účinkami tovaru;
  - zákazník spôsobil vadu tovaru sám alebo ju spôsobili osoby, ktorým umožnil tovar používať;
  - zákazník pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a pre vadu bola poskytnutá zľava z ceny tovaru;
  - vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním (napr. v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený);
  - boli porušené ochranné plomby na tovare;
  - tovar sa reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti (napr. po uplynutí doby expirácie lieku) alebo po uplynutí doby životnosti (pokiaľ z povahy predanej veci vyplýva, že jej životnosť je kratšia než záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takej veci dôjde k jej celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby);
  - vady vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy alebo inej nepredvídateľnej udalosti spôsobenej vyššou mocou;
  - vady boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym alebo nevhodným ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym zaobchádzaním alebo uskladnením tovaru, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca.
6. Za vadu tiež nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený alebo k vade došlo prevádzkou alebo používaním v nevhodných podmienkach alebo neoprávneným zásahom do výrobku alebo jeho časti.

7. Kupujúci berie na vedomie, že dôvodom pre reklamáciu nie je nedostatočný alebo nežiaduci účinok tovaru. Za tento je zodpovedný výrobca.
8. Kupujúci rovnako berie na vedomie, že záručná doba nie je vždy totožná s dobou spotreby (expiračná doba), ktorá je vždy vyznačená na obale konkrétneho tovaru.

## **ČLÁNOK VI ZÁRUČNÁ DOBA A JEJ PLYNUTIE**

1. Záručná doba je 24 mesiacov, ak nie je uvedená pri konkrétnom tovare dlhšia záručná doba. Ak je na tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
2. Ak ide o použitý tovar, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
3. Pri tovaroch, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky tovaru.
4. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha tovaru umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe.
5. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru kupujúcim.
6. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
7. Práva zo zodpovednosti za vady pri tovaroch, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak práva zaniknú.
8. Ak je na tovare vyznačená expiračná doba, končí sa záručná doba uplynutím tejto expiračnej doby.
9. Ak ide o použitý tovar, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitého tovaru kupujúcim.
10. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.
11. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
12. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.
13. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový.
14. Ako náhle kupujúci uplatní niektoré z práv zodpovednosti za vady tovaru, napríklad právo na odstránenie vady či zľavu z kúpnej ceny, je týmto prejavom viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva meniť, pokiaľ sa nedohodne s predávajúcim inak.

## **ČLÁNOK VII VADY ODSTRÁNITEĽNÉ**

1. Za odstrániteľné vady sa považujú také vady, ktoré možno opravou odstrániť bez toho, aby utrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru.
2. Ak ide o odstrániteľnú vadu, má kupujúci právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O vykonaní nápravy rozhodne predávajúci a dohodne termín vyzdvihnutia opraveného tovaru kupujúcim, pokiaľ sa nedohodnú inak (odoslanie poštou).
3. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
5. Ak kupujúci reklamuje tovar kvôli vade do šiestich (6) mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, platí, že vada existovala už v čase predaja.

#### **ČLÁNOK VIII VADY NEODSTRÁNITEĽNÉ**

1. Za neodstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorú nemožno odstrániť, alebo jej odstránenie nie je účelné s prihliadnutím ku všetkým rozhodným okolnostiam.
2. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
3. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať. O opätovné vyskytnutie sa vady po oprave ide vtedy, ak sa rovnaká chyba, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, opätovne vyskytne. Väčším počtom chýb trpí tovar vtedy, ak má v dobe uplatnenia reklamácia súčasne najmenej tri odstrániteľné vady.
4. V prípade, že charakter neodstrániteľnej vady nebráni riadnemu užívaniu tovaru ako tovaru bez vady (napr. vady estetické) a kupujúci nežiada výmenu tovaru, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada ku charakteru vady, stupňu a spôsobu potrebovania výrobku, dĺžke jeho užívania a k možnostiam ďalšieho použitia.

#### **ČLÁNOK IX TOVAR PREDÁVANÝ SO ZĽAVOU**

Ak tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý tovar má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu. Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch alebo so zľavou. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

#### **ČLÁNOK X UPLATNENIE PRÁVA**

1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú pri reklamácií tovaru u predávajúceho, u ktorého bol tovar zakúpený.
2. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.

#### **ČLÁNOK XI POSTUP PRI UPLATNENÍ REKLAMÁCIE**

1. Kupujúci je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru bez zbytočného odkladu po tom čo vadu zistil.
2. Kupujúci pri uplatňovaní reklamácie presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadný tovar predávajúcemu v kamennej lekární.

3. Lehota pre určenie spôsobu vybavenia reklamácie a pre vybavenie reklamácie začne plynúť dňom prevzatia tovaru predávajúcim.
4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie o reklámácii.
5. Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží kupujúci daňový doklad – faktúru s vyznačeným dátumom zakúpenia tovaru dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho.
6. Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany kupujúceho riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
7. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
8. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zasláť výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenie reklamácie nemožno zamietnuť.
9. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu za nový výrobok.
10. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhrady škody.
11. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
12. Predávajúci vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

### ČLÁNOK XIII

#### ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

1. Podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov môže spotrebiteľ svoje práva a nároky voči predávajúcemu uplatniť aj cestou alternatívneho riešenia sporu subjektom alternatívneho riešenia sporov. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
2. Príslušným subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov pre lekárne je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) alebo iný subjekt zapísaný v zozname Ministerstva hospodárstva SR, ktorý je dostupný na webovej stránke <https://www.soi.sk>. Formulár pre podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu nájdete na webovej stránke

<https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov/formular-pre-podanie-navrhu-na-zacatie-ars.soi>.

3. V prípade akýchkoľvek problémov kontaktujte predávajúceho na [info@lekarenlimba.sk](mailto:info@lekarenlimba.sk).

#### **ČLÁNOK XIV ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.09.2024.
2. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa vzťahujú aj na tovar kúpený pred nadobudnutím jeho platnosti a účinnosti.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.