

Obchodní podmínky

I. Termíny

Prodávající / společnost **MAGISTRA a.s.**, se sídlem Karlovo náměstí 319/3, Praha 2, 120 00, IČ: 248 01 011, DIČ: CZ 248 01 011, zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16894, je provozovatelem lékárny s internetovým obchodem, jejíž kontaktní údaje jsou:

Magistra lékárna Hostivař

Průmyslová 1472/11, 102 00 Praha 10
IČ: 248 01 011,
vedoucí lékárník: PharmDr. Eva Bah
tel: 774 766 814, email: info@magistra.cz
bankovní spojení: 1387880317 / 2700

Internetový obchod / internetový obchod umístěný na internetové adrese www.magistra.cz

Magistra lékárna / Kamenná lékárna jejímž provozovatelem je prodávající nebo lékárny, které jsou členy Sdružení nezávislých lékáren Magistra (aktuální seznam na www.magistra.cz)

Kupující / fyzická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy s prodávajícím nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti (spotřebitel)

Občanský zákoník - Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon o léčivech - Zákon č. 378/2007 Sb., zákon o léčivech, ve znění pozdějších předpisů

GDPR - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů

Zákon o ochraně spotřebitele - zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

II. Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) jsou vydány v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákonem o ochraně spotřebitele a upravují smluvní práva a povinnosti smluvních stran, tj. prodávajícího a kupujícího, vzniklých na základě kupní smlouvy, uzavřené prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího (dále jen „**kupní smlouva**“).

V případě jakýchkoliv rozdílů mezi VOP a kupní smlouvou uzavřenou mezi prodávajícím a kupujícím, má přednost text smlouvy s tím, že VOP tvoří nedílnou součást kupní smlouvy. Kupní smlouva a VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

Kupující odesláním objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a že s těmito VOP souhlasí.

Kupující bere na vědomí, že pro účely úpravy jeho vztahu k prodávajícímu se za účinné považují VOP ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky. Kopii VOP obdrží kupující jako přílohu potvrzení objednávky na zadanou emailovou adresu.

Prodávající je oprávněn znění VOP jednostranně měnit či doplňovat. Prodávající informuje o změnách či doplnění VOP na webové stránce internetového obchodu s tím, že upravené znění VOP nabývá účinnosti dnem jeho zveřejnění na webové stránce internetového obchodu. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění VOP.

III. Předmět kupní smlouvy

Předmětem kupní smlouvy je zášilkový prodej léčivých přípravků specifikovaných v ust. § 2 odst. 1 a § 25, odst. 1 zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech (dále jen „zákon o léčivech“), jejichž výdej podle rozhodnutí o registraci není omezen podle ustanovení § 39 odst. 5 zákona o léčivech nebo není vázán na lékařský předpis, tj. volně prodejných léků, a dále zdravotnických potřeb, doplňků stravy a kosmetických přípravků (dále souhrnně jen „zboží“). Prostřednictvím internetového obchodu nelze zakoupit připravované léčivé přípravky, léčivé přípravky, jejichž výdej je vázán na lékařský předpis, léčivé přípravky obsahující návykové látky nebo prekursory ani léčiva, která mohou být vydávána bez receptu s omezením. Internetový obchod provozovaný prodávajícím obsahuje aktuální nabídku zboží, které si zákazník může zakoupit a nechat si jej doručit, a to včetně uvedení následujících informací:

- název zboží
- fotografie zboží
- specifikace zboží dle jeho povahy
- fotografie zboží včetně textu uvedeného u zboží mají pouze ilustrační charakter a nemusí zcela odpovídat skutečnosti, **u léčivých přípravků je rozhodující text, který je uveden v příbalovém letáku**
- cena zboží - ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků mimo nákladů spojených s balením a dodáním zboží (dále jen „poštovné“)
- informace o způsobu a času dodání zboží
- povinné informace dle zákona č. 378/2007 Sb., zákon o léčivech ve znění pozdějších předpisů, pokud se jedná o léčiva;

Veškerá prezentace zboží umístěná v internetovém obchodě je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije. Prodávající si vyhrazuje právo dodat kupujícímu zboží v libovolném barevném provedení, s čímž kupující souhlasí.

Informace o poštovním uvedené v internetovém obchodě platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky. **Zboží je zasíláno pouze na území České republiky.** Poštovné není účtováno v případě dopravy zboží u jednorázového nákupu zboží v minimální hodnotě uvedené v internetovém obchodě v sekci „Doprava a platba“. V případě, kdy dojde k částečnému odstoupení od kupní smlouvy kupujícím a celková kupní cena zboží,

u kterého nedošlo k odstoupení od smlouvy kupujícím, nedosahuje minimální výše, jež je potřebná pro vznik práva na dopravu zboží zdarma podle předchozí věty, právo kupujícího na dopravu zboží zdarma zaniká a kupující je povinen dopravu zboží prodávajícímu uhradit.

Veškeré změny zboží a změny cen v internetovém obchodě jsou vyhrazeny. Nabídka zboží nabízeného v internetovém obchodě platí do vyprodání zásob či ztráty schopnosti prodávajícího plnit.

IV. Věrnostní program

V rámci uzavírání kupní smlouvy má kupující možnost se zaregistrovat do věrnostního programu „Magistra Program více výhod“, jehož provozovatelem je prodávající a jehož podmínky jsou dostupné na www.magistra.cz

V. Uzavření kupní smlouvy

Pro objednání zboží vyplní zákazník objednávkový formulář v internetovém obchodě. Objednávkový formulář obsahuje zejména:

- seznam objednávaného zboží (objednávané zboží „vloží“ zákazník do elektronického nákupního košíku v internetovém obchodě);
- volbu požadovaného způsobu doručení objednávaného zboží a informace o nákladech spojených s dodáním zboží;
- volbu způsobu úhrady kupní ceny zboží včetně nákladů spojených s platbou;
- identifikační a adresní údaje zákazníka (e-mailová adresa, jméno, příjmení, telefonní číslo a adresní údaje zákazníka atd.).

(dále společně jen jako „objednávka“)

Před odesláním objednávky prodávajícímu je zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky uvedl, popř. vložil, a to i s ohledem na možnost zákazníka zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle zákazník prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Potvrdit objednávku zavazující k platbě“.

Před odesláním objednávky zákazník „zaškrtnutím“ prázdného čtvercového pole potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a že s nimi souhlasí. Na existenci těchto obchodních podmínek a jejich znění je zákazník dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit. Tyto VOP tvoří nedílnou součást uzavřené kupní smlouvy.

Kupní smlouva mezi kupujícím a prodávajícím je uzavřena v okamžiku odeslání objednávky kupujícím po vyplnění veškerých formulářem předepsaných údajů a kliknutím na tlačítko „Potvrdit objednávku zavazující k platbě“.

Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné.

Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení zákazníkovi potvrdí, a to na adresu elektronické pošty zákazníka uvedenou v objednávce. Kupní smlouva vzniká doručením přijetí

objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zákazníkovi zasláno elektronickou poštou, a to na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce.

Prodávající je oprávněn v návaznosti na druh objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, náklady na dopravu) požádat zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky, a to na e-mailové adrese nebo na telefonním čísle uvedeném v objednávce. Pokud kupující objednávku dodatečně nepotvrdí anebo se v přiměřené lhůtě nevyjádří, je prodávající oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.

Objedná-li kupující zboží, které již prodávající neprodává nebo zjistí-li prodávající, že objednané zboží nebude možné doručit ve lhůtě původně avizované, zavazuje se prodávající neprodleně informovat kupujícího na e-mailovou adresu nebo telefonický kontakt uvedený v objednávce, příp. v uživatelském účtu účastníka věrnostního programu „Magistra Program více výhod“, a domluvit se s ním na dalším postupu. Pokud nedojde k dohodě, prodávající může od kupní smlouvy odstoupit.

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory apod.) si hradí kupující sám.

Prodávající si vyhrazuje právo neakceptovat objednávku kupujícího, popřípadě od smlouvy odstoupit v případě, že objednané zboží se již nevyrábí nebo nedodává nebo dojde k vyčerpání zásob, zjevné chyby týkající se ceny, popisu anebo obrázku výrobku v katalogu výrobků uvedeném v internetovém obchodu anebo v případě zjevně mylné informace či technické chyby, a to v jakékoliv fázi vyřízení objednávky.

Prodávající je v souladu se zákonem o léčivech oprávněn odmítnout objednávku anebo od kupní smlouvy odstoupit rovněž v případě podezření ze zneužití dodávaného zboží, nebo pokud kupující v minulosti porušil tyto VOP, opakovaně nepřevzal zboží apod., či jinak porušil právní předpisy v souvislosti s užitím internetového obchodu.

Kupní smlouva včetně VOP je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není kupujícímu přístupná.

VI. Platební podmínky

Ceny uvedené v internetovém obchodě jsou platné v okamžiku objednání. Dle uvedených podmínek může být cena navýšena o poštovné. Ceny se vztahují k popsáním produktům.

Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:

a) bezhotovostně převodem na bankovní účet, který prodávající sdělí kupujícímu v rámci procesu objednávky (dále jen „účet prodávajícího“)

b) bezhotovostně prostřednictvím platebního systému;

c) bezhotovostně platební kartou online;

d) v hotovosti dobírkou tam, kde prodávající umožňuje dopravu zboží prostřednictvím oprávněného přepravce.

e) slevovou poukázkou / dárkovým certifikátem. V případě, že nominální hodnota vouchery je vyšší, než cena objednaného zboží není zbytek hodnoty vouchery refundován.

Podrobné platební podmínky jsou dostupné v rámci internetového obchodu v sekci „Doprava a platba“ a tvoří nedílnou součást VOP.

Volně prodejné léčivé přípravky nejsou při nákupu v žádném případě hrazeny z veřejného zdravotního pojištění.

Není-li v kupní smlouvě sjednáno jinak, je splatnost kupní ceny a sjednaných souvisejících nákladů:

a) u zboží na dobírku okamžikem převzetí zboží kupujícím,

b) u bezhotovostní platby do 48 hodin ode dne odeslání objednávky dle čl. IV odst. 2. Prodávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy v případě, kdy kupní cena není připsána v této lhůtě na jeho účet. V případě platby bezhotovostním převodem se kupní cena považuje za uhrazenou okamžikem, kdy byla připsána na bankovní účet prodávajícího.

Prodávající vystaví ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy daňový doklad – fakturu. Faktura obsahuje zejména označení prodávajícího a kupujícího, specifikaci druhu a počtu kusů zboží, datum vystavení faktury, výši kupní ceny, DPH, datum splatnosti kupní ceny, číslo účtu prodávajícího a variabilní symbol, výši ceny za dopravu, je-li sjednána a další náklady. **Faktura je zákazníkovi zaslána elektronicky na email, nejpozději do 1 dne po převzetí zboží.**

VII. Dodání

Doprava a poštovné se řídí podmínkami uvedenými v sekci **Doprava a platba**, které jsou uvedeny [zde](#).

Léčivé přípravky budou **odeslány** kupujícímu nejdéle **ve lhůtě 48 hodin** od uzavření kupní smlouvy tak, aby bylo zajištěno jejich dodání kupujícímu nejdéle ve lhůtě 3 pracovních dnů od uzavření kupní smlouvy, nebo bude kupujícímu nejdéle ve lhůtě 3 pracovních dnů od uzavření kupní smlouvy oznámeno, že v této lhůtě nelze objednané zboží dodat.

U ostatního zboží neuvedeného v předchozím odstavci v případě, že:

a) zboží je skladem, bude zásilka předána přepravci k doručení zpravidla do 3 pracovních dní od přijetí objednávky; nebo

b) u zboží, které není skladem, bude zásilka předána přepravci k doručení ve lhůtě dostupnosti uvedené u daného zboží.

Kupující se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost při přepravě, doručování a dodání zboží, zejména uvést úplnou a správnou adresu a být k dispozici k převzetí zboží. Případné dodatečné náklady, které prodávajícímu vzniknou v důsledku porušení těchto povinností kupujícím (např. opakované dodání, jiný způsob doručení, než byl uveden v objednávce, uvedení nesprávné nebo neúplné adresy v objednávce), nese kupující.

Je-li prodávající povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít veškeré zboží při jeho dodání. **Odmítne-li kupující převzít řádně dodané zboží, je povinen uhradit prodávajícímu veškeré náklady s tímto spojené a prodávající je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.** Tím není dotčeno právo na náhradu majetkové a nemajetkové újmy prodávajícího.

Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen přezkontrolovat zboží, neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. Tato kontrola se netýká obsahu zásilky. Pokud je obal porušen, nemusí kupující zboží převzít za předpokladu, že porušení se jeví jako neoprávněné vniknutí do zásilky, a sepíše s přepravcem nebo předávajícím zápis o škodě.

Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží až úplným zaplacením kupní ceny včetně souvisejících nákladů (DPH, doprava apod.) nebo jeho převzetím, dle toho, co nastane později, není-li ujednáno jinak. Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího dnem dodání zboží kupujícímu.

VIII. Rezervace zboží

Prostřednictvím internetového obchodu si též může zákazník vybrat zboží a rezervovat si je prostřednictvím internetového formuláře za účelem jeho nákupu v některé z Magistra lékáren zvolené zákazníkem ve formuláři. Zákazník je povinen vyčkat doručení potvrzujícího e-mailu či SMS o možnosti vyzvednutí rezervovaného zboží. Zákazník může rezervované zboží zakoupit v příslušné Magistra lékárně od okamžiku, kdy mu dojde potvrzení o možnosti vyzvednutí zboží.

Kupní smlouva mezi příslušnou Magistra lékárnou zvolenou zákazníkem a zákazníkem je uzavřena při osobním odběru zboží v příslušné Magistra lékárně, na takovou koupi zboží se nevztahují tyto VOP internetového obchodu, s výjimkou tohoto článku VIII. Kupní smlouva se v takovém případě řídí obecnými právními předpisy, popřípadě obchodními podmínkami příslušné Magistra lékárny platnými pro nákup zboží v příslušné provozovně. Prodávající tímto upozorňuje zákazníky, že v případě rezervace a osobního odběru v Magistra lékárně stranou kupní smlouvy se zákazníkem je provozovatel zvolené Magistra lékárny (tzn. nemusí jím být prodávající).

IX. Odstoupení

V souladu s ustanovením § 1829 občanského zákoníku má kupující právo od kupní smlouvy odstoupit, a to **do 14 dnů od převzetí zboží**. V případě, že na základě kupní smlouvy je

dodáváno několik druhů zboží nebo se zboží skládá z několika částí, platí lhůta na vrácení 14 dnů ode dne převzetí poslední dodávky zboží.

Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-mailem). Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí kupující o svém odstoupení od této smlouvy **informovat prodávajícího. Odstoupení lze zaslat na adresu prodávajícího Magistra lékárna Hostivař, Průmyslová 1472/11, 102 00 Praha 10** nebo na emailovou adresu info@magistra.cz. Kupující je oprávněn použít Reklamační formulář, dostupný na <https://www.magistra.cz/cs/reklamacni-rad> pro odstoupení od smlouvy, není to však povinností kupujícího.

V případě obdržení odstoupení od smlouvy prodávající potvrdí bez zbytečného odkladu jeho přijetí a následně bude kupujícího kontaktovat e-mailem nebo telefonicky a domluví/potvrdí si s kupujícím další postup.

Pokud kupující odstoupí od kupní smlouvy, vrátí mu prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy prodávajícímu došlo oznámení kupujícího o odstoupení od kupní smlouvy, všechny platby, které prodávající obdržel od kupujícího, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku kupujícím zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání prodávajícím nabízený). Pro vrácení plateb použije prodávající stejný platební prostředek, který použil kupující pro provedení počáteční transakce, pokud kupující výslovně neurčí jinak. V žádném případě tím kupujícímu nevzniknou další náklady.

Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než prodávající obdrží zboží, nebo než mu kupující prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.

Odstoupí-li kupující od smlouvy, zašle na adresu prodávajícího: Magistra lékárna Hostivař, Průmyslová 1472/11, 102 00 Praha 10 nebo předá prodávajícímu na uvedené adrese bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy, zboží, které od něho obdržel, ledaže mu prodávající nabídl, že si zboží sám vyzvedne. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud kupující odešle zboží zpět před uplynutím 14 dnů. Prodávající doporučuje, aby kupující vhodným způsobem doložil, že zboží koupil od prodávajícího, a to např. předložením kopie dodacího listu či faktury.

Odstoupí-li kupující od smlouvy, nese kupující přímé náklady spojené s vrácením zboží, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

Kupující odpovídá prodávajícímu pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se kupující seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Pokud tedy bude vrácené zboží poškozeno či opotřebeno, vzniká prodávajícímu vůči kupujícímu nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé.

Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

Kupující bere na vědomí, že od kupní smlouvy na dodávku zboží nelze odstoupit v následujících případech:

- a) předmětem koupě bylo zboží upravené podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu,
- b) předmětem koupě bylo zboží podléhající rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
- c) předmětem koupě bylo zboží v zapečetěném obalu, které kupující z obalu vyňal a z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů jej není možné vrátit zpět.

Kupující dále nemá nárok na odstoupení od smlouvy uzavřené s prodávajícím, pokud jde o smlouvu:

- a) na základě které prodávající kupujícímu vydá léčiva, vydá či prodá zdravotnické prostředky a/nebo vydá či prodá potraviny pro zvláštní lékařské účely; nebo
- b) o dodávce potravin, nápojů nebo jiného zboží běžné spotřeby dodávaného do domácnosti kupujícího nebo do jiného místa, které kupující určil.

Kupující bere na vědomí skutečnost, že jsou-li se zbožím poskytovány reklamní předměty, kterými se rozumí produkty přibalené ke zboží i produkty poskytnuté zákazníkovi navíc k nakoupenému zboží za cenu nepřesahující 1,- Kč bez DPH, a dojde-li k využití práva odstoupit od smlouvy dle tohoto článku VOP, je kupující povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté reklamní předměty, jinak se bude jednat na straně kupujícího o bezdůvodné obohacení.

X. Informační služba, hlášení nežádoucích účinků

Prodávající poskytuje zákonnou informační službu poskytovanou farmaceutem po vymezenou provozní dobu. Tato informační služba slouží rovněž k zajištění shromažďování a předávání informací o podezření na nežádoucí účinky léčivých přípravků a o závadách v jakosti léčivých přípravků dle §85 odst. 2 písm. d) zákona o léčivech. V případě podezření na závažný nebo neočekávaný nežádoucí účinek léčivého přípravku, prodávající doporučuje kupujícímu toto podezření ohlásit též **Státnímu ústavu pro kontrolu léčiv**. Kontakty na informační službu prodávajícího jsou uvedeny v rámci internetového obchodu na internetových stránkách www.magistra.cz/kontakty. Hovorné je účtováno dle platného ceníku operátora kupujícího.

Kupujícímu se u léčivých přípravků důrazně doporučuje pečlivě číst příbalové informace a seznámit se se způsobem užívání daného léčivého přípravku.

Informační službu poskytuje prodávající v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hod. prostřednictvím:

PharmDr. Eliška Vencovská
tel. číslo: 736 755 255
email: info@magistra.cz

XI. Odpovědnost za vady

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b občanského zákoníku a zákonem o ochraně spotřebitele).

Informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění, které se projeví v záruční době, jsou uvedeny v **Reklamačním řádu prodávajícího**, který je dostupný na stránkách **www.magistra.cz**.

V případě podezření na závažný nebo neočekávaný nežádoucí účinek léčivého přípravku, prodávající doporučuje kupujícímu toto podezření ohlásit též Státnímu ústavu pro kontrolu léčiv.

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal,

- 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 jej kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil,
- c) je zboží dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití.

Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:

- a) je zboží 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) zboží 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 na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- c) je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiným pokynům k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
- d) zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Odpovědnost prodávajícího dle písm. a) až d) výše se neuplatní v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má zboží při přechodu nebezpečí škody na kupujícího (převzetí zboží), byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti. Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha

zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží, v době 24 měsíců od převzetí.

Kupující nemá právo z vadného plnění, pokud vadu zboží sám způsobil (např. nevhodným zacházením se zbožím). Vadou zboží není opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.

Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může kupující požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný (posuzováno zejména s ohledem na význam vady, hodnotu zboží bez vady a zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží).

Prodávající je oprávněn odmítnout odstranit vadu, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

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. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady.

Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 občanského zákoníku (tzn. v přiměřené době);
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy,
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které kupující obdržel.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná (vyvratitelná domněnka, důkazní břemeno nese prodávající). Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu kupující prokáže, že zboží odeslal.

Zjistí-li kupující vady zboží, uplatní tyto bez zbytečného odkladu po zjištění vad u prodávajícího jedním z následujících způsobů:

- a) elektronicky na e-mail **info@magistra.cz**
- b) telefonicky na **+420 253 253 213** (Po-Pá od 9:00 do 16:00)
- c) písemně dopisem zaslaným na adresu Magistra lékárna Hostivař

Průmyslová 1472/11, 102 00 Praha 10

d) osobně na provozovně prodávajícího – Magistra lékárna Hostivař, Průmyslová 1472/11, 102 00 Praha 10.

Kupující uvede při uplatnění práva z vadného plnění své jméno a příjmení, kontaktní údaje, popis vady zboží a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje. Vzhledem k tomu, že v rámci reklamačního řízení je nutno ověřit, zda kupující koupil reklamované zboží skutečně od prodávajícího, prodávající doporučuje, aby kupující vhodným způsobem tuto skutečnost doložil, a to např. předložením kopie dodacího listu či faktury.

Při vrácení reklamovaného zboží, je nutné zboží vždy dobře a správně zabalit. Při poškození zboží při přepravě zpět prodávajícímu nemusí být reklamace od smlouvy uznána v plné výši.

Při uplatnění reklamace vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení obsahující datum uplatnění reklamace, její obsah a kupujícím požadovaný způsob jejího vyřízení a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Prodávající vyřídí reklamaci včetně odstranění vady a informuje o tom kupujícího elektronicky, telefonicky nebo písemně, a to ve **lhůtě do 30 dnů** od jejího přijetí, nedohodne-li se s kupujícím jinak. Po marném uplynutí lhůty dle přechodí věty má právo kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Prodávající vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Při dodání nového zboží vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady zboží původně dodané.

Pokud kupující nepřevezme zboží v přiměřené době poté, co byl prodávajícím vyrozuměn o možnosti zboží po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata z uskladnění zboží v obvyklé výši.

V případě reklamace léčivých přípravků zajišťuje prodávající reklamaci takovým způsobem, aby na straně kupujícího nevznikly náklady spojené s vrácením léčivého přípravku (poštovné a balné). V případě zaslání přípravku k reklamaci poštou bude prodávající náklady na poštovné kupujícímu kompenzovat. Před uplatněním reklamace formou odeslání léčivého přípravku je doporučeno nejprve kontaktovat prodávajícího na elektronické adrese a domluvit si průběh reklamace tak, aby byly minimalizovány náklady na obou stranách, když zejména v případě léčivých přípravků nemusí prodávající zaslání přípravku pro reklamaci vyžadovat.

XI. Kontrolní orgány

Kontrolním orgánem, který vykonává dozor nad činností prodávajícího, pokud jde o výdej léčivých přípravků a zdravotnických prostředků, je:

Státní ústav pro kontrolu léčiv

Adresa: Šrobárova 48, 100 41 Praha 10
Tel: +420 272 185 111
e-mail: posta@sukl.cz
www: <http://www.sukl.cz>

Odpovědnou osobou ve vztahu ke Státnímu ústavu pro kontrolu léčiv, pokud se týká provozování internetového obchodu, je prodávající.

Dalšími kontrolními orgány jsou:

příslušný živnostenský úřad vykonávající dozor v oblasti živnostenského oprávnění,

Úřad pro ochranu osobních údajů vykonávající dozor v oblasti ochrany osobních údajů,

Česká obchodní inspekce vykonávající dozor ve vymezeném rozsahu mimo jiné nad dodržováním zákona o ochraně spotřebitele.

XXI. Závěrečná ustanovení

Vztah mezi prodávajícím a kupujícím se ve věcech neupravených VOP řídí právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem, a zákonem o ochraně spotřebitele.

Prodávající je osobou odpovědnou za plnění všech povinností spojených s provozováním internetového obchodu, které vyplývají ze zákona o léčivech, zákona o ochraně spotřebitele, zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a dalších právních předpisů, které se na tuto činnost vztahují. Prodávající je vázán **Etickým kodexem České lékárnické komory**.

Odesláním elektronické objednávky kupující bez výhrad akceptuje veškerá ustanovení těchto VOP ve znění platném v den odeslání objednávky, jakož i v den odeslání objednávky platnou výši ceny objednaného zboží (včetně příp. expedičních a dopravních nákladů) uvedenou v ceníku na internetové stránce, nebude-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak.

Kupující provedením objednávky prohlašuje a zavazuje se, že zboží kupuje pro sebe a nebude zboží dále prodávat třetím osobám. Toto prohlášení kupující činí zejména s ohledem na skutečnosti, že prodávající není oprávněn provádět distribuci léčiv a že není distributorem zdravotnických prostředků. V případě, že se toto prohlášení kupujícího ukáže být nepravdivým či zavádějícím, zavazuje se zákazník nahradit prodávajícímu v plné výši veškeré výdaje, náklady a škody, které prodávajícímu v této souvislosti vzniknou, a to včetně případných sankcí uložených prodávajícímu příslušnými dozorovými orgány, včetně vzniklé nemajetkové újmy a včetně nákladů vynaložených na související právní či jiné odborné poradenství a posudky.

Vyřizování stížností kupujícího zajišťuje prodávající prostřednictvím emailové adresy **eshop@magistra.cz**. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

Vznikne-li na základě uzavřené kupní smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím spor, který nebude jinými prostředky vyřešen ke spokojenosti kupujícího - spotřebitele, má kupující vždy mimo jiné právo obrátit se na **Českou obchodní inspekci** se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz> (dále ČOI). Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

Případné spory mezi kupujícím a prodávajícím z kupní smlouvy lze řešit **mimosoudním způsobem**, pokud se **nejedná o výdej léčivých přípravků a zdravotnických prostředků**.

Mimosoudní řešení sporu se zahajuje na návrh kupujícího, který je kupující oprávněn podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé. Další informace o náležitostech návrhu na zahájení sporu a způsobu jeho vedení jsou uvedeny v ust. § 20d až 20h zákona o ochraně spotřebitele.

Prodávající za účelem vyřízení objednávky a plnění uzavřené kupní smlouvy zpracovává osobní údaje kupujícího v souladu se zásadami podrobně popsány v dokumentu **Ochrana osobních údajů** v internetovém obchodu Magistra, který je dostupný na stránkách **www.magistra.cz**.

V zájmu zlepšení kvality služeb poskytovaných prodávajícím v návaznosti na vývoj právního prostředí a s ohledem na obchodní politiku prodávajícího je prodávající oprávněn provést jednostranné změny nebo úpravy těchto VOP.

Tyto VOP jsou účinné od 6. 1. 2023.