

REZERVAČNÍ PODMÍNKY SLUŽBY RECEPT VIP

A. Úvodní ustanovení

A.1. Provozovatelem rezervačního systému RECEPT.VIP je lékárna

Lékárna Těšnov se sídlem Těšnov 1163/5, 110 00 Praha 1 – Nové Město

IČO: 729 62 151

DIČ: CZ6654251186

(dále jen „lékárna“)

A.2. Předmětem rezervačních podmínek je úprava stanov týkající se následného prodeje léčiv či zboží poskytující v sortimentu „lékárny“.

„Lékárna“ vydává tyto rezervační podmínky v souladu s § 1751 a násl. občanského zákoníku. Rezervační podmínky upravují vzájemné smluvní vztahy, které vznikají při rezervaci zboží prostřednictvím elektronické komunikace na webu www.recept.vip, emailu: lekarna@recept.vip či operátora dispečinku „lékárny“ +420 771 115 718.

Tyto rezervační podmínky jsou k dispozici jak v tištěné formě v kamenném místě prodeje „lékárny“, tak v elektronické podobě. V rámci realizace rezervace je klient seznámen s rezervačními podmínkami. Akceptací rezervačních podmínek se práva a povinnosti mezi klientem a „lékárnou“ při rezervaci řídí rezervačními podmínkami.

Pokud klient provede rezervaci zboží, nedochází k uzavření žádné kupní smlouvy distančním či jiným způsobem. Kupní smlouva je uzavřena mezi klientem a „lékárnou“ až okamžikem, kdy klient rezervované zboží zaplatí a převezme v „lékárně“, nebo je zboží zapláceno předem a doručeno pověřenou osobou, která bude ověřena, nebo zdravotnickým personálem za úplatu.

A.3. Klient může být fyzická či právnická osoba, která nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

A.4. „Lékárna“ je provozovatelem lékárenských služeb a je mimo jiné oprávněna k prodeji zboží, včetně jeho rezervace na základě živnostenského oprávnění. „Lékárna“ je zároveň provozovatelem služby RECEPT.VIP včetně dispečinku.

A.5. Právní vztahy a případné spory vznikající při rezervaci se řídí českým právem. Smluvním jazykem je jazyk český. Případné spory jsou řešeny místně příslušnými soudy České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

A.6. Klient souhlasí s tím, že je rezervace učiněna komunikačními prostředky na dálku. Za případné chyby při přenosu dat nenes „lékárna“ žádnou odpovědnost, stejně tak ani za jakékoliv náklady klienta související s využitím komunikačních prostředků na dálku. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku, telefon, internet apod. pro uskutečnění rezervace jsou v běžné výši, závislé na tarifu telekomunikačních služeb, které klient používá.

A.7. Za účelem provedení rezervace zpracovává „lékárna“ osobní údaje klienta, a to v rozsahu nutném pro provedení rezervace, tedy osobní údaje jako je jméno a příjmení, emailová adresa, telefon a údaje ohledně rezervovaného zboží a jeho ceně.

A.8. Klient uvedené osobní údaje poskytuje během rezervace nebo jsou získány z již dříve založeného klientského účtu klienta v internetovém rezervačním systému RECEPT VIP, pokud se klient při rezervaci ke svému klientskému účtu přihlásí.

A.9. Souhrnná informace v souladu s čl. 13 a 14 GDPR o zpracování osobních údajů v „lékárně“, včetně podrobnějších informací o zasílání obchodních sdělení, právech subjektů osobních údajů a kontaktů na Pověřence pro ochranu osobních údajů jsou uvedené na webu www.recept.vip.

B. Předmět rezervace

B.1. Zboží, které může být na „lékárně“ klientem rezervováno, je zboží, které dle elektronického receptu či receptu tištěného s kódem na základě telefonické či elektronické komunikace je k dispozici. Léčivé přípravky, jejichž výdej je vázán na lékařský předpis, léčivé přípravky obsahující návykové látky, léčivé přípravky, které mohou být vydávány bez lékařského předpisu s omezením ani individuálně připravované léčivé přípravky např. připravované masti, lze rezervovat podle pokynů operátora či pracovníka „lékárný“ po domluvě k vyzvednutí.

B.2. Klient bere na vědomí, že rozhodující u léčiv je text uvedený v příbalovém letáku.

B.3. U každého jednotlivého zboží určeného k rezervaci jsou vždy uvedeny název a kupní cena včetně daně z přidané hodnoty, za kterou při vyzvednutí v „lékárně“ klient rezervované zboží nakoupí. Dále jsou u jednotlivého zboží uvedeny zejména, nikoliv však výlučně, následující údaje: specifikace zboží a vyobrazení zboží (fotografie), povinné informace dle zákona o léčivech, pokud se jedná o léčiva.

B.4. Veškeré změny zboží, které je možno rezervovat, a změny jeho cen jsou vyhrazeny.

C. Rezervace

C.1. Klient pro provedení rezervace zašle kopii nebo fotografii e-receptu elektronicky na email lekarna@recept.vip nebo se telefonicky předem domluví s operátorem, který ho navede na způsob dalšího postupu rezervace. Klient vyplní veškeré potřebné údaje do příslušného rezervačního formuláře, především kontaktní osobní údaje. V závěru procesu jsou klientovi zprostředkovány pomocí odkazu aktuální rezervační podmínky. Souhlas s rezervačními podmínkami je nutné provést aktivním zaškrtnutím příslušného pole. Rezervační požadavek klienta je dokončen kliknutím na tlačítko „Rezervovat“. Tímto klient potvrzuje, že se seznámil s těmito rezervačními podmínkami, které akceptuje a bude dodržovat. „Lékárna“ poté zašle klientovi shrnutí rezervace na e-mailovou adresu klienta uvedenou při rezervaci.

C.2. „Lékárna“ po zadání rezervace klientem prověří dostupnost veškerého zboží skladem a připraví rezervované zboží. „Lékárna“ pak zašle klientovi prostřednictvím SMS nebo e-mailovou zprávou potvrzení o tom, že je rezervované zboží na „lékárně“

připraveno tedy potvrzení rezervace. Dříve, než bude klientovi potvrzena tímto způsobem připravenost rezervovaného zboží, není možné zaručit dostupnost tohoto zboží ke koupi klientem „lékárny“ a „lékárna“ tak může odmítnout s klientem uzavřít kupní smlouvu. V případě, že nebude mít „lékárna“ zboží nebo jen některé produkty požadované klientem k rezervaci skladem, není možné rezervaci provést a klientovi bude „lékárnou“ sdělena lhůta, kdy budou všechny produkty k dispozici. Možnost rezervovat zboží je zdarma.

C.3. Zboží bude na „lékárně“ rezervováno nejvýše po dobu 10 pracovních dní k vyzvednutí, nebo doručení zdravotnickým personálem určeným klientem za úplaty.

C.4. Před koupí rezervovaného zboží „lékárna“ ověří rezervaci na základě sdělení čísla rezervace, jména a příjmení klienta, který rezervaci provedl, případně dalších identifikačních údajů, které jsou nezbytné pro výdej léčiv či zboží. Bez tohoto ověření rezervace není možné kupní smlouvu na rezervované zboží uzavřít a zboží převzít.

C.5. Při splnění shora uvedených podmínek „lékárna“ uzavře s klientem či jím pověřenou osobou v „lékárně“ kupní smlouvu na rezervované zboží. Bez úplného zaplacení kupní ceny není možné rezervované zboží převzít.

C.6. Kupní cena zboží a léčiv je předem nahlášena klientovi prostřednictvím informačního e-mailu či na základě monitorovaného telefonického rozhovoru s klientem a pracovníkem „lékárny“ či operátorem dispečinku RECEPT VIP.

C.7. Koupě rezervovaného zboží v „lékárně“ je uskutečněna za cenu uvedenou v okamžiku rezervace, pokud jsou splněny všechny podmínky pro řádnou rezervaci dle těchto rezervačních podmínek, tj. zejména řádné provedení a dokončení rezervace klientem a potvrzení rezervace „lékárnou“.

C.8. „Lékárna“ je oprávněna v návaznosti na druh rezervace, tj. množství zboží, výše kupní ceny atp., dle svého uvážení ověřit rezervaci u klienta, a to na e-mailové adrese nebo na telefonním čísle uvedeném v rezervaci a klient je povinen rezervaci verifikovat. Pokud klient rezervaci neverifikuje, bude rezervace považována za neuskutečněnou a nepřihlíží se k ní.

C.9. „Lékárna“ v souladu s ustanovením § 1740 odst. 3) občanského zákoníku vylučuje přijetí návrhu na rezervaci s následným dodatkem nebo odchylkou provedenou ze strany klienta. Navržení změn, dodatků či odchylek klientem po provedení rezervace považuje „lékárna“ pouze za podnět k dalšímu jednání o rezervaci. „Lékárna“ nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení rezervace ve smyslu změn klienta.

C.10. „Lékárna“ si vyhrazuje právo nepotvrdit rezervaci klienta nebo rezervaci zrušit v případě zjevné chyby týkající se ceny v případě zjevně mylné informace nebo technické chyby, a to v jakékoliv fázi vyřízení rezervace. „Lékárna“ je v souladu se zákonem o léčivech oprávněna odmítnout rezervaci nebo rezervaci zrušit rovněž v případě podezření ze zneužití dodávaného zboží.

D. Zrušení či změna rezervace

D.1. Provedení rezervace je pro klienta nezávazné, klient může rezervaci kdykoliv zrušit, a to osobně, elektronicky či telefonicky u operátora dispečinku RECEPT VIP, kterou klient vybral při rezervaci zboží. Za zrušení či změnu rezervace není klientovi

účtován žádný poplatek. Před zrušením či změnou „lékárna“ ověří rezervaci na základě sdělení čísla rezervace nebo jména a příjmení klienta, který rezervaci provedl, nebo dalších klíčových údajů týkající se výdeje léčiv či zboží.

D.2. Pokud se klient v době rezervace, článek C. odst. C.2 výše, do „lékárny“ nedostaví a zboží nezakoupí či nezvolí jiný způsob vyzvednutí např. pověřenou osobou či dodáním zdravotnickým personálem, bude rezervace automaticky zrušena. O zrušení rezervace bude klient informován e-mailem nebo telefonicky dispečinkem „lékárny“. Za zrušení rezervace není klientovi účtován žádný poplatek.

D.3. „Lékárna“ je dále oprávněna zrušit rezervaci v těchto případech:

D.3.1. v případech uvedených v článku C. odst. C.8. těchto rezervačních podmínek nebo

D.3.2. pokud v důsledku aktualizace systému sledujícího skladové zásoby v „lékárně“ dojde k situaci, kdy v okamžiku provedení rezervace již nebude mít léčiva či zboží na skladě. V takovém případě „lékárna“ co nejdříve kontaktuje klienta e-mailem nebo telefonicky za účelem dojednání dalšího postupu, nebo

D.3.3. v případě porušení těchto rezervačních podmínek klientem.

E. Odstoupení od smlouvy

E.1. Ačkoliv rezervací nedochází k uzavření kupní smlouvy distančním způsobem, „lékárna“ poskytuje klientovi – spotřebiteli možnost odstoupit od kupní smlouvy uzavřené na rezervované zboží „lékárny“, a to za následujících podmínek:

E.1.1. Klient je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit i bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce, a to ve lhůtě 14 dní. Lhůta podle věty první běží ode dne následujícího po dni převzetí zboží.

E.1.2. Odstoupení od kupní smlouvy je možné provést formou jednostranného právního jednání provedeného pouze osobně v provozní době „lékárny“, kde bylo rezervované zboží zakoupeno. S klientem bude v „lékárně“ vyřešeno odstoupení od smlouvy pracovníkem „lékárny“.

E.1.3. V případě odstoupení od kupní smlouvy je klient povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení, vrátit zboží, které od „lékárny“ obdržel, a to osobně v provozní době „lékárny“, v níž bylo rezervované zboží zakoupeno.

E.1.4. „Lékárna“ neakceptuje dodávku rezervovaného zboží na dobírku, pouze v případě předem provedené platby a doručení léčiv či zboží zdravotnickým personálem.

E.1.5. Tato lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou, pokud klient předá „lékárně“ zboží zpět před jejím uplynutím.

E.1.6. Klient při odstoupení od kupní smlouvy nese náklady spojené s navrácením zboží.

E.1.7. Zboží, které bude klient vracet v rámci odstoupení, doporučuje „lékárna“ vracet v původním neporušeném obalu (originálně zabalené), zboží by nemělo nést známky použití, mělo by být nepoškozené, kompletní (včetně případného příslušenství,

záručního listu, návodu atd.). Se zbožím klient předloží provozovateli kopii dokladu o koupi.

E.1.8. V případě odstoupení od kupní smlouvy vrátí „lékárna“ klientovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů ode dne, kdy bylo „lékárně“ předáno oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky, které od klienta na základě kupní smlouvy přijala, a to pouze v hotovosti na „lékárně“, kde klient rezervované zboží vyzvedl, jiným způsobem jen tehdy, pokud je tak dohodnuto předem písemně elektronicky či dle pokynů operátora dispečinku RECEPT VIP.

E.1.9. „Lékárna“ není povinna klientovi přijaté peněžní prostředky vrátit do okamžiku, než „lékárně“ klient zboží předá.

E.1.10. Klient odpovídá „lékárně“ pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Pokud tedy bude vrácené zboží v rozporu s předchozí větou poškozeno, opotřebeno či částečně spotřebováno, vzniká „lékárně“ vůči klientovi nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé. Nárok na úhradu vzniklé škody je „lékárna“ oprávněna jednostranně započíst proti nároku klienta na vrácení kupní ceny.

E.2. Ohledně léků platí následující: Na registrované léčivé přípravky bez vady se nevztahuje možnost jejich vrácení bez udání důvodu, tj. není možné odstoupit od kupní smlouvy na zboží zakoupené v „lékárně“ po provedené rezervaci. Ohledně dalšího zboží (např. zdravotnické prostředky nebo potravinové doplňky) pak klient bere na vědomí, že nelze odstoupit od kupní smlouvy na dodávku zboží zejména, když se jedná o zboží:

E.2.1. upravené podle přání klienta nebo pro jeho osobu,

E.2.2. které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,

E.2.3. v zavřeném obalu, které klient z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit zpět.

E.3. Klient bere na vědomí skutečnost, že jsou-li se zbožím poskytovány dárky, je darovací smlouva mezi „lékárnou“ a klientem uzavřena s podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy, darovací smlouva pozbývá účinnosti a klient je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky, jinak se bude jednat na straně klienta o bezdůvodné obohacení.

E.4. Ustanovení tohoto článku se nepoužije pro podnikatele. Právo podnikatele na odstoupení od kupní smlouvy se řídí příslušným právním předpisem.

F. Reklamáce zboží

F.1. Reklamáce zboží, které bylo na základě rezervace zakoupeno v „lékárně“, se řídí podmínkami reklamáce a dotčenými právními předpisy.

G. Závěrečná ustanovení

G.1. V zájmu zlepšení kvality služeb poskytovaných „lékárnou“ v návaznosti na vývoj právního prostředí a s ohledem na obchodní politiku „lékárny“ je „lékárna“ oprávněna provést jednostranné změny nebo úpravy těchto rezervačních podmínek.

G.2. Ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1) písmeno j) občanského zákoníku sděluje „lékárna“, že s mimosoudní stížností ohledně prodeje léčiv v lékárnách se klient může obrátit na kontrolní orgán, kterým je Státní ústav pro kontrolu léčiv

G.2.1. adresa: Šrobárova 48, 100 41 Praha 10, telefon +420 272 185 111, e-mail: posta@sukl.cz, web: www.sukl.cz. Odpovědnou osobou ve vztahu ke Státnímu ústavu pro kontrolu léčiv, pokud se týká provozování lékárny, je „lékárna“.

G.3. Dalšími kontrolními orgány jsou:

G.3.1. příslušný živnostenský úřad vykonávající dozor v oblasti živnostenského oprávnění,

G.3.2. Úřad pro ochranu osobních údajů vykonávající dozor v oblasti ochrany osobních údajů,

G.3.3. Česká obchodní inspekce vykonávající dozor ve vymezeném rozsahu mimo jiné nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

G.4. Vznikne-li na základě uzavřené kupní smlouvy mezi „lékárnou“ a klientem jako spotřebitelem spor, který nebude jinými prostředky vyřešen ke spokojenosti klienta (spotřebitele), má tento klient vždy mimo jiné právo obrátit se na Českou obchodní inspekci.

G.4.1. Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, web: adr.coi.cz, e-mail: adr@coi.cz působí pro klienta jako věcně příslušný subjekt dle ustanovení § 20e písm. c) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu dle příslušných ustanovení části třetí § 20 d – 20 m zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

G.4.2. Klient může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na webové adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/5>

G.5. Právní vztahy mezi „lékárnou“ a klientem, které nejsou výslovně upraveny v těchto rezervačních podmínkách, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a v případě klienta – spotřebitele zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

G.6. „Lékárna“ je osobou odpovědnou za plnění všech povinností spojených s provozováním rezervačního systému, které vyplývají ze zákona o léčivech, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a dalších právních předpisů, které se na tuto činnost vztahují.

G.7. „Lékárna“ je vázána Etickým kodexem České lékárnické komory.

G.8. Klient tímto výslovně prohlašuje, že se seznámil se zněním těchto rezervačních podmínek před potvrzením rezervace zboží, ujednání rezervačních podmínek jsou pro něj jasná a srozumitelná a plně jim rozumí a bude se jimi řídit. Dále klient

prohlašuje, že léčiva rezervuje a následně i kupuje pro sebe nebo své potřeby a nebude je prodávat dalším osobám.

G.9. Tyto rezervační podmínky nabývají účinnosti ode dne 1.3.2020.