

REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVÉHO VÝDAJA

Lekáreň Východ – BryPharm spol. s r.o. (www.lekarenyvychod.sk)

Držiteľ povolenia / Predávajúci	BryPharm spol. s r.o.
Sídlo:	Filinského 79/31, 053 01 Harichovce
IČO / DIČ / IČ DPH:	56545151 / 2122345104 / SK2122345104
Zápis v OR SR:	Okresný súd Košice I, oddiel Sro, vložka 60591/V
Prevádzkareň internetového výdaja	Lekáreň Východ, Česká 11, 052 01 Spišská Nová Ves
Reklamačný kontakt:	reklamacie@lekarenyvychod.sk, tel. +421 914 124 449

Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky, postup a práva a povinnosti strán pri uplatňovaní zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného prostredníctvom internetového výdaja na www.lekarenyvychod.sk (ďalej len „Obchod“).

Čl. I Všeobecné ustanovenia

- Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru a proces vybavenia reklamácie (oprava, výmena, primeraná zľava, vrátenie kúpnej ceny, zamietnutie s odôvodnením).
- Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Predávajúceho a Kupujúceho – spotrebiteľa.
- Ak nie sú pojmy v tomto reklamačnom poriadku definované, majú význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach www.lekarenyvychod.sk.

Čl. II Právny rámec

Reklamačný poriadok je vypracovaný najmä v súlade s Občianskym zákonníkom (zodpovednosť za vady), zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a vyhláškou MZ SR č. 21/2012 Z. z. (internetový výdaj liekov a zdravotníckych pomôcok).

Čl. III Zodpovednosť za vady

- Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri dodaní, a za vady, ktoré sa prejavujú do 24 mesiacov od prevzatia, ak právne predpisy neustanovujú inak.
- Kupujúci je povinný tovar pri prevzatí skontrolovať a bezodkladne oznámiť zjavné vady (najmä množstevný/sortimentný rozdiel alebo poškodenie obalu).
- Za vadu sa nepovažuje opotrebovanie primerané povahe tovaru a bežnému používaniu, ani poškodenie spôsobené nesprávnym použitím alebo zásahom neoprávnenej osoby.

Čl. IV Záručná doba a uplatnenie práv

Všeobecná záručná doba je 24 mesiacov. Pri tovare s vyznačenou dobou použiteľnosti (exspiráciou) sa uplatní táto doba. Kupujúci uplatní práva zo zodpovednosti za vady vytknutím vady Predávajúcemu. Predávajúci poskytne potvrdenie o vytknutí vady a vybaví reklamáciu v zákonnej lehote (spravidla

najneskôr do 30 dní), ak nie je objektívne odôvodnená dlhšia lehota, o ktorej bude Kupujúci informovaný.

Čl. V Ako podať reklamáciu

Reklamáciu môžete podať týmito spôsobmi:

- e-mailom na reklamacie@lekarenyvychod.sk (odporúčame priložiť fotodokumentáciu a číslo objednávky),
- písomne na adresu sídla BryPharm spol. s r.o., Filinského 79/31, 053 01 Harichovce,
- osobne v prevádzkarni Lekáreň Východ, Česká 11, 052 01 Spišská Nová Ves (počas otváracích hodín).

Pre urýchlenie uveďte: číslo objednávky, popis vady, dátum prevzatia, preferovaný spôsob vybavenia (oprava/výmena/zľava/odstúpenie).

Čl. VI Reklamácia zásielky a poškodenia pri doprave

- Pri doručení zásielky skontrolujte neporušenosť obalu. Ak je obal poškodený, odporúčame zásielku prevziať s výhradou alebo odmietnuť prevzatie a spísať škodový zápis s prepravcom (ak je to možné).
- Pri WOLT objednávkach sa poškodenie pri doprave rieši primárne cez zákaznícku podporu WOLT; tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa uplatniť reklamáciu u Predávajúceho.

Čl. VII Spôsoby vybavenia reklamácie

- Odstránenie vady opravou alebo výmenou, ak je to primerané a možné.
- Primeraná zľava z kúpnej ceny, ak oprava/výmena nie sú možné alebo primerané.
- Odstúpenie od zmluvy a vrátenie kúpnej ceny, ak ide o podstatnú vadu alebo ak Predávajúci nevybaví reklamáciu v zákonnej lehote v prípadoch, keď to právne predpisy umožňujú.

Pri liekoch a zdravotníckych pomôckach platia osobitné pravidlá podľa Čl. IX.

Čl. VIII Tovar predávaný so zľavou a použitý tovar

Ak je tovar predávaný za nižšiu cenu z dôvodu konkrétnej vady, zodpovednosť sa na túto vadu nevzťahuje. Pri použitom tovare môže byť dohodnutá kratšia záručná doba, nie však kratšia ako 12 mesiacov.

Čl. IX Osobitné ustanovenia pre lieky a zdravotnícke pomôcky (internetový výdaj)

Vzhľadom na osobitnú povahu liekov a zdravotníckych pomôcok a pravidiel vyhlášky MZ SR č. 21/2012 Z. z. je možné lieky a zdravotnícke pomôcky vrátiť/reklamovať len z dôvodov uvedených nižšie a v lehote 7 dní od prevzatia zásielky.

A) Liek možno vrátiť do 7 dní, ak zásielka obsahuje:

- liek v inej liekovej forme, v inom množstve liečiva v jednej dávke alebo v inej veľkosti balenia, ako bol objednaný,
- iný počet balení lieku, ako bol objednaný,
- liek s dátumom expirácie kratším, ako je čas liečby pri dodržaní dávkovania podľa písomnej informácie,
- poškodený vnútorný obal lieku,
- liek bez písomnej informácie pre používateľa alebo nie v štátnom jazyku (ak sa vyžaduje),
- liek s inou šaržou, ako je šarža uvedená na dodacom doklade.

B) Zdravotnícku pomôcku možno vrátiť do 7 dní, ak zásielka obsahuje:

- poškodenú zdravotnícku pomôcku,
- iný počet balení zdravotníckej pomôcky, ako bol objednaný,
- zdravotnícku pomôcku po dátume expirácie,
- zdravotnícku pomôcku, ktorá nespĺňa technické požiadavky uvedené vo vyhlásení o zhode,
- zdravotnícku pomôcku bez návodu na použitie alebo ak návod nie je v štátnom jazyku.

C) Spôsob vrátenia lieku/zdravotníckej pomôcky

- osobne v prevádzkarni Lekáreň Východ, Česká 11, 052 01 Spišská Nová Ves, spolu s písomnou informáciou o dôvode vrátenia, alebo
- zaslaním zásielky na adresu prevádzkarne internetového výdaja (Lekáreň Východ, Česká 11, 052 01 Spišská Nová Ves) s priloženým popisom dôvodu vrátenia; zásielku odporúčame zaslať doporučené a vhodne zabalenu.

Ak sú splnené dôvody podľa bodov A) alebo B), Predávajúci vybaví vrátenie výmenou alebo vrátením zaplatenej sumy vrátane nákladov na doručenie, ak boli uhradené. Vrátenie peňazí sa vykoná bezhotovostne na účet Kupujúceho, ak sa strany nedohodnú inak.

Čl. X Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS) a RSO

Ak Kupujúci nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, môže sa obrátiť na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní, Kupujúci môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. Subjektom ARS je Slovenská obchodná inšpekcia. Online riešenie sporov (RSO) je dostupné na <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Čl. XI Závěrečné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok je zverejnený na www.lekarenychod.sk a je súčasťou dokumentácie internetového výdaja. Predávajúci je oprávnený tento Reklamačný poriadok meniť; zmeny sú účinné dňom zverejnenia, ak nie je uvedené inak.

Účinnosť od: 01.01.2026