

REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVEJ TM-LEKÁRNE

ČLÁNOK I VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť LTM, s.r.o., so sídlom Trnavská 1, 831 04 Bratislava, IČO: 47 45 596 085, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 65646/B, ktorá prevádzkuje internetový výdaj liekov, zdravotníckych pomôcok a doplnkového sortimentu lekárne pod označením **internetová tm-lekaren.sk** týmto vydáva tento REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVEJ TM-LEKARNE.SK, ktorým sa upravujú podmienky, postup a práva a povinnosti zmluvných strán pri uplatňovaní zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného prostredníctvom internetovej tm-lekarne.sk(reklamácia).
2. Tento REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVEJ TM-LEKARNE.SK upravuje aj postup pri podávaní a vybavovaní sťažností a podnetov kupujúceho, ktorým môže byť aj spotrebiteľ.
3. Tento REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVEJ TM-LEKARNE.SK je vypracovaný v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa, o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku, zákona o liekoch a vyhlášky o internetovom výdaji liekov. V prípade, že niektoré otázky nie sú VOP upravené, spravujú sa príslušnými ustanoveniami právnych predpisov uvedených v predchádzajúcej vete.
4. Tento je zverejnený na webovej stránke internetovej lekárne na www.tm-lekaren.sk v sekcii „Reklamácie a sťažnosti“. Reklamačný poriadok internetovej lekárne je rovnako prístupný na nahliadnutie v prevádzke internetovej lekárne na adrese LTM PROLEK, s.r.o., Trnavska 1, Bratislava 83104.
5. REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVEJ TM-LEKÁRNE tvorí neoddeliteľnú súčasť VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK INTERNETOVEJ TM-LEKÁRNE,

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 pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku** – zákon č. 102/2014 Z. z. zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- **Zákon o ochrane spotrebiteľa** – zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;

- **Internetová lekáreň** – internetový výdaj liekov a zdravotníckych pomôcok prevádzkovaný spoločnosťou LTM PROLEK, s.ro. Trnavská cesta 1, IČO 45596085 na doméne www.tm-lekaren.sk v zmysle § 22 zákona o liekoch a súvisiacich právnych predpisov Slovenskej republiky;
- **Verejná lekáreň** – je prevádzka verejnej lekárne Trnavské mýto, nachádzajúca sa na adrese: Trnavská 1, Bratislava 831 04
 - **Predávajúci alebo prevádzkovateľ** - spoločnosť LTM PROLEK, s.r.o. so sídlom Trnavská 1, Bratislava 831 04, IČO: 45 596 085 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd. Sro, Vl. č. 65646/B;
 - **Kupujúci alebo zákazník** – akákoľvek plnoletá fyzická osoba spôsobilá na právne úkony alebo existujúca právnická osoba, za predpokladu, že riadne vyplní a zašle objednávku na nákup tovaru prostredníctvom internetovej lekárne predávajúcemu v zmysle Všeobecných obchodných podmienok internetovej tm-lekárne.sk a predávajúci jej objednávku záväzne akceptuje;
 - **Tovar alebo predmet kúpy alebo zásielka** – produkty, ktoré sa nachádzajú v ponuke internetovej lekárne, pričom môže ísť o lieky, zdravotnícke pomôcky alebo doplnkový sortiment;
 - **Kúpna cena** – cena uvedená na stránke www.tm-lekaren.sk pri danom tovare v okamihu objednania tovaru kupujúcim, ak nie je dohodnuté medzi kupujúcim a predávajúcim niečo iné;
- **Súvisiace náklady** – predovšetkým náklady súvisiace s dodaním tovaru kupujúcemu na ním udanú adresu (najmä poštovné) a náklady súvisiace so zaplatením tovaru (zvoleným spôsobom platby) kupujúcim (najmä dobierka).
 - **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;
 - **Bankový účet** – je bankový účet IBAN č. SK88 1111 000000 11 072 48 000, ktorý patrí predávajúcemu;
 - **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, ktoré spĺňajú požiadavky na uvedenie na trh podľa osobitných predpisov okrem aktívnych implantovateľných zdravotníckych pomôcok, diagnostických zdravotníckych pomôcok in vitro, zdravotníckych pomôcok III. skupiny a implantovateľných a invazívnych zdravotníckych pomôcok na dlhodobé používanie IIa. skupiny alebo IIb. Skupiny;;
 - **Doplnkový 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 prostredníctvom internetovej tm-lekárne
 - **VOP** – Všeobecné obchodné podmienky internetovej tm-lekárne

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:
- množstevný a sortimentný rozdiel,
 - 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 živelných katastrof 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 berie na vedomie, že tovar internetovej lekárne je špeciálnym tovarom, s ktorým je potrebné vždy zaobchádzať v zmysle priloženej písomnej informácie výrobcu. Ak sa Vám prejavia po požití liekov ťažkosti alebo nežiaduce účinky, informujte nás písomne, e-mailom alebo telefonicky u kontaktnej osoby (osoba zodpovedná za farmakovigilanciu) uvedenej na webovej stránke internetovej lekárne <http://www.tm-lekaren.sk/> v sekcii „Obchodne podmienky“ a informácie pre spotrebiteľa alebo osobne priamo v lekárni. Vaše informácie budú ďalej poskytnuté príslušným zodpovedným štátnym inštitúciám (Štátny ústav pre kontrolu liečiv) v súlade so zákonom o liekoch.
9. 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.
10. Kupujúci má možnosť od kúpnej zmluvy odstúpiť aj bez uvedenia dôvodu za podmienok uvedených v Článku VI VOP alebo vrátiť liek / zdravotnícku pomôcku za podmienok uvedených v Článku VII VOP

ČLÁNOK IV REKLAMÁCIA ZÁSIELKY

Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku na neporušenosť obalu hneď po doručení. Ak je obal tovaru mechanicky poškodený, je kupujúci povinný túto skutočnosť oznámiť prepravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru pod obalom. V prípade zistenia poškodenia tovaru

spíše prepravca s kupujúcim záznam, tzv. škodový protokol. Na základe takto vyhotoveného záznamu sa začne reklamačné konanie.

ČLÁNOK V REKLAMÁCIA LIEKOV A ZDRAVOTNÍCKYCH POMÔCOK

1. Kupujúci môže vrátiť LIEK, ak zásielka obsahuje
 - a) liek v inej liekovej forme, v inom množstve liečiva v jednej dávke lieku alebo v inej veľkosti balenia, ako bol objednaný,
 - b) iný počet balení lieku, ako bol objednaný,
 - c) liek s dátumom expirácie kratším, ako je čas liečby zaslaným liekom pri dodržaní dávkovania lieku v súlade s údajmi uvedenými v písomnej informácii pre používateľov lieku,
 - d) poškodený vnútorný obal lieku,
 - e) liek bez písomnej informácie pre používateľa lieku alebo písomnú informáciu pre používateľa lieku, ktorá nie je v štátnom jazyku alebo v inom jazyku ako v štátnom jazyku, ak ide o písomnú informáciu pre používateľa lieku podľa § 22 ods. 6 písm. a) zákona o liekoch,
 - f) liek s inou šaržou, ako je šarža uvedená na dodacom liste.
2. Kupujúci môže vrátiť ZDRAVOTNÍCKU POMÔCKU, ak zásielka obsahuje
 - a) poškodenú zdravotnícku pomôcku,
 - b) iný počet balení zdravotníckej pomôcky, ako bol objednaný,
 - c) zdravotnícku pomôcku po dátume expirácie,
 - d) zdravotnícku pomôcku, ktorá nespĺňa technické požiadavky uvedené vo vyhlásení o zhode,
 - e) zdravotnícku pomôcku bez návodu na použitie alebo ak návod na použitie nie je v štátnom jazyku.
3. Lieky a zdravotnícke pomôcky je možné vrátiť z dôvodov uvedených v bode 1. a 2. tohto Článku V tomto Reklamačného poriadku do siedmich (7) dní od ich prevzatia kupujúcim s tým, že na ich vrátenie kupujúci môže použiť Formulár na vrátenie lieku alebo zdravotníckej pomôcky zverejnený na webovej stránke <http://www.tm-lekaren.sk/> v sekcii „ Reklamácie a sťažnosti“, a to nasledovným spôsobom:
 - a. odovzdaním lieku / zdravotníckej pomôcky vo Verejnej lekární (lekárneň Trnavské mýto, Trnavská 1, Bratislava 831 04, počas prevádzkovej doby ; alebo
 - b. zaslaním poštovej zásielky na adresu Verejnej lekárne (lekárneň Trnavské mýto, Trnavská 1, Bratislava 831 04) alebo sídla spoločnosti (LTM PROLEK, s.r.o., Trnavská 1, Bratislava 831 04). Zásielka musí obsahovať vrátený liek / zdravotnícku pomôcku a krátky list (písomnú informáciu), v ktorom kupujúci uvedie, že vracia liek / zdravotnícku pomôcku spolu s dôvodom takéhoto vrátenia.
4. Vrátené lieky, resp. zdravotnícke pomôcky musia byť s kompletným príslušenstvom, návodom, resp. písomnou informáciou, záručným listom a kópiou dokladu o kúpe.
5. Ak ide o liek / zdravotnícku pomôcku vrátenú kupujúcim z dôvodov podľa bodov 1. a 2. tohto Článku V tomto Reklamačného poriadku, predávajúci je povinný prevziať vrátený liek alebo zdravotnícku pomôcku a vrátiť kupujúcemu najneskôr v lehote štrnástich (14) dní odo dňa vrátenia lieku / zdravotníckej pomôcky kúpnu cenu, ktorú kupujúci uhradil za tovar vrátane nákladov na doručenie zásielky.
6. Ak sa nejedná o vrátenie lieku / zdravotníckej pomôcky kupujúcim z dôvodov uvedených v bode 1. resp. 2. tohto článku (t.j. § 6 ods. 1 a 2 vyhlášky Ministerstva zdravotníctva SR č. 21/2012); je predávajúci povinný o tom informovať kupujúceho a vrátiť mu jeho tovar. Ak bolo vrátenie lieku/zdravotníckej pomôcky uskutočnené z dôvodov uvedených v bodoch 1. resp. 2. tohto článku, vrátenie lieku/zdravotníckej pomôcky sa považuje za odstúpenie od zmluvy vo vzťahu k vrátenému lieku/ zdravotníckej pomôcke.

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 zložitý technický 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 NEODSTRÁNITELNÉ

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 vád 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 opotrebovania výrobku, dĺžke jeho užívania a k možnostiam ďalšieho použitia.

ČLÁNOK IX TOVAR PREDÁVANÝ SO ZLAVOU

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 osobne počas prevádzkovej doby alebo poštou v Kamennej lekární (lekáreň Trnavské mýto, Trnavská 1, Bratislava 831 04), alebo písomne v sídle spoločnosti (LTM PROLEK, s.r.o., Trnavská 1, Bratislava 831 04), alebo na e-mailovú adresu: <mailto:eshop@tm-lekaren.sk>
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 vo Verejnej lekární alebo ho odošle poštou (nie na dobierku) na adresu lekáreň Trnavské mýto, Trnavská 1, Bratislava 831 04, alebo do sídla spoločnosti LTM PROLEK, s.r.o., Trnavská 1, Bratislava 831 04. Kupujúci zásielku zreteľne označí názvom „REKLAMÁCIA“. Kupujúci uplatňujúci reklamáciu uvedie kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, e - mail), na ktorú bude predávajúcim vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie

zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumienie doručiť. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu aj vyplnením Reklamačného formuláru, ktorého tlačivo je zverejnené na stránke www.tm-lekaren.sk v sekcii Reklamácie a sťažnosti.

3. Predávajúci poučí kupujúceho o jeho právach podľa čl. VII. až X. tohto reklamačného poriadku. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z práv si uplatňuje, predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 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.
4. 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 odo dňa uplatnenia reklamácie.
5. Lehota pre určenie spôsobu vybavenia reklamácie a pre vybavenie reklamácie začne plynúť dňom faktického doručenia reklamovaného tovaru predávajúcemu, tj. Spoločnosti LTM PROLEK, s.r.o. na adresy uvedené v bode 2 tohto článku.
6. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie o reklamacii, a to takou formou, akou mu bola reklamácia oznámená (osobne, e-mailom, poštou).
7. 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, prípadne riadne a čitateľne vyplnený „Záručný list“ s vyplneným dátumom predaja, pečiatkou predajne a podpisom predavača, ak bol predávajúcim vystavený, dokumentáciu k tovaru a všetky jeho časti pre prípad výmeny. Neúplný alebo neoprávnene zmenený záručný list je neplatný! Predložiť treba aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.
8. Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany kupujúceho riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
9. 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.
10. 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 zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné 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 uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
11. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
12. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody.
13. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
14. 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 XII POSTUP PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

1. Kupujúci (ďalej aj ako „sťažovateľ“) môže podať sťažnosť alebo podnet osobne vo Verejnej lekární počas prevádzkovej doby, na e-mailovú adresu: eshop@tm-lekaren.sk alebo písomne na adresu Verejnej lekárně (lekáreň Trnavské mýto, Trnavská 1, Bratislava 83104), alebo sídla spoločnosti (LTM PROLEK, s.r.o., Trnavská 1, Bratislava 83104). Sťažovateľ musí v sťažnosti uviesť svoje údaje minimálne v rozsahu: meno a priezvisko, a kontaktnú adresu/e-mail, na ktorú/ý môže predávajúci zaslať písomnú odpoveď o spôsobe vybavenia sťažnosti. Na anonymné sťažnosti nebude predávajúci prihliadať.
2. Pokiaľ nebude sťažnosť vybavená priamo na mieste (v prípade osobného podania v Kamennej lekární), bude postúpená zodpovednému útvaru predávajúceho na prešetrenie. Sťažovateľ bude informovaný o ďalšom postupe vybavovania jeho sťažnosti.
3. Predávajúci vybaví sťažnosť kupujúceho v lehote 30 dní od jej prijatia, a to nasledovným spôsobom:
 - V prípade, že po prešetrení sťažnosti predávajúci vyhodnotí túto ako opodstatnenú, zabezpečí vykonanie potrebných opatrení na odstránenie nedostatkov, ktoré boli predmetom sťažnosti a o spôsobe vybavenia sťažnosti sťažovateľa písomne vyrozumie,
 - V prípade, že po prešetrení sťažnosti predávajúci vyhodnotí túto ako neopodstatnenú, písomne sťažovateľa o tejto skutočnosti upovedomí.

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. Podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. [524/2013](#) z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013), spotrebiteľ môže akékoľvek svoje práva a nároky voči predávajúcemu uplatňovať aj v rámci alternatívneho on-line riešeného sporu. On-line riešenie sporu zabezpečuje Európska komisia a slovenské kontaktné miesto riešenia sporov on-line (RSO). Rovnako aj nároky predávajúceho voči spotrebiteľovi môžu byť uplatnené prostredníctvom európskej platformy. Spotrebiteľ alebo predávajúci môžu uplatniť svoje práva a nároky prostredníctvom platformy riešenia on-line sporov podaním sťažnosti na stránke http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.
V prípade akýchkoľvek problémov kontaktujte predávajúceho na eshop@tm-lekaren.sk.

ČLÁNOK XIV
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento RP je súčasťou VOP a Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že sa s ním oboznámil.
2. Tento RP platí pre kupujúceho v takom znení, ako je uverejnené na internetovej stránke www.tm-lekaren.sk v deň odoslania elektronickej objednávky kupujúceho, ak nie je medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.
3. RP ako aj akákoľvek jeho zmena nadobúda platnosť a účinnosť dňom zverejnenia na internetovej stránke <http://www.tm-lekaren.sk/>, ak nie je na webovom sídle alebo v RP uvedená iná informácia.
4. Tento RP nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.11.2016