**Reklamační řád společnosti MEDICON Pharm s.r.o., provozovatele prodejen a on-line e-shopu Ošatka.cz**

Postup při reklamaci zboží zakoupeného v provozovnách – lékárnách, kamenných prodejnách Ošatka a e-shopu Ošatka.cz společnosti MEDICON Pharm s.r.o. (dále jen "Společnost") vychází z platného znění zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech, a z dalších obecně závazných právních předpisů.

1. **Bezprostředně při převzetí zboží je zákazník povinen si zkontrolovat, že druh a množství zboží odpovídává jeho objednávce, resp. lékařskému předpisu - receptu na léčivé přípravky, poukazu na léčebnou a ortopedickou pomůcku apod., a že obal zboží je mechanicky neporušený. Poté, co zákazník se zbožím opustí prodejnu (lékárnu), případně potvrdí převzetí objednávky, ztrácí nárok na uznání námitky, že zakoupené zboží množstvím či druhem neodpovídá jeho objednávce; námitka na mechanické poškození obalu může být uznána pouze pokud je zjevné, že poškození nemohl způsobit zákazník.**

* Podle § 88 odst. 1 zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech, léčiva nevyhovující jakosti, s prošlou dobou použitelnosti, uchovávaná nebo připravená za jiných než předepsaných podmínek, zjevně poškozená nebo nespotřebovaná (dále jen „nepoužitelná léčiva“) musí být odstraněna včetně jejich obalů tak, aby nedošlo k ohrožení života s zdraví lidí nebo zvířat anebo životního prostředí.
* **Vrácená léčiva od pacienta, která jsou nenačatém obalu a nemají prošlou použitelnost, jsou léčiva nespotřebovaná, tudíž nepoužitelná. Tato léčiva mohou být přijata do lékárny pouze jako nebezpečný odpad k likvidaci.**

1. Kromě vad zjištěných při převzetí zboží odpovídá Společnost, coby prodávající, rovněž za vady, které se na zboží vyskytnou v záruční době.

Podmínkou uplatnění těchto vad je:

1. předložení dokladu o koupi, resp. o zaplacení zboží, v provozovně Společnosti, a
2. neuplynutí záruční doby.

Záruční doba u léčiv je dána expirační dobou vyznačenou na obalu.

V případě potravinových doplňků nebo jiného potravinového zboží, u kterých je na jejich obalu nebo v návodu k nim připojenému vyznačena lhůta k použití, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.

Záruční doba u spotřebního zboží činí 24 měsíců.

Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím.

Doba od přijetí reklamace do vyřízení reklamace se nezapočítává do záruční doby, resp. záruční doba se o tuto dobu prodlužuje.

1. Způsoby vyřízení reklamace zboží v záruční době jsou
2. oprava zboží, je-li to možné,
3. výměna zboží za zboží typově anebo druhově stejné, není-li možná oprava,
4. vrácení kupní ceny, není-li možná výměna za zboží typově anebo druhově stejné.

Při výměně zboží za zboží typově anebo druhově stejné začíná běžet nová záruční doba na toto zboží, a to od převzetí tohoto zboží kupujícím.

Společnost nenese odpovědnost za vady, které mají původ v neodborném používání produktu, chybné (v rozporu s návodem) manipulace s produktem a vady způsobené vnějšími událostmi.

1. Reklamace se uplatňuje v prodejně (lékárně), kde zákazník zboží zakoupil, v případě e-shopu zasláním zboží zpět na kontaktní adresu e-shopu uvedenou na dodacím listu. Není-li to možné (zrušení prodejny, vzdálené místo bydliště zákazníka), lze reklamaci uplatnit také v jiné prodejně (lékárně) Společnosti. Lze rovněž přijmout reklamaci zaslanou poštovní zásilkou na adresu sídla Společnosti; náklady na poštovné hradí zákazník, je-li reklamace uznána za oprávněnou, hradí tyto náklady Společnost.
2. V každé prodejně (lékárně) jsou určeni pracovníci, kteří jsou pověřeni vyřizováním reklamací (reklamační zmocněnci). Není-li možné reklamaci vyřešit namístě anebo požaduje-li to zákazník, sepíše reklamační zmocněnec se zákazníkem reklamační protokol. Reklamační protokol obsahuje označení provozovny přijímající reklamaci, označení zboží, popis reklamované vady, zákazníkem požadovaný způsob vyřízení reklamace, datum přijetí reklamace, podpis reklamačního zmocněnce a razítko provozovny. Stejnopis protokolu je předán zákazníkovi při převzetí reklamace. Reklamace se zpravidla vyřizují do 3 dnů, je-li třeba výrobek zasílat výrobci či distributorovi k posouzení či k opravě, reklamace se vyřizují zpravidla do 30 dnů.
3. Tento Reklamační řád byl vydán Společností dne 1.1.2015 a nabývá účinnosti dnem svého vydání.

V Praze dne 1.1.2015 PharmDr. Dana Trčková

ředitelka společnosti MEDICON Pharm s.r.o.