



**Lekáreň Ústavu  
farmácie SZU**

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

*poskytovateľa lekárenskej starostlivosti, ktorým je  
**Stredoslovenský ústav srdcových a cievnych chorôb, a. s.,  
Cesta k nemocnici 1, 974 01 Banská Bystrica***

(ďalej ako „poskytovateľ lekárenskej starostlivosti“ alebo „predávajúci“ alebo Lekáreň Ústavu farmácie SZU“)

*Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný v súlade s § 619 až § 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, zákona č. 362/2011 Z.z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení skorších predpisov, zákona č. 108/2024 Z. z. ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a s vyhláškou Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 21/2012 Z.z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o internetovom výdaji liekov alebo zdravotníckych pomôcok, o spôsobe zverejnenia informácie o internetovom výdaji, o spôsobe balenia zásielky a jej prepravy a o spôsobe reklamácie.*

### **Čl. I**

#### **Všeobecné ustanovenia**

- 1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané poskytovateľom lekárenskej starostlivosti Lekáreň Ústavu farmácie SZU v súlade s predmetom jeho činnosti. Je záväzný pre poskytovateľa lekárenskej starostlivosti Lekárne Ústavu farmácie SZU ako predávajúceho, a kupujúceho ako zákazníka, resp. objednávateľa v prípade realizácie zásielkového výdaja liekov a zdravotníckych pomôcok. Osobným prevzatím tovaru, resp. prevzatím zásielky zákazník súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
- 1.2 Na účely tohto Reklamačného poriadku sa tzv. Spotrebiteľskou kúpnu zmluvou rozumie kúpna zmluva uzavretá medzi obchodníkom ako predávajúcim (ďalej len „Predávajúci“) a spotrebiteľom ako kupujúcim (ďalej len „Kupujúci“), ak je predmetom kúpy akákoľvek hnutelná vec, vrátane vecí s digitálnymi prvkami, a to aj vtedy, ak sa má vec ešte len vyrobiť alebo vyhotoviť, okrem iného aj podľa špecifikácií kupujúceho („ďalej len „zmluva“).
- 1.3 Vecou s digitálnymi prvkami je akákoľvek hnutelná vec, ktorá obsahuje digitálny obsah alebo digitálnu službu alebo je s digitálnym obsahom alebo digitálnou službou

prepojená takým spôsobom, že absencia digitálneho obsahu alebo digitálnej služby by bránila tomu, aby vec plnila svoje funkcie. Pri pochybnostiach platí, že predmetom spotrebiteľskej kúpnej zmluvy o kúpe veci s digitálnymi prvkami je aj dodanie digitálneho obsahu alebo poskytnutie digitálnej služby.

- 1.4 Reklamáciou podľa tohto Reklamačného poriadku rozumieme uplatnenie zodpovednosti za vady kupujúcim zo spotrebiteľskej kúpnej zmluvy voči predávajúcemu.
- 1.5 Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo odoslaním objednávky, Kupujúcemu jasným a zrozumiteľným spôsobom, oznámiť existenciu a dĺžku trvania zákonnej zodpovednosti Predávajúceho/Výrobcu za vady tovaru, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby a dostupnosť spotrebiteľskej záruky, ak ju obchodník alebo výrobca poskytuje, to neplatí ak sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu.

## Čl. II

### Zodpovednosť za vady

- 2.1 Vo všeobecnosti platí, že predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec v čase jej dodania kupujúcemu. Vec je dodaná v okamihu, keď ju prevezme kupujúci alebo ním určená osoba, alebo keď ju predávajúci odovzdá prepravcovi, ktorého poveril kupujúci mimo možností prepravy, ktoré ponúkol kupujúcemu predávajúci.
- 2.2 Ak si vec vyžaduje montáž alebo inštaláciu predávajúcim, vec sa považuje za dodanú až dokončením montáže alebo inštalácie.
- 2.3 Vec s digitálnymi prvkami sa považuje za dodanú okamihom, keď je kupujúcemu prístupný na stiahnutie a inštaláciu príslušný digitálny obsah alebo digitálna služba alebo ak ide o nepretržité dodávanie digitálneho obsahu počas dohodnutej doby, okamihom začatia jeho prístupňovania kupujúcemu.
- 2.4 Digitálne plnenie (vec s digitálnym obsahom) má vady, ak nie je v súlade s dohodnutými požiadavkami a všeobecnými požiadavkami podľa zákona (§852d Občianskeho zákonníka) alebo ak jeho užívanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.
- 2.5 Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnym prepojením digitálneho plnenia so zložkami digitálneho prostredia spotrebiteľa (hardvér, softvér a akékoľvek sieťové pripojenie používané zákazníkom na prístup alebo užívanie digitálneho plnenia) alebo začlenením digitálneho plnenia do zložiek digitálneho prostredia spotrebiteľa (ďalej len „integrácia“), ak
  - a. bola integrácia vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo
  - b. integráciu, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na integráciu, ktorý mu poskytol predávajúci.
- 2.6 Predávajúci nezodpovedá za vadu digitálneho plnenia, ktorá bola spôsobená výlučne nenainštalovaním dodaných aktualizácií, ktoré sú potrebné na zachovanie súladu digitálneho plnenia s dohodnutými a/alebo všeobecnými požiadavkami, ak si kupujúci aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a
  - a. predávajúci oboznámil kupujúceho o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania, a
  - b. nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia kupujúcim neboli spôsobené nedostatkami v návode na inštaláciu poskytnutom kupujúcemu predávajúcim.

- 2.7 Predávajúci alebo výrobca môže kupujúcemu poskytnúť aj osobitnú tzv. spotrebiteľskú záruku, prostredníctvom ktorej sa zaviazá vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predanú vec alebo zabezpečiť jej údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. Kupujúci má právo požadovať od výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením.
- 2.8 Výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, v záručnom liste jasným a zrozumiteľným spôsobom uvedie zákonné náležitosti a poučenie, že kupujúci má voči predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vady, ktoré nie sú spotrebiteľskou zárukou dotknuté.
- 2.9 Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 2.10 Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
- 2.11 Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
- 2.12 Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.
- 2.13 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.)
- 2.14 Zistené zjavné vady je zákazník povinný okamžite oznámiť predávajúcemu, ktorý zjedná nápravu formou výmeny tovaru alebo vrátením kúpnej ceny. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.
- 2.15 Predávajúci nezodpovedá za vady, ak: zákazník spôsobil vadu tovaru sám; zákazník pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru; vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebovania tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním; boli porušené ochranné plomby na tovare; boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí, sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti; vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy; boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca; vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.
- 2.16 Kupujúci nie je oprávnený od poskytovateľa lekárenskej starostlivosti požadovať prijatie lieku vydaného poskytovateľom lekárenskej starostlivosti v súlade s lekárskeym predpisom predloženým späť a vrátenie poplatku zaplateného za výdaj lieku viazaného na lekárske predpis, a to ani v prípade, že liek bol lekárom nesprávne predpísaný.

### **Čl. III** **Záručná doba**

- 3.1 Záručná doba je 2 roky od dodania veci. Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať nepretržite počas dohodnutej doby,

predávajúci zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami.

- 3.2 Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Ide o prípad tzv. spotrebiteľskej záruky. Za tým účelom predávajúci alebo výrobca poskytne kupujúcemu záručný list na trvanlivom médiu najneskôr v čase dodania veci v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa v inom jazyku. Kupujúci berie na vedomie, že záručná doba nie je vždy totožná s dobou spotreby (expiračná doba), ktorá je vždy vyznačená na obale konkrétneho tovaru (najmä liekov).
- 3.3 Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 2 roky. Záručná doba presahujúca 2 roky sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.
- 3.4 Na žiadosť zákazníka je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe (táto možnosť sa nevzťahuje na tzv. spotrebiteľskú záruku).

#### **Čl. IV**

##### **Plynutie záručnej doby**

- 4.1 Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru/veci zákazníkom.
- 4.2 Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 4.3 Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.
- 4.4 Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
- 4.5 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.

#### **Čl. V**

##### **Vady odstrániteľné**

- 5.1 Predávajúci alebo ním poverený pracovník je povinný odstrániť vadu v primeranej lehote, pričom primeranou lehotou sa rozumie „najkratší čas, ktorý scudziteľ (t.j. obchodník/predávajúci) potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.
- 5.2 Zvyčajne rozhodne o reklamácií ihneď, maximálne však do 30 dní, avšak táto lehota bude môcť byť predĺžená v prípade, ak to bude odôvodnené objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
- 5.3 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval. Náklady prevzatia veci na účely opravy alebo výmeny, rovnako tak náklady dodania opravenej veci alebo náhradnej veci znáša predávajúci. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

- 5.4 Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Pri odstránení vady výmenou veci nemá predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.
- 5.5 Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak.
- 5.6 Ak zákazník reklamuje výrobok kvôli závade do 6 mesiacov od zakúpenia, platí, že vada existovala už v čase predaja, ibaže by sa preukázal opak

## **Čl. VI**

### **Vady neodstrániteľné**

- 6.1 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
- 6.2 Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.
- 6.3 Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré, ale nebránia riadnemu užívaniu tovaru ako tovaru bez vady (napr. estetické), a kupujúci nežiada výmenu tovaru, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci. Pri poskytovaní zľavy z kúpnej ceny veci sa prihliada ku charakteru vady, stupňu a spôsobu opotrebovania tovaru, dĺžke jeho užívania a k možnostiam ďalšieho použitia.

## **Čl. VII**

### **Uplatnenie práva**

- 7.1 Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená.
- 7.2 Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ/obchodník určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre zákazníka bližšom, uplatní zákazník právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a zákazníkom.
- 7.3 Tovar predávajúceho je tvorený najmä liekmi, t.j. špeciálnym tovarom, s ktorým je vždy potrebné zaobchádzať v zmysle priloženej informácie výrobcu. Kupujúci berie na vedomie, že každý liek, či už voľnopredajný alebo viazaný na lekársky predpis má nežiaduce účinky, ktoré sú popísané v príbalovom letáku. V prípade výskytu nežiadúcich účinkov liekov na predpis kupujúci kontaktuje svojho ošetrojúceho lekára.
- 7.4 Pri reklamácii veci s digitálnymi prvkami je zodpovednosťou kupujúceho prijať opatrenia, aby nemohlo dôjsť k strate jeho dát alebo neoprávnenému prístupu k nim, v prípade ak vec umožňuje ukladanie dát. Predávajúci nezodpovedá za prípadnú

stratu, poškodenie, či zneužitie dát, ktoré sú uložené na zariadeniach pre ukladanie dát, odovzdaných kupujúcim predávajúcemu za účelom reklamácie.

- 7.5 Kupujúci má voči Obchodníkovi právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá Obchodník, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu.
- 7.6 Kupujúci musí právo podľa predchádzajúceho odseku uplatniť u Obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.
- 7.7 Súd môže Kupujúcemu na jeho návrh priznať primerané finančné zadostučinenie, ak svoje práva zo zodpovednosti za vady úspešne uplatnil na súde.

## Čl. VIII

### **Povinnosti predávajúceho, zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie**

- 8.1 Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
- 8.2 Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste, to neplatí, ak je na vykonanie opravy určená iná osoba.
- 8.3 V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
- 8.4 Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie.
- 8.5 Zákazník je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru bez zbytočného odkladu po tom čo vadu zistil, a to predložením vadného tovaru v predajni.
- 8.6 Zákazník, ktorý uplatňuje nároky z väd, vyplní reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadný tovar predávajúcemu. V reklamačnom protokole uvedie zákazník uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e - mail), na ktorú bude predávajúcim vyzrobené o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzrobenie doručiť.
- 8.7 Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží zákazník daňový doklad s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku 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.
- 8.8 Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany zákazníka riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
- 8.9 Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.
- 8.10 Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

- 8.11 Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

## Čl. IX

### Osobitné ustanovenia vzťahujúce sa na spôsob a vybavenie reklamácie v prípade zásielkového výdaja liekov a zdravotníckych pomôcok

- 9.1 Liek možno vrátiť, ak zásielka obsahuje liek v inej liekovej forme, v inom množstve liečiva v jednej dávke lieku alebo v inej veľkosti balenia, ako bol objednaný, iný počet balení lieku, ako bol objednaný, 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, poškodený vonkajší alebo vnútorný obal lieku, liek bez písomnej informácie pre používateľov lieku alebo ak písomná informácia pre používateľov lieku nie je v štátnom jazyku, liek s inou šaržou, ako je šarža uvedená na dodacom liste.
- 9.2 Zdravotnícku pomôcku možno vrátiť, ak zásielka obsahuje: poškodený obal zdravotníckej pomôcky, iný počet balení zdravotníckej pomôcky, ako bol objednaný, zdravotnícku pomôcku, ktorá nespĺňa technické požiadavky uvedené vo vyhlásení o zhode, zdravotnícku pomôcku bez návodu na použitie alebo ak návod na použitie nie je v štátnom jazyku.
- 9.3 Vrátenie lieku alebo zdravotníckej pomôcky, ak ide o liek alebo zdravotnícku pomôcku vrátenú kupujúcim z dôvodov uvedených v odsekoch 1 a 2 tohto článku, vybaví predávajúci vo verejnej lekárni alebo vo výdajni zdravotníckych pomôcok výmenou vráteného lieku alebo vrátenej zdravotníckej pomôcky za sumu, ktorú kupujúci za vrátený liek alebo zdravotnícku pomôcku zaplatil predávajúcemu, a to vrátane nákladov na doručenie zásielky.
- 9.4 Liek alebo zdravotnícku pomôcku možno vrátiť na účel reklamácie odovzdaním vo verejnej lekárni, z ktorej bola odoslaná zásielka obsahujúca vrátený liek alebo zdravotnícku pomôcku, odovzdaním vo výdajni zdravotníckych pomôcok, z ktorej bola odoslaná zásielka obsahujúca zdravotnícku pomôcku, zaslaním poštovej zásielky obsahujúcej vrátený liek alebo zdravotnícku pomôcku a adresovanej predávajúcemu spolu s písomnou informáciou o dôvodoch vrátenia, zaslaním poštovej zásielky obsahujúcej vrátenú zdravotnícku pomôcku a adresovanej predávajúcemu spolu s písomnou informáciou o dôvodoch vrátenia.
- 9.5 Vrátené lieky, resp. zdravotnícke pomôcky musia byť s **kompletným príslušenstvom, návodom, resp. písomnou informáciou, záručným listom a kópiou dokladu o kúpe.**
- 9.6 Na spôsob a vybavenie reklamácie v prípade zásielkového výdaja liekov a zdravotníckych pomôcok sa primerane vzťahujú ustanovenia Článku IX tohto Reklamačného poriadku, ak v tomto Článku nie je ustanovené inak.

## Čl. X

### Záverečné ustanovenia

- 10.1 Tento reklamačný poriadok v plnom rozsahu nahrádza doteraz platný a účinný reklamačný poriadok. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom podpisu a účinnosť od **01.07.2024**.
- 10.2 Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

10.3 Reklamačné konania začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa predpisov účinných do 30. júna 2024. Právne účinky úkonov, ktoré nastali pri uplatnení reklamácií pred 1. júlom 2024, zostávajú zachované.

V Banskej Bystrici dňa 1.7.2024

.....  
MUDr. Juraj Frajt, MPH  
člen predstavenstva  
Stredoslovenský ústav srdcových  
a cievnych chorôb, a.s.

.....  
MUDr. Ján Seleštiansky  
podpredseda predstavenstva  
Stredoslovenský ústav srdcových  
a cievnych chorôb, a.s.

Lekáreň Ústavu farmácie



Príloha č.1

Vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy uzatvorenej na diaľku a Zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov obchodníka

**Stredoslovenský ústav srdcových a cievnych chorôb, a.s.**

**Lekáreň Ústavu farmácie SZU**

**So sídlom: Cesta k nemocnici 1, Banská Bystrica 974 01**

**IČO: 36 644 331**

**Emailová adresa: [lekaren@suscch.eu](mailto:lekaren@suscch.eu)**

**Týmto oznamujeme, že odstupujeme od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu:**

**Dátum objednania:**

**Meno a priezvisko spotrebiteľa:**

**Adresa spotrebiteľa:**

**Podpis spotrebiteľa:**

**Dátum a miesto:**

## Príloha č.2

### **POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU a ZMLUVY UZAVRETEJ MIMO PREVÁDZKOVÝCH PRIESTOROV OBCHODNÍKA**

#### **1. Právo na odstúpenie od zmluvy**

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa keď Vy alebo Vami určená tretia osoba okrem dopravcu prevezmete tovar.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás prosím informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napr. Listom/e-mailom) poslaným na adresu :

Stredoslovenský ústav srdcových a cievnych chorôb, a.s.

Lekáreň Ústavu farmácie SZU

So sídlom: Cesta k nemocnici 1, Banská Bystrica 974 01

IČO: 36 644 331

Emailová adresa: [lekaren@suscch.eu](mailto:lekaren@suscch.eu)

Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý sme Vám odovzdali/poslali. Jeho použitie však nie je povinné.

V prípade, že využijete možnosť odstúpenia od zmluvy e-mailom, prijatie odstúpenia od zmluvy Vám bezodkladne potvrdíme na trvanlivom médiu (t.j. e-mailom)."

Lehota na odstúpenie je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

Zašlite nám tovar späť alebo ho prineste na našu adresu alebo odovzdajte na poštovú prepravu najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty.

Pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka podľa § 19 ods. 1 znáša spotrebiteľ len náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie tovaru;

#### **2. Dôsledky odstúpenia**

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom úhrady, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.