

## Všeobecné obchodní podmínky

### I.

#### Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztah mezi prodávajícím provozujícím svůj obchod na níže uvedené internetové adrese jako prodávajícím na straně jedné (dále jen „prodávající“) a fyzickou osobou spotřebitelem, jako kupujícím na straně druhé (dále jen „kupující“), a to prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován prostřednictvím webového rozhraní (dále jen „webové rozhraní“).

Prodávajícím je

**Pilulka Lékárny a.s.**, IČ: 3615278

sídlo: Drahobejlova 1073/36, Libeň, 190 00 Praha 9

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 20249

provozovatel lékárny Pilulka Lékárna Drahobejlova 1073/36, Libeň, 190 00 Praha 9

Vedoucí lékárník: Mgr. Jiřina Huthová

IČZ lékárny: 9995093

Informační služba:

Telefon: +420 222 703 000

E-mail: [informacnisluzba@pilulka.cz](mailto:informacnisluzba@pilulka.cz)

Adresa internetového obchodu prodávajícího: [www.pilulka.cz](http://www.pilulka.cz) (dále jen „internetový obchod“)

1.2 Spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy s prodávajícím nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

1.3 Kupující bere na vědomí, že v rámci internetového obchodu jsou mimo jiné nabízeny i léčivé přípravky, jež jsou určeny pouze fyzickým osobám a nejsou určeny pro podnikatelský nákup léčiv či nákup léčiv právnickou osobou. Objednávka jakéhokoliv jednotlivého druhu zboží na jednu osobu a jeden den je omezena počtem 10 balení.

1.4 Předmětem těchto VOP je úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran, tj. prodávajícího a kupujícího, vzniklých na základě kupní smlouvy, uzavřené prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího (dále jen „kupní smlouva“).

1.5 Právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím – spotřebitelem, které nejsou výslovně upraveny v těchto VOP ani ve smlouvě uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.6 V případě jakýchkoliv rozdíků mezi VOP a kupní smlouvou uzavřenou mezi prodávajícím a kupujícím, má přednost text smlouvy s tím, že VOP tvoří nedílnou součást kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

1.7 Kupující odesláním objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a že s těmito VOP souhlasí.

1.8 Kupující bere na vědomí, že pro účely úpravy jeho vztahu k prodávajícímu se za účinné považují VOP ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky. Kopii VOP obdrží kupující jako přílohu potvrzení objednávky na zadanou emailovou adresu. Prodávající je oprávněn znění VOP měnit či doplňovat, jakýmikoliv změnami ale nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění VOP.

### II.

#### Kupní smlouva – obecná ustanovení

2.1 Předmětem kupní smlouvy je zásilkový prodej léčivých přípravků specifikovaných v ust. § 2 odst. 1 a § 25, odst. 1 zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech (dále jen „zákon o léčivech“), tj. volně prodejných léků, dále zdravotnických potřeb, potravinových doplňků a kosmetiky (dále souhrnně jen „zboží“). Prostřednictvím internetového obchodu nelze zakoupit léčivé přípravky, jejichž výdej je vázán na lékařský předpis, léčivé přípravky obsahující návykové látky a léčiva, která mohou být vydávána bez receptu s omezením.

2.2 Internetový obchod provozovaný prodávajícím obsahuje zboží nabízené prodávajícím k prodeji, a to včetně uvedení následujících informací:

- a) název produktu;
- b) fotografie produktu; mohou být přitom užity i fotografie, které se mohou lišit např. v barvě od balení produktu; pro posouzení souladu produktu s konkrétní nabídkou je vždy rozhodující textový popis nabídky;
- c) specifikace produktu dle jeho povahy;
- d) cena produktu – je vždy uvedena jako cena konečná včetně DPH a nákladů za navrácení zboží, jestliže toto zboží ze své podstaty nemůže být navráceno obvyklou poštovní cestou. Cena zboží nezahrnuje náklady na dopravu zboží k zákazníkovi, není-li v nabídce uvedeno jinak, přičemž nabídka prodeje zboží a ceny tohoto zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní;
- e) povinné informace dle zákona č. 378/2007 Sb., zákon o léčivech ve znění pozdějších předpisů, pokud se jedná o léčiva

2.3 Veškeré nabídky prodeje zboží umístěné ve webovém rozhraní obchodu jsou nezávazné a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží.

2.4 Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

2.5 Nákup zboží může kupující uskutečnit prostřednictvím svého uživatelského rozhraní na základě registrace do webového rozhraní. S registrací je spojeno členství ve věrnostním klubu nazvaném Bonus klub Pilulka, založeném na udělování bodů registrovaným zákazníkům za každý nákup jeho prostřednictvím. Pomocí udělených bodů je kupující oprávněn čerpat výhody a bonusy v podobě slev na další nákupy, slevových poukazů a možnosti nákupu za získané body.

2.6 Za účelem registrace je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny požadované údaje a tyto údaje aktualizovat vždy při jejich změně. Uživatelský účet každého kupujícího je chráněn uživatelským jménem a heslem. Proávající si vyhrazuje právo uživatelský účet zrušit, a to zejména v případě, kdy se kupující dopustí porušení kupní smlouvy a / nebo těchto VOP. Na základě registrace kupující souhlasí se zasláním informací souvisejících se zbožím a obchodních sdělení na elektronickou adresu kupujícího.

2.7 Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

2.8 Proávající si vyhrazuje právo dodat kupujícímu zboží v libovolném barevném provedení, s čím kupující souhlasí.

### **III.**

#### **Uzavření kupní smlouvy**

3.1 Pro účely objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- a) objednávaném zboží, které kupující vložil do elektronického nákupního košíku webového rozhraní,
- b) způsob úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží a

c) informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objednávka“).

3.2 Před zasláním objednávky prodávajícím je kupujícím umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce (dále jen „elektronická adresa kupujícího“).

3.3 Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

3.4 Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká a k uzavření kupní smlouvy dochází okamžikem odeslání objednávky. Prodávající si nicméně vyhrazuje vlastnické právo ke zboží, tj. kupující se stane vlastníkem zboží až okamžikem zaplacení ceny zboží.

3.5. Před uhrazením kupní ceny má kupující právo stornovat objednávku, a to buď elektronicky nebo telefonicky. Stornování je potvrzeno doručením informačního e-mailu.

3.6 Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

3.7 Vyřizování stížností kupujícího zajišťuje prodávající prostřednictvím výše uvedené elektronické adresy. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

3.8 Případné spory mezi kupujícím a prodávajícím z kupní smlouvy lze řešit mimosoudním způsobem (čl. XI VOP), pokud se nejedná o výdej léčivých přípravků a zdravotnických prostředků.

3.9 Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě.

3.10. Prodávající má s ohledem na čl. 2.3. VOP právo stornovat objednávku v případě, že budou vyčerpány zásoby Prodávajícího nebo Prodávající z jiných důvodů nebude schopen povinnosti z kupní smlouvy splnit. Prodávající má povinnost o takové skutečnosti Kupujícího bez zbytečného odkladu obeznámit a vrátit již uhrazenou kupní cenu.

#### **IV.**

##### **Cena**

4.1 Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:

- a) v hotovosti v provozovně prodávajícího uvedené v rámci objednávkového formuláře tam, kde prodávající umožňuje osobní odběr zboží;
- b) bezhotovostně převodem na bankovní účet, který prodávající sdělí kupujícímu v rámci procesu objednávky (dále jen „účet prodávajícího“)
- c) bezhotovostně prostřednictvím platebního systému;
- d) bezhotovostně platební kartou online;
- e) v hotovosti dobírkou tam, kde prodávající umožňuje dopravu zboží prostřednictvím oprávněného přepravce.
- f) slevovou poukázkou / dárkovým certifikátem. V případě, že nominální hodnota voucheru je vyšší než cena objednaného zboží není zbytek hodnoty voucheru refundován.

4.2 Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

4.3 V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží.

4.4 V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 48 hodin od odeslání objednávky. Proávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy v případě, kdy kupní cena není připsána v této lhůtě na jeho účet. Není-li dohodnuto jinak, je kupující oprávněn si zboží převzít až po úplném zaplacení jeho ceny. V případě platby bezhotovostním způsobem dle čl. 4.1 b); c) a d) VOP je prodávající povinen odeslat kupujícímu potvrzení o zaplacení ceny bez zbytečného odkladu, a to na adresu elektronické pošty kupujícího.

4.5 V případě bezhotovostní platby je kupující povinen uhrazovat kupní cenu zboží společně s uvedením variabilního symbolu platby, který je sdělen kupujícímu v rámci procesu objednávky. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet dle bodu 4.1 b).

4.6 Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.

4.7 Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy kupujícímu daňový doklad – fakturu. Daňový doklad bude doručen se zbožím nebo elektronickou cestou na e-mail kupujícího. Proávající je plátcem daně z přidané hodnoty.

4.8 Zboží zůstává do úplného zaplacení a převzetí majetkem prodávajícího, avšak nebezpečí škody na věci přechází převzetím zboží kupujícím.

4.9 Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin od uskutečnění evidované tržby. Účtenka je vystavována v elektronické podobě, je kupujícímu zaslána na jeho e-mail a je rovněž umístěna do zákaznického účtu kupujícího, kde ji má kupující kdykoliv k dispozici k nahlédnutí a vytištění. V případě, že kupující požaduje vystavení účtenky v tištěné podobě od prodávajícího, vystaví mu ji prodávající na základě žádosti kupujícího zasláné na e-mail dotazy@pilulka.cz a přidá ji k zakoupenému zboží.

4.10 Slevový poukaz (voucher) vydaný prodávajícím, na základě kterého je kupující oprávněn uplatnit slevu z kupní ceny za zboží nebo čerpat jinou výhodu, je možno uplatnit jen jedenkrát, pokud není na slevovém poukazu nebo v rámci marketingové kampaně výslovně uvedeno jinak.

## **V.**

### **Dodání**

5.1 Proávající se zavazuje vydat zboží kupujícímu v následujících lhůtách:

- a) v případě platby v hotovosti se prodávající zavazuje vydat zboží kupujícímu kdykoliv po přijetí objednávky kupujícího v provozovně prodávajícího v průběhu běžné pracovní doby, která je uvedena v rámci informací o prodávajícím v objednávkovém rozhraní,
- b) v případě platby bezhotovostním způsobem, tj. převodem na účet, prostřednictvím platebního systému nebo platební kartou, se prodávající zavazuje vydat zboží kupujícímu v provozovně prodávajícího, a to kdykoliv v průběhu běžné pracovní doby, která je uvedena v rámci informací o prodávajícím v objednávkovém rozhraní, nejdříve však poté, co bude kupujícímu doručeno sdělení prodávajícího o přijetí ceny za zboží dle čl. 4.4 VOP (poslední věta),
- c) v případě platby bezhotovostním způsobem za zboží, které je léčivým přípravkem ve smyslu ust. § 2 odst. 1 a § 25, odst. 1 zákona o léčivech, tj. volně prodejných léků, a zároveň v případě, že toto zboží je doručováno kupujícímu prostřednictvím dopravce, se prodávající zavazuje odeslat zboží kupujícímu nejdéle ve lhůtě 48 hodin od přijetí objednávky tak, aby bylo zajištěno jeho dodání

kupujícímu nejdéle ve lhůtě 3 dnů od přijetí objednávky, nebo kupujícímu nejdéle ve lhůtě 3 dnů od přijetí objednávky kupujícími oznámit, že v této lhůtě nelze zásilku dodat. Zboží, které není léčivým přípravkem, je prodávající povinen předat dopravci k doručení nejpozději do 3 pracovních dnů od přijetí objednávky.

5.2 Kupující se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost při přepravě, doručování a dodání zboží, zejména uvést úplnou a správnou adresu a být k dispozici k převzetí zásilky. Případné náklady, které prodávajícímu vzniknou v důsledku porušení těchto povinností kupujícím (opakované dodání), nese kupující.

5.3 V případě, že je zboží doručováno kupujícími prostřednictvím dopravce, je kupující povinen zkontrolovat, zda obal zboží není porušen a jakékoliv případné závady oznámit dopravci. Kupující není povinen převzít od dopravce zboží s porušeným obalem svědčícím o neoprávněném vniknutí. Kupující stvrzuje neporušenost zásilky svým podpisem na dodacím listu s tím, že na pozdější reklamaci, která by se týkala porušení obalu, nelze brát zřetel.

5.4 Zboží může být kupujícímu doručeno jedním ze způsobů uvedených na stránce [Doprava a platba](#), dle volby kupujícího.

5.5 U rozměrově větších zásilek jako jsou například zdravotní pomůcky je nutná platba předem, o které budete informováni po vytvoření objednávky.

## **VI. Odstoupení**

6.1 V souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) má kupující právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, respektive ode dne převzetí poslední dodávky zboží v případě, že na základě kupní smlouvy je dodáváno několik druhů zboží nebo se zboží skládá z několika částí.

6.2. Odstoupení od kupní smlouvy musí být učiněno ve lhůtě do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží. Projev o odstoupení od kupní smlouvy musí obsahovat jméno a příjmení kupujícího, adresu bydliště, telefonní číslo, e-mailovou adresu, specifikaci zboží a datum jeho objednání a obdržení. Po obdržení odstoupení prodávající potvrdí bez zbytečného odkladu jeho přijetí a následně bude kupujícího kontaktovat za účelem domluvy ohledně dalšího postupu.

6.3 V případě léčivých přípravků prodávající zajistí průběh odstoupení od smlouvy takovým způsobem, aby nevznikly náklady na straně kupujícího.

6.4 V případě odstoupení od smlouvy se kupní smlouva od počátku ruší s tím, že kupující je povinen zboží zaslat nebo předat prodávajícímu nejpozději do čtrnácti (14-ti) dnů od odstoupení od smlouvy. Lhůta se považuje za dodrženu, pokud kupující zboží odešle zpět před uplynutím 14 dnů. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. Zboží by mělo být prodávajícímu vráceno nepoškozené a neopotřeбенé a, je-li to možné, v původním obalu.

6.5 Ve lhůtě čtrnácti (14-ti) dnů od odstoupení od vrácení zboží kupujícím je prodávající oprávněn provést přezkoumání vráceného zboží, zejména za účelem zjištění, zdali vrácené zboží není poškozeno, opotřeбeno či částečně spotřeбováno. Pokud zboží vrácené kupujícím bude poškozeno, opotřeбeno či částečně spotřeбováno a dojde tak ke snížení hodnoty zboží, vzniká prodávajícímu vůči kupujícímu nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé, pokud ke snížení hodnoty zboží došlo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Nárok na úhradu vzniklé škody je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

6.6 Odstoupí-li kupující od smlouvy, je prodávající povinen mu vrátit bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě kupní smlouvy přijal, stejným způsobem. Prodávající vrátí

kupujícímu přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím kupující souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady. Jestliže kupující zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

6.7 Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu prodávající zboží předá nebo prokáže, že zboží kupujícímu odeslal.

6.8 Kupující odpovídá prodávajícímu 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 prodávajícímu vůči kupujícímu nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé. Nárok na úhradu vzniklé škody je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

6.9 Kupující není v souladu s ust. § 1837 OZ oprávněn od kupní smlouvy odstoupit mimo jiné v následujících případech:

- a) zboží zakoupené kupujícím bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu,
- e) zboží zakoupené kupujícím podléhá rychlé zkáze nebo bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
- g) zboží bylo dodáno kupujícímu v uzavřeném obalu, které kupující z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.

6.10 Do doby převzetí zboží kupujícím je prodávající oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.

## **VII.**

### **Informační služba, nežádoucí účinky**

7.1 Prodávající má v rámci internetových stránek zřízenou zákonem požadovanou informační službu, která slouží k poskytování poradenství o léčivých přípravcích a shromažďování hlášení o nežádoucích účincích. Kontakty na informační službu prodávajícího jsou uvedeny v rámci internetového obchodu a jsou uvedeny i v rámci objednávky, jejíž kopie je zaslána na elektronickou adresu kupujícího.

7.2 V případě nemoci nebo zdravotních potíží se obraťte na svého lékaře.

7.3 Kupujícímu se u léčivých přípravků důrazně doporučuje pečlivě číst příbalové informace a seznámit se se způsobem užívání daného léčivého přípravku.

## **VIII.**

### **Odpovědnost za vady**

8.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal,

- a) má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b) se zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

8.2 Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má zboží při přechodu nebezpečí škody na kupujícího (převzetí zboží), byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí

8.3 Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo:

- a) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží,
- b) na odstranění vady opravou zboží,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

8.4 Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu zboží, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva podle 8.5.

8.5 Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li prodávající vadu zboží včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

8.6 Při dodání nového zboží vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady zboží původně dodané.

8.7 Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém je obdržel. To neplatí,

- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží,
- b) použil-li kupující zboží ještě před objevením vady,
- c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním nebo opomenutím, nebo
- d) prodal-li kupující zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li jej, anebo pozměnil-li zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití zboží prospěch.

8.8 Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v čl. 8.1., může kupující požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

8.9 Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží, v době dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost, tj. že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel

nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Kupující má právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva dle tohoto odstavce.

8.10 Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvá jeho povinnost v případě vadného plnění. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

8.11 V případě reklamace léčivých přípravků zajišťuje prodávající reklamaci takovým způsobem, aby na straně kupujícího nevznikly náklady spojené s vrácením léčivého přípravku (poštovné a balné). V případě zaslání přípravku k reklamaci poštou bude prodávající náklady na poštovné kupujícímu kompenzovat. Před uplatněním reklamace formou odeslání léčivého přípravku je doporučeno nejprve kontaktovat prodávajícího na elektronické adrese a domluvit si průběh reklamace tak, aby byly minimalizovány náklady na obou stranách, když zejména v případě léčivých přípravků nemusí prodávající zaslání přípravku pro reklamaci vyžadovat.

8.12 Při vrácení objednávky, je nutné zboží vždy dobře a správně zabalit. Při poškození zboží při přepravě zpět odesílateli nemusí být reklamace / odstoupení od smlouvy uznána v plné výši.

8.13 O vyřízení reklamace je kupující informován elektronicky, telefonicky nebo písemně, a to ve lhůtě do 30 dnů od jejího přijetí.

## **IX.**

### **Kontrolní orgán**

9.1 Kontrolním orgánem, který vykonává dozor nad činností prodávajícího, pokud jde o výdej léčivých přípravků a zdravotnických prostředků, je:

Státní ústav pro kontrolu léčiv

Adresa: Šrobárova 48, 100 41 Praha 10

Tel: +420 272 185 111

e-mail: [posta@sukl.cz](mailto:posta@sukl.cz)

www: <http://www.sukl.cz>

9.2 Odpovědnou osobou ve vztahu ke Státnímu ústavu pro kontrolu léčiv, pokud se týká provozování internetového obchodu, je prodávající.

## **X.**

### **Právní vztahy**

10.1 Internetový obchod je provozován Prodávajícím, který je zároveň ve vztahu ke kupujícímu prodávajícím ve smyslu ust. § 2079 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a to pokud se týká veškerého sortimentu zboží, které si kupující zakoupí v internetovém obchodě zásilkovým způsobem.

10.2 Prodávající je dále osobou odpovědnou za plnění všech povinností spojených s provozováním internetového obchodu, které vyplývají ze zákona č. 378/2007 Sb., 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.

10.3 Nedílnou součástí těchto podmínek jsou [Podmínky užívání stránek](#).

10.4 V případě, že kupující provede nezávaznou rezervaci pro osobní odběr u [partnerské lékárny](#), prodávajícím se v takovém případě stane ve vztahu ke kupujícímu až lékárna, u které si kupující léčivý přípravek nebo jiné zboží zakoupí. Internetová rezervace má shodnou váhu jako telefonická rezervace v lékárně. Zboží bude kupujícímu vydáno ze zásob a jménem lékárny. Žádná z partnerských lékáren není provozovatelem tohoto serveru a nijak se aktivně ani smluvně pasivně nepodílí na obsahu těchto



stránek. Žádná z partnerských lékáren neuskutečňuje zásilkový výdej. Osobní odběr není zásilkovým výdejem dle ust. § 84 zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech.

## XI.

### Mimosoudní řešení sporu

11.1 Dle ust. § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele má každý kupující právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu s prodávajícím vzniklého z kupní smlouvy (dále jen „spor“), pokud se nejedná o léčivé přípravky a zdravotnické prostředky.

11.2 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz> (dále ČOI). Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

11.3 Mimosoudní řešení sporu se zahajuje na návrh kupujícího, který je kupující oprávněn podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

11.4 Další informace o náležitostech návrhu na zahájení sporu a způsobu jeho vedení jsou uvedeny v ust. § 20d až 20h zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## XII. Ochrana osobních údajů

12.1. Kupující na základě objednávky zboží nebo rezervace zboží pro osobní odběr v partnerské lékárně sděluje prodávajícímu své osobní údaje. Za osobní údaje jsou dle čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „nařízení GDPR“) považovány veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (zákazníkovi); kterou se rozumí fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.

12.2. Pro účely činnosti uzavření kupní smlouvy a jejího splnění nebo za účelem zajištění rezervace osobního odběru zboží v lékárně, sděluje kupující prodávajícímu údaje o svém jménu, bydlišti, telefonní číslo a e-mailovou adresu (dále jen „Osobní údaje“). Jméno kupujícího a adresa jeho bydliště, jsou sdělovány za účelem uzavření kupní smlouvy, doručení zboží a vystavení účetního dokladu. Telefonní spojení a e-mailová adresa jsou sdělovány za účelem kontaktování kupujícího z důvodu podání informace o realizaci kupní smlouvy a rezervace osobního odběru. Zpracování osobních údajů kupujícího pro tyto účely nepodléhá v souladu s čl. 6, odst. 1, písm. b) Nařízení souhlasu ze strany kupujícího, jelikož jejich zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy s kupujícím.

12.3. Souhlas kupujícího pro zpracování Osobních údajů je nezbytný pro další účely, pro které je prodávající zpracovává, a kterými jsou registrace kupujícího do Bonus klubu Pilulka, pokud se kupující rozhodne do tohoto klubu registrovat, a zaslání informací o prodávajícím a o společnosti Pilulka Lékárny a.s., IČ: 036 15 278, sídlo: Drahobejlova 1073/36, Libeň, 190 00 Praha 9, která je tzv. mateřskou společností prodávajícího (vlastní 100 % podíl ve společnosti prodávajícího) a provozovatelem lékáren, ve kterých může kupující provést rezervaci osobního odběru zboží. Souhlas kupujícího pro tyto účely je udělován na základě žádosti prodávajícího zasláné e-mailem v rámci potvrzení objednávky kupujícího nebo při registraci do Bonus klubu Pilulka. Zároveň s udělením souhlasu jsou kupujícímu poskytnuty informace ve smyslu čl. 13 nařízení GDPR související se zpracováním Osobních údajů. Z důvodu zajištění zaslání informací o prodávajícím a společnosti Pilulka Lékárny a.s., je-li k tomu udělen kupujícím souhlas, jsou Osobní údaje v rozsahu jméno a e-mailová adresa poskytovány zpracovatelům osobních údajů, kteří dle pokynu prodávajícího a na základě smlouvy uzavřené v souladu s čl. 28 nařízení GDPR zpracovávají Osobní údaje výlučně pro tyto účely.

12.4. Tzv. správcem osobních údajů je prodávající a společnost Pilulka Lékárny a.s., kteří jsou v postavení tzv. společných správců dle čl. 26 nařízení GDPR s tím, že kupující je oprávněn vykonávat svá práva podle nařízení GDPR u každého ze správců i vůči každému z nich.

12.5. Osobní údaje budou uchovávány nejdéle po dobu 5 let od okamžiku jejich poskytnutí, a to z důvodu jejich potřeby v případě uplatnění vady zákazníkem (reklamace) v promlčecí době 3 roky s rezervou 2 let pro případ, že by strany kupujícího došlo k podání soudní žaloby vůči prodávajícímu nebo zahájení řízení u Státního ústavu pro kontrolu léčiv (čl. IX) nebo Česká obchodní inspekce (čl. 11.2)

12.6. Informace dle čl. 12 nařízení GDPR jsou kupujícímu sdělovány zasláním tzv. informace pro zákazníky v souvislosti s potvrzením jeho objednávky zboží, a která je též zveřejněna na [www.pilulka.cz/zpracovani-osobnich-udaju](http://www.pilulka.cz/zpracovani-osobnich-udaju).

12.7. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

### **XIII. Závěrečná ustanovení**

13.1. Tyto VOP jsou platné a účinné dnem 25.7.2018

13.2. Proávající je oprávněn tyto VOP měnit.

13.3. Vztah mezi prodávajícím a kupujícím se ve věcech neupravených VOP řídí právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

13.4. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Volbou práva podle předchozí věty není kupující, který je spotřebitelem, zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit, a jež by se v případě neexistence volby práva jinak použila dle ustanovení čl. 6 odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I).