

Reklamační řád

Reklamačním řádem (dále jen „Řád“) Sdruženého zdravotnického zařízení Krnov, příspěvkové organizace, oddělení Nemocniční lékárny, informujeme spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění, které se projeví v záruční době (dále také jen „Reklamacce“).

Způsob uplatnění reklamacce, forma a náležitosti reklamacce, potvrzení o převzetí reklamacce

- Reklamaci přijímáme na sídle společnosti Sdruženého zdravotnického zařízení Krnov, příspěvkové organizace, oddělení lékárna pro veřejnost.
- Podání reklamacce doložte potvrzením o koupi dané položky = účtenkou, která zejména informuje, kdy bylo zboží zakoupeno a slouží k ověření data ve vztahu k záruční době.
- Každou reklamaci zaznamenáme písemně v rámci protokolu o přijmutí reklamacce.

Výjimky z přijetí reklamacce:

Reklamaci nemůžeme přijmout, jestliže:

- Není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamacce.
- Probíhá-li již vyřizování reklamacce.
- Dostal-li zákazník při prodeji již slevu, z důvodu špatné jakosti produktu (např. rozdílný odstín barvy u obuvi).
- Ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé a bylo již před soudem zahájeno.
- Uplynula již lhůta pro relevantní podání reklamacce.
- Reklamované zboží nebylo zakoupeno v lékárně SZZ Krnov.
- Reklamované zboží je neúplné, evidentně mechanicky poškozené a nejedná se o skrytou závadu.

Lhůty k vyřízení reklamace

Reklamace vyřizujeme dle možnosti v co nejkratším časovém termínu. Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od doručení reklamace do lékárny (pokud se zákazník a lékárna nedomluví jinak). Lhůta pro odborné posouzení vady, lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty 30 kalendářních dnů nezapočítává.

Pokud nemůžeme reklamaci v této lhůtě vyřídit, informujeme Vás o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace.

Možnosti odvolání

Pokud nejste s vyřízením reklamace spokojeni, obraťte se, prosím, na vedoucího zaměstnance (vedoucí zaměstnanec lékárny, vedení společnosti). Právo klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

Připomínky k produktům a službám Sdruženého zdravotnického zařízení Krnov, příspěvkové organizace, oddělení Nemocniční lékárny.

Vítáme veškeré náměty a připomínky k poskytovaným službám a produktům. Náměty a připomínky je možné předat v otevírací době na provozovně lékárny Sdruženého zdravotnického zařízení Krnov, příspěvkové organizace nebo e-mailem na lekarna@szzkrnov.cz.

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 1. 8. 2023.

Sdružené zdravotnické zařízení Krnov, příspěvková organizace zveřejní reklamační řád na webových stránkách společnosti.