

## Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok internetovej lekárne <https://obchod.poliklinikasabinov.sk/>, ktorú prevádzkuje Poliklinika Sabinov, n.o. prostredníctvom Poliklinickej lekárne, SNP 1, 083 01 Sabinov, sa riadi ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka, zákonom 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 a ustanoveniami Vyhlášky 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.

**1. Dôvodom pre reklamáciu nie je nedostatočný alebo nežiaduci účinok preparátu.** Za tento je zodpovedný výrobca. O Vašich ťažkostiach alebo nežiaducich účinkoch nás informujte na adrese [obchod@poliklinikasabinov.sk](mailto:obchod@poliklinikasabinov.sk), prípadne na adrese Poliklinika Sabinov, n.o., Poliklinická lekáreň, a to osobne alebo písomne. Vaše informácie budú ďalej poskytnuté príslušným zodpovedným inštitúciám tak, ako v kamennej lekárni.

2. Predmetom reklamácie je porušenie celistvosti zásielky. Na túto skutočnosť upozorníte prepravcu, zásielku prekontrolujte, spíšte s prepravcom reklamačný protokol a zásielku neprevezmite. Ak sa poškodenie zásielky prejaví až po otvorení balíčka doma, je potrebné započítať s prepravcom reklamačné konanie v deň prevzatia zásielky alebo nasledujúci pracovný deň. O reklamačnom konaní nás informujte emailom. O úhrade škody rozhodne prepravca. Na Vaše požiadanie Vám vyexpedujeme tovar znova. Ak Vám zásielka nebola doručená, kontaktujte nás, obratom Vám sprostredkujeme informácie, kde sa nachádza, prípadne začneme s prepravcom reklamačné konanie.

3. Ak Vám bola doručená zásielka s obsahom, ktorý ste si neobjednali, v nesprávnom množstve, s dátumom expirácie kratším ako je čas liečby pri dodržaní dávkovania lieku, s inou šaržou, bez písomnej informácie pre užívateľa v slovenskom jazyku, s nesprávnou cenou, alebo inou vadou, informujte nás emailom alebo telefonicky najneskôr do 5 dní odo dňa doručenia. Obratom Vám vrátime peniaze alebo doručíme nový tovar. Prepravné náklady za vrátenie zásielky a nový tovar hradí naša zásielková služba.

4. V prípade, že Vaša zásielka obsahuje tovar zníženej kvality alebo sa závada prejaví používaním, alebo ste z iných príčin presvedčení o nároku na reklamáciu, vyplňte Reklamačný formulár a tovar zašlite na našu adresu. Tovar je možné vrátiť aj osobne, do našej lekárne, v čase od 8:00 – 15.30 PO-PIA.

5. Ak máte akékoľvek pochybnosti o kvalite alebo obsahu zásielky, kontaktujte nás e-mailom na [obchod@poliklinikasabinov.sk](mailto:obchod@poliklinikasabinov.sk), prípadne telefonicky na číslo **0948 442 042**. Radi Vám poradíme ako postupovať pri vyriešení Vášho problému. Obratom Vás budeme informovať o spôsobe vyriešenia Vašej reklamácie. Ak je predmetom reklamácie tovar, ktorý posielame na posúdenie dodávateľovi alebo výrobcovi, stanovisko predložíme do 30 dní.

## Riešenie sporov (informácia o možnosti alternatívneho riešenia sporov)

1. Podmienky súvisiace s alternatívnym riešením sporov ustanovuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2. Vážení Kupujúci, ak sa domnievate, že sme porušili Vaše práva, alebo nie ste spokojný so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu, svoju žiadosť o nápravu nám zašlite na našu emailovú adresu: [obchod@poliklinikasabinov.sk](mailto:obchod@poliklinikasabinov.sk)