

## Rezervační podmínky

### I. Úvodní ustanovení

1. Provozovatelem internetových stránek umístěných na adrese [www.drmax.cz](http://www.drmax.cz) (dále jen „internetová stránka“) je společnost ČESKÁ LÉKÁRNA HOLDING, a.s., se sídlem Nové sady 996/25, Staré Brno, 602 00 Brno, IČ: 28511298, skupinové DIČ pro DPH: CZ699006234, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 6919 (dále jen „**provozovatel**“).

2. Kontaktní údaje provozovatele jsou následující:

a) adresa: Dr.Max Lékárna, Košuličova 632/10, 619 00 Brno;

b) telefon: +420 516 770 100; a

c) e-mail: [rezervace@drmax.cz](mailto:rezervace@drmax.cz).

3. Provozovatel prostřednictvím internetové stránky nabízí fyzickým či právnickým osobám (dále jen „**zákazník**“) možnost rezervovat si po určitou dobu k osobnímu vyzvednutí zboží, které je skladem ve vybrané lékárně či výdejně zdravotnických prostředků sítě Dr.Max provozované provozovatelem v České republice (společně dále jen „**lékárna**“), a to za cenu uvedenou na internetové stránce a za podmínek uvedených v těchto rezervačních podmínkách.

4. Při rezervaci nedochází k uzavření kupní smlouvy distančním způsobem a zboží není zasíláno zásilkovým způsobem. Kupní smlouva je se zákazníkem uzavřena až při převzetí rezervovaného zboží ve vybrané lékárně.

### II. Rezervace

1. Sortiment zboží nabízeného na internetové stránce se může lišit od nabídky jednotlivých kamenných lékáren. K rezervaci je nabízeno pouze zboží, které má vybraná lékárna skladem.

2. Podmínkou rezervace je vyplnění veškerých formulářem předepsaných údajů a náležitostí. Rezervaci zákazník dokončí kliknutím na tlačítko „Dokončit rezervaci“. Provozovatel po obdržení rezervace zákazníkovi zašle shrnutí rezervace na e-mailovou adresu uvedenou zákazníkem při rezervaci.

3. Provozovatel je v závislosti na charakteru předmětu rezervace (nestandardní množství zboží, výše ceny apod.) vždy oprávněn žádat zákazníka o autorizaci rezervace vhodným způsobem, např. telefonicky či e-mailem. Odmítne-li zákazník rezervaci požadovaným způsobem autorizovat, je provozovatel oprávněn rezervaci zrušit.

4. Zákazníkem vybraná lékárna po obdržení rezervace prověří, zda má veškeré zboží skutečně skladem, připraví rezervované zboží a odešle zákazníkovi potvrzení rezervace formou e-mailu a/nebo SMS zprávy. Dokud není zákazníkovi doručeno potvrzení rezervace, zboží není v lékárně pro zákazníka připraveno a v případě, že se zákazník před potvrzením rezervace dostaví do lékárny, nemusí s ním být uzavřena kupní smlouva odpovídající rezervaci.

5. Zboží je pro zákazníka na vybrané lékárně rezervováno po dobu čtyř kalendářních dnů ode dne potvrzení rezervace.

6. Kupní smlouvu na rezervované zboží uzavře provozovatel se zákazníkem či s osobou, kterou zákazník uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží pověří, v lékárně na základě sdělení čísla rezervace nebo jména zákazníka. Převzetí rezervovaného zboží je zásadně možné až po jeho úplném zaplacení, pokud není dohodnuto jinak.

### III. Cena a úhrada zboží

1. Ceny vztahující se k vybranému zboží uvedené na internetových stránkách jsou platné v okamžiku rezervace. V některých případech mohou být u zboží kromě kupní ceny uvedeny i následující údaje:
  - a) nejnižší cena před slevou, což je nejnižší cena na internetové stránce, za kterou bylo zboží prodáváno či nabízeno za posledních 30 dní před začátkem akce;
  - b) původní cena, což je cena, za kterou bylo zboží v minulosti prodáváno či nabízeno na internetové stránce, případně cena zboží doporučená dodavatelem.
2. Podmínkou uzavření kupní smlouvy na zboží v lékárně za cenu uvedenou na internetových stránkách je úplné dokončení rezervace zákazníkem a potvrzení rezervace ze strany provozovatele.
3. Ceny zboží uvedené na internetové stránce se mohou lišit od běžných cen nabízených v lékárnách.

### IV. Zrušení rezervace

1. Rezervace je nezávazná. Pokud si zákazník zboží v lékárně nevyzvedne, je rezervace po uplynutí doby rezervace automaticky zrušena, nedohodne-li se provozovatel se zákazníkem v daném případě jinak.
2. Vzhledem k tomu, že k aktualizaci informací o skladových zásobách lékáren dochází na internetové stránce s určitým zpožděním, může ve výjimečných případech dojít k situaci, kdy v okamžiku odeslání rezervace zákazníkem lékárna již nemá zboží skladem, a v takovém případě může být rezervace provozovatelem zrušena. V případě, že tato situace nastane, provozovatel bez zbytečného prodlení kontaktuje zákazníka e-mailem nebo telefonicky a domluví se s ním na dalším postupu (nahrazení rezervovaného zboží jiným, objednání zboží apod.).
3. Provozovatel si vyhrazuje právo zrušit rezervaci zboží, pokud má důvodné podezření, že zákazník má v úmyslu prodávat rezervované zboží dále třetím osobám.
4. Provozovatel si dále vyhrazuje právo rezervaci zrušit, a to i tehdy, pokud zákazník obdržel potvrzující email, jedná-li se o zjevnou chybu v kupní ceně zboží (tj. o cenu zjevně jinou, než je cena pro tento typ/druh zboží obvyklá), ledaže bude u daného zboží zcela jasně uvedeno, že se jedná o „mimořádnou slevu“, „výprodej“ nebo jiné označení obdobného významu. O zjevnou chybu v ceně zboží se bude jednat například v případě chybějící jedné či více cifer, sleva na zboží přesahuje 50 %, aniž by tato sleva byla speciálně marketingově komunikována (např. v newsletteru) a jiné zjevné chyby v psaní; v případě pochybností, zda je zboží skutečně zlevněné či jde o zjevnou chybu v ceně zboží je zákazník povinen ověřit si předem výši kupní ceny u provozovatele. Pokud tato situace nastane, provozovatel bude bez zbytečného odkladu kontaktovat zákazníka za účelem dohody o dalším postupu.

### V. Odstoupení od smlouvy

1. Přestože provedením rezervace nedochází k uzavření kupní smlouvy distančním způsobem, je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy uzavřené s provozovatelem na základě rezervace provedené prostřednictvím internetových stránek ve lhůtě 14 dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne následujícího po dni převzetí zboží.
2. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí zákazník o svém odstoupení od smlouvy písemně informovat provozovatele:
  - a) na adrese Dr. Max Lékařna, Košuličova 632/10, 619 00 Brno;
  - b) v kterékoliv lékárně; nebo
  - c) na e-mailové adrese [rezervace@drmax.cz](mailto:rezervace@drmax.cz),

a to formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních nebo e-mailem). Zákazník, který je spotřebitelem, může použít vzorový formulář (ke stažení [zde](#)) pro odstoupení od smlouvy, není to však jeho povinností.

3. V případě obdržení odstoupení od smlouvy provozovatel potvrdí zákazníkovi bez zbytečného odkladu jeho přijetí a následně bude zákazníka kontaktovat e-mailem nebo telefonicky za účelem potvrzení dalšího postupu.

4. V případě uplatnění práva dle článku V. odst. 1 těchto rezervačních podmínek je zákazník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení, zboží, které od provozovatele obdržel:

a) zaslat provozovateli na adresu Dr.Max Lékárna, Košuličova 632/10, 619 00 Brno, nebo

b) předat provozovateli v kterékoliv lékárně.

V případě, že cena zboží byla zcela nebo zčásti hrazena platebními poukázkami (např. Sodexo, Le Cheque Dejeuner nebo Edenred), je zákazník povinen zboží vrátit v lékárně, v níž uzavřel kupní smlouvu. Zákazník ponese přímé náklady spojené s vrácením zboží.

5. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy dle článku V. odst. 1 těchto rezervačních podmínek, vrátí mu provozovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy bylo provozovateli doručeno oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě kupní smlouvy přijal, stejným způsobem. V případě, že cena byla zcela nebo zčásti hrazena platebními poukázkami (např. Sodexo, Le Cheque Dejeuner nebo Edenred, platební metodou Edenred či platební metodou Benefit Plus apod.), vrátí tedy provozovatel zákazníkovi odpovídající počet příslušných platebních poukázek či ve spolupráci s provozovatelem příslušné platební metody zajistí navrácení peněžních prostředků, ledaže se smluvní strany v daném případě dohodnou jinak. Provozovatel vrátí zákazníkovi přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím zákazník souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady. Provozovatel však není povinen vrátit zákazníkovi přijaté peněžní prostředky do okamžiku, než mu zákazník zboží předá nebo prokáže, že zboží provozovateli odeslal.

6. Zákazník odpovídá provozovateli za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Pokud tedy bude vrácené zboží poškozeno či opotřebeno, vzniká provozovateli vůči zákazníkovi nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé. Nárok na úhradu vzniklé škody je provozovatel oprávněn jednostranně započíst proti nároku zákazníka na vrácení kupní ceny.

7. Zákazník bere na vědomí, že od kupní smlouvy nelze odstoupit z následujících důvodů:

a) předmětem koupě bylo zboží upravené podle přání zákazníka nebo pro jeho osobu,

b) předmětem koupě bylo zboží podléhající rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,

c) předmětem koupě bylo zboží v zavřeném obalu, které zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit zpět.

8. Zákazník dále nemá nárok na odstoupení od smlouvy uzavřené s provozovatelem, pokud jde o smlouvu, na základě které provozovatel zákazníkovi vydá léčiva, vydá či prodá zdravotnické prostředky a/nebo vydá či prodá potraviny pro zvláštní lékařské účely.

9. Ustanovení tohoto článku rezervačních podmínek se nepoužijí pro zákazníka, který je podnikatelem a který tuto skutečnost uvede při rezervaci zboží (dále jen „podnikatel“). Právo podnikatele na odstoupení od smlouvy uzavřené s provozovatelem na základě rezervace se řídí výlučně příslušnými ustanoveními právních předpisů, nedohodnou-li se smluvní strany v daném případě jinak.

10. Zákazník bere na vědomí skutečnost, že jsou-li se zbožím poskytovány dárky, kterými se rozumí produkty přibalené ke zboží i produkty poskytnuté zákazníkovi navíc k nakoupenému zboží za cenu nepřesahující 1,- Kč bez DPH, a dojde-li k využití práva odstoupit od smlouvy dle tohoto článku rezervačních podmínek, je zákazník povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky, jinak se bude jednat na straně zákazníka o bezdůvodné obohacení.

## **VI. Závěrečná ustanovení**

1. Odesláním elektronické rezervace zákazník bez výhrad akceptuje veškerá ustanovení rezervačních podmínek ve znění platném v den provedení rezervace, jakož i cenu rezervovaného zboží uvedenou v ceníku na internetové stránce v den odeslání rezervace, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak.

2. Zákazník bere na vědomí skutečnost, že obrázky zboží na internetové stránce jsou pouze ilustrační a nemusí zcela odpovídat reálné skutečnosti.

3. Zákazník provedením rezervace prohlašuje a zavazuje se, že má v úmyslu zboží koupit pro sebe a nebude zboží dále prodávat třetím osobám. Toto prohlášení zákazník činí zejména s ohledem na skutečnosti, že provozovatel není oprávněn provádět distribuci léčiv a že není distributorem zdravotnických prostředků. V případě, že se toto prohlášení zákazníka ukáže být nepravdivým či zavádějícím, zavazuje se zákazník nahradit provozovateli v plné výši veškeré výdaje, náklady a škody, které provozovateli v této souvislosti vzniknou, a to včetně případných sankcí uložených provozovateli příslušnými dozorovými orgány, včetně vzniklé nemajetkové újmy a včetně nákladů vynaložených na související právní či jiné odborné poradenství a posudky.

4. Informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění, které se projeví v záruční době, jsou uvedeny v [Reklamačním řádu](#) provozovatele, který je dostupný na stránkách [www.drmax.cz](http://www.drmax.cz). Ustanovení Reklamačního řádu se nepoužijí pro podnikatele. Právo podnikatele na uplatnění práv z vadného plnění se řídí výlučně příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, nedohodnou-li se smluvní strany v daném případě jinak.

5. Recenze uvedené u vybraného zboží na internetové stránce jsou převzaté z portálu [www.heureka.cz](http://www.heureka.cz), pro který zboží hodnotí zákazníci, kteří příslušné zboží skutečně zakoupili.

6. Provozovatel za účelem vyřízení rezervace zpracovává osobní údaje zákazníka v souladu se zásadami podrobně popsanými v dokumentu [Ochrana osobních údajů v e-shopu Dr.Max](#), který je dostupný na stránkách [www.drmax.cz](http://www.drmax.cz).

6. Provozovatel tímto informuje zákazníka, který je spotřebitelem, že subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, jejíž kontaktní údaje nalezne na [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb s výjimkou smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

7. Pokud by některé ustanovení těchto rezervačních podmínek bylo neplatné a/nebo neúčinné, nebo se neplatným a/nebo neúčinným stalo, nebude tím dotčena platnost a/nebo účinnost zbývajících ustanovení.

8. Znění rezervačních podmínek může provozovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění rezervačních podmínek.

**Tyto rezervační podmínky jsou účinné od 06.01.2023.**