

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Společnost **HARTMANN - RICO a.s.**, IČO: 44947429, se sídlem Masarykovo náměstí 77, 664 71 Veverská Bítýška, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. B 644 (dále jako „**Prodávající**“), vydává tyto obchodní podmínky.

Prodávajícího je možné kontaktovat následujícími způsoby:

- a) e-mailem na info@hartmannndirect.cz,
- b) telefonicky na +420 800 100 150, nebo
- c) na doručovací adrese: Stará pošta 981 664 61 Rajhrad (VGP park Brno – Hala III).

I. Tyto obchodní podmínky Prodávajícího (dále jako „**Obchodní podmínky**“) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s kupní smlouvou (dále jako „**Kupní smlouva**“) uzavíranou mezi Prodávajícím a fyzickou osobou jakožto kupujícím (dále jako „**Kupující**“) prostřednictvím internetového obchodu na adrese <https://hartmannndirect.com/cs-cz> (dále jako „**E-shop**“), případně prostřednictvím e-mailu nebo jinou formou. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Kupní smlouvy. Prodej zboží Prodávajícího na E-shopu upravuje **Část A Obchodní podmínek**.

II. Obchodní podmínky upravují dále vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při uzavření darovací smlouvy (dále jako „**Darovací smlouva**“) uzavírané mezi Prodávajícím jako dárce a jinou fyzickou osobou v postavení spotřebitele jakožto obdarovaným (dále jako „**Žadatel**“), na základě které Zákazník bezplatně získá vzorek zdravotnické pomůcky (dále jako „**Vzorek**“). Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Darovací smlouvy. Podmínky pro získání Vzorku zdarma a uzavření Darovací smlouvy upravuje **Část B Obchodních podmínek**.

III. Obchodní podmínky také upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při zásilkovému výdeji zdravotnických prostředků poskytovaném Prodávajícím fyzickým osobám (dále jako „**Zákazník**“) v souladu se zákonem č. 375/2022 Sb., o zdravotnických prostředcích a diagnostických zdravotnických prostředcích in vitro, ve znění pozdějších předpisů. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí uzavřené smlouvy týkající se zásilkového výdeje zdravotnických prostředků, přičemž tuto oblast upravuje **Část C Obchodních podmínek**.

Část A – NÁKUP ZBOŽÍ NA E-SHOPU

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tato Část A Obchodních podmínek upravuje podmínky prodeje zboží prostřednictvím E-shopu. Odkazy na články nebo odstavce uvedené v této Části A Obchodních podmínek odkazují vždy na články nebo odstavce uvedené v této Části A Obchodních podmínek, není-li výslovně uvedeno něco jiného.

1.2. Kupující je při nákupu zboží vždy v postavení spotřebitele. Spotřebitel je člověk, který uzavírá smlouvu nebo jinak jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti a mimo rámec samostatného výkonu povolání dle příslušné definice předpisů Evropské unie.

1.3. Za účelem vyloučení pochybností Prodávající výslovně uvádí, že nákup zboží prostřednictvím E-shopu za účelem podnikání, resp. za účelem jeho dalšího prodeje, není možný.

1.4. Kupující bere na vědomí, že Kupní smlouva uzavřená prostřednictvím E-shopu je uzavírána za použití prostředku umožňující komunikaci na dálku. Náklady spojené s užitím internetového připojení se řídí platným ceníkem poskytovatele internetového připojení Kupujícího.

2. Objednávka zboží

2.1. Veškerá prezentace zboží umístěná v E-shopu je informativního charakteru a Prodávající není povinen uzavřít Kupní smlouvu k takovému zboží. Taková prezentace není nabídkou k uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 Občanského zákoníku.

2.2. Prodávající nezaručuje okamžitou dostupnost všech položek zboží prezentovaných v E-shopu. Aktuální orientační dostupnost zboží je uvedena u každé položky.

2.3. Pro objednání zboží Kupující vloží zboží do košíku a vyplní objednávkový formulář, který obsahuje zejména informace o:

- a) objednávaném zboží,
- b) způsobu úhrady kupní ceny zboží a o požadovaném způsobu dodání objednávaného zboží,
- c) nákladech spojených s dodáním zboží a
- d) Kupujícím (minimálně jméno, příjmení a kontaktní údaje).

2.4. Objednávku může Kupující činit jako neregistrovaný uživatel, ale také prostřednictvím uživatelského účtu. V něm Kupující také uvidí historii svých objednávek a další podrobnosti týkající se objednávek. Aktuální podmínky [registrace](#) uživatele jsou uvedeny v rozhraní E-shopu, přičemž registrovaný uživatel může čerpat různé výhody poskytované ze strany Prodávajícího.

2.5. Před zasláním objednávky prostřednictvím E-shopu je Kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky Kupující vložil a má tak možnost zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky.

2.6. Údaje uvedené v objednávce provedené odesláním objednávkového formuláře jsou Prodávajícím považovány za správné. V případě objednání zboží prostřednictvím e-mailu uvede Kupující informace podle odst. 2.3.

2.7. Prodávající je vždy oprávněn požádat Kupujícího o dodatečné potvrzení své objednávky (například písemně či telefonicky).

2.8. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky potvrdí Kupujícímu na adresu jeho elektronické pošty, že danou objednávku od Kupujícího obdržel. Kupní smlouva je mezi Kupujícím a Prodávajícím následně uzavřena v okamžiku, kdy:

a) Prodávající na adresu elektronické pošty Kupujícího odešle potvrzení, že objednávku akceptuje, nebo

b) Prodávající na adresu elektronické pošty Kupujícího odešle oznámení o expedici objednaného zboží, nebo

c) Prodávající Kupujícímu fakticky dodá objednané zboží

(podle toho, která z výše uvedených skutečností nastane nejdříve).

2.9. Prodávající je oprávněn dodat zboží v menším množství, než bylo uvedeno v objednávce. O snížení množství informuje Prodávající Kupujícího prostřednictvím oddělení péče o zákazníka. V případě, že se smluvní strany nedohodnou do 10 dní ode dne odeslání informace dle předchozí věty na tom, zda a případně do kdy bude dodána zbývající část objednaného zboží, povinnost Prodávajícího dodat zbývající část objednaného zboží vypršením uvedené lhůty zaniká a v této části tak bez dalšího zaniká i daná dílčí část Kupní smlouvy. Prodávající následně ve lhůtě do 14 kalendářních dnů vrátí Kupujícímu část kupní ceny za nedodané zboží, pokud už bylo Kupujícím zaplacené. S dodáním zboží ve více dodávkách nesmí být spojeny dodatečné náklady, nedohodnou-li se Kupující s Prodávajícím v daném případě výslovně jinak.

2.10. Ceny zboží jsou uvedeny u jednotlivých položek v E-shopu včetně daně z přidané hodnoty (DPH), přičemž sazba této daně se řídí zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Prodávající je oprávněn cenu zboží prezentovaného v E-shopu změnit. Aktuální cena konkrétního objednávaného zboží je vždy zobrazena v košíku při objednání zboží prostřednictvím E-shopu.

2.11. V ceně uvedené u jednotlivých produktů nejsou započítány dodací náklady (balné, doprava a doborečné). Společně s kupní cenou je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve výši, která je uvedena v rozhraní E-shopu a Kupujícímu sdělena při vytváření objednávky.

2.12. Kupující má právo bez udání důvodu před okamžikem uzavření Kupní smlouvy zrušit svou objednávku, a to prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.

2.13. Prodávající si vyhrazuje právo Kupní smlouvu neuzavřít, popřípadě od již uzavřené Kupní smlouvy odstoupit i poté, co bylo Kupujícímu doručeno potvrzení Prodávajícího o akceptaci či expedici objednávky, pokud kupní cena objednaného zboží uvedená v rozhraní E-shopu byla nebo je uvedena zjevně chybně. Jde zejména o situace, kdy se cena zboží jednoznačně výrazně odchyluje od jeho obvyklé ceny, nebo v ceně zboží chybí nebo přebývá jedna či více cifer.

2.14. Prodávající si vyhrazuje právo Kupní smlouvu ve výjimečných situacích neuzavřít, popřípadě od již uzavřené Kupní smlouvy odstoupit, pokud Kupujícím objednané zboží bylo v rozhraní E-shopu prezentované jako dostupné (skladem), avšak následně se ukáže, že jej Prodávající kvůli jeho faktické nedostupnosti není schopen Kupujícímu dodat.

3. Dodání zboží

3.1. Pokud nebude s Kupujícím individuálně dohodnutý jiný způsob dodání zboží, bude zboží Kupujícímu dodáno prostřednictvím smluvních dopravců Prodávajícího. Osobní odběr objednaného zboží v provozovně nebo sídle Prodávajícího není možný.

3.2. Způsob doručení zboží určuje Kupující výběrem z dostupných způsobů dodání při vytváření objednávky prostřednictvím rozhraní E-shopu. Prodávající si vyhrazuje právo dopravce změnit. Se změnou dopravce ze strany Prodávajícího nevznikají Kupujícímu dodatečné náklady. O změně dopravce je Kupující informován prostřednictvím e-mailu. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě požadavku Kupujícího lišícího se od způsobů navržených Prodávajícím, nese Kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

3.3. Objednané zboží bude dle jeho dostupnosti a provozních možností Prodávajícího dodáno v co nejkratší době. Orientační doba dodání je vždy zobrazena v košíku před odesláním objednávky.

3.4. V případě nedostupnosti zboží je Kupující o případném prodloužení dodací doby vhodným způsobem informován.

3.5. Je-li Prodávající podle Kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené Kupujícím v objednávce, je Kupující povinen převzít zboží při dodání. Nepřevezme-li Kupující dodávku zboží dle Kupní smlouvy, je Prodávající oprávněn od Kupní smlouvy odstoupit.

3.6. Zboží se považuje za dodané doručením na adresu, kterou Kupující uvedl v objednávce. Dnem dodání zboží je den převzetí zboží Kupujícím nebo jím určenou osobou.

3.7. Náklady na dopravu zboží se liší dle zvoleného způsobu dopravy.

3.8. Kupní cenu zboží, jakož i veškeré související náklady, je možné v plné výši uhradit:

- a) online platební kartou přes platební systém, který umožňuje E-shop Prodávajícího,
- b) okamžitým bankovním převodem na bankovní účet Prodávajícího,
- c) online Benefit Plus kartou přes platební bránu, nebo
- d) dobírkou v místě předání zboží prostřednictvím smluvního dopravce.

3.9. Prodávající nenese odpovědnost za opožděné či neprovedené spárování platby s objednávkou. Pokud nebude možné platbu přiřadit k odpovídající objednávce, Kupující je povinen na výzvu prodávajícího doložit provedení platby (např. výpisem z bankovního účtu) a sdělit údaje potřebné k jejímu správnému spárování. Do doby řádného spárování platby není Prodávající povinen objednávku expedovat. V případě, že se platba nepodaří spárovat ani na základě dodatečně poskytnutých údajů, má Prodávající právo platbu vrátit zpět na účet, ze kterého byla odeslána, a objednávku stornovat, popřípadě od již uzavřené Kupní smlouvy odstoupit.

3.10. Ustanovení § 2119 odst. 1 Občanského zákoníku se nepoužije. Prodávající nepožaduje od Kupujícího zálohu či jinou obdobnou platbu, není-li individuálně uvedeno jinak.

3.11. Daňový doklad (faktura) je v den expedice zboží odeslán Kupujícímu v elektronické podobě na adresu elektronické pošty Kupujícího. Se zasláním faktury v elektronické podobě Kupující v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, souhlasí.

3.12. Vlastnické právo ke zboží přechází na Kupujícího převzetím zboží nebo úplným zaplacením kupní ceny zboží a souvisejících nákladů spojených s balením a dodáním zboží, a to podle toho, který okamžik nastane později. Prodávající si tedy vyhrazuje vlastnické právo ke zboží až do okamžiku, kdy Kupující uhradí celou výši kupní ceny a uvedených souvisejících nákladů.

3.13. Nebezpečí škody na zboží přechází na Kupujícího v okamžiku jeho převzetí. Pokud si Kupující zvolí vlastního dopravce, kterého mu Prodávající nenabídl, přechází nebezpečí škody na zboží již okamžikem jeho předání tomuto dopravci k přepravě.

3.14. Při převzetí zboží od dopravce je Kupující povinen zkontrolovat, že jsou obaly zboží neporušené a v případě jakéhokoli poškození toto neprodleně oznámit dopravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí Kupující zásilku od dopravce převzít. Podpisem dodacího listu Kupující stvrzuje, že obal zásilky obsahující zboží byl neporušen.

4. Práva z vadného plnění a reklamace

4.1. Práva z vadného plnění a další podmínky pro uplatňování těchto práv se řídí Občanským zákoníkem a dalšími závaznými právními předpisy.

4.2. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Prodávající zejména odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal:

- a) má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li u konkrétního druhu zboží takové ujednání, pak že má takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal, nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží,
- b) se zboží hodí k účelu, který pro jeho 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 a
- d) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

4.3. Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na

- a) opotřebení způsobené obvyklým užíváním,
- b) u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána a
- c) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo zboží při převzetí Kupující.

4.4. Kupující může právo z vadného plnění uplatnit, vytkl-li vadu Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost věc prohlédnout a vadu zjistit, a to buď označením vady nebo oznámením, jak se projevuje.

4.5. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době **2 let od převzetí**. Vytkl-li Kupující Prodávajícímu vadu oprávněně, doba neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže zboží užívat. Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

4.6. Práva z vadného plnění uplatňuje Kupující u Prodávajícího jedním z následujících způsobů:

- a) zasláním vyplněného reklamačního formuláře dostupného [zde](#) spolu s reklamovaným zbožím na doručovací adresu Prodávajícího,
- b) prostřednictvím e-mailu, který bude obsahovat identifikaci Kupujícího, číslo objednávky nebo daňového dokladu, označení zboží, popis závady a uplatněný nárok.

4.7. Prodávající Kupujícímu obratem zašle na e-mailovou adresu potvrzení o převzetí reklamace, ve kterém vyznačí den přijetí reklamace.

4.8. V případě, že Kupující uplatňuje reklamaci e-mailem, je povinen zaslat Prodávajícímu reklamované zboží k posouzení na doručovací adresu Prodávajícího.

4.9. Náklady vynaložené na doručení reklamovaného zboží Prodávajícímu hradí Kupující. V případě, že následně dojde k uznání reklamace Prodávajícím, zaplatí Prodávající Kupujícímu náklady na doručení reklamovaného zboží, avšak pouze do výše nejlevnějšího způsobu dodání zboží, který nabízí Prodávající. Zboží nemůže být k reklamaci zasláno na dobírku; Prodávající si vyhrazuje právo takovou zásilku nepřevzít. Lhůta k vyřízení reklamace začíná běžet teprve dnem doručení reklamovaného zboží Prodávajícímu. Prodávající však může Kupujícímu sdělit, že na zaslání zboží zpět netrvá.

4.10. Prodávající vyřídí reklamaci Kupujícího nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.

4.11. Kupující může požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží. Prodávající nemusí preferovanému způsobu vyřízení reklamace vyhovět, pokud je Kupujícím preferovaný způsob vyřízení nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Prodávající vždy bere v úvahu zejména význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady a to, zda může být vada odstraněna bez značných obtíží pro Kupujícího.

4.12. V případě uznání reklamace Prodávající provede reklamaci na své náklady – tj. zboží převezme, odstraní vadu v přiměřené době po převzetí reklamovaného zboží, provede demontáž či montáž, výměnu zboží apod. Prodávající následně informuje Kupujícího na kontakt uvedený při uplatnění reklamace. Pokud Kupující nepřeveze zboží v přiměřené době poté, co jej Prodávající vyznamenal o možnosti zboží převzít, hradí Kupující náklady za uskladnění zboží a další spojené náklady.

4.13. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Kupní smlouvy, pokud:

- a) Prodávající vadu odmítl odstranit nebo neodstranil v přiměřené době, nebo je zjevné, že nebude odstraněna v přiměřené době bez značných obtíží pro Kupujícího,
- b) se vada projeví opakovaně, nebo
- c) je vada podstatným porušením Kupní smlouvy.

4.14. Kupující nemůže odstoupit od Kupní smlouvy pro vadu zboží, pokud je vada nevýznamná.

4.15. Prodávající neposkytuje na zboží nad rámec svých zákonných povinností jakoukoliv dodatečnou záruku za jakost.

5. Odstoupení od Kupní smlouvy

5.1. Kupující má právo odstoupit od Kupní smlouvy bez uvedení důvodu, a to do 14 dnů od převzetí zboží za předpokladu, že Kupní smlouva byla uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku. V případě, že předmětem Kupní smlouvy je dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Pravidla uvedená v následujících odstavcích tohoto čl. 5 se vztahují pouze na odstoupení od Kupní smlouvy Kupujícím ve 14denní lhůtě dle první věty.

5.2. Kupující bere na vědomí, že nelze mimo jiné odstoupit od:

- a) Kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu,
- b) Kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, a
- c) Kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Kupující z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.

5.3. Odstoupení od Kupní smlouvy musí být Prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené výše. Pro odstoupení od Kupní smlouvy může Kupující využít vzorový formulář poskytovaný Prodávajícím, který je dostupný [zde](#). Odstoupení od Kupní smlouvy může Kupující zaslat také na e-mail Prodávajícího, nebo na jeho doručovací adresu.

5.4. V případě odstoupení od Kupní smlouvy ponese Kupující náklady spojené s navrácením zboží Prodávajícímu, ledaže se v konkrétní situaci dohodne s Prodávajícím jinak. Odstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy, Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Kupujícímu dříve, než mu Kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží Prodávajícímu odeslal.

5.5. Pokud již Kupující zboží obdržel a převzal, zašle zboží zpět nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Kupní smlouvy na doručovací adresu Prodávajícího.

5.6. Kupující odpovídá Prodávajícímu pouze 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.

5.7. Po převzetí vráceného zboží Prodávajícím Prodávající bez zbytečného odkladu posoudí jeho stav. Pro vrácení celé kupní ceny musí být zboží zaslané zpět Prodávajícímu nepoškozené, bez známek použití a kompletní (včetně příslušenství).

5.8. V případě, že Kupující vyjme zboží nebo jeho část z uzavřeného obalu, čímž naruší jeho sterilitu, není možné od Kupní smlouvy odstoupit z hygienických důvodů v souladu s § 1837 písm. g) Občanského zákoníku.

5.9. Je-li Kupujícímu poskytnut ke zboží, které je předmětem odstoupení od Kupní smlouvy, dárek (nejedná se zde o poskytnutí Vzorku zdarma ve smyslu Části B Obchodních podmínek), je darovací smlouva uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od Kupní smlouvy ze strany Kupujícího, pozbývá darovací smlouva účinnosti a Kupující je povinen poskytnutý dárek vrátit Prodávajícímu spolu se zbožím.

5.10. Pokud Kupující splní všechny výše uvedené podmínky pro odstoupení od Kupní smlouvy, Prodávající mu vrátí již zaplacenou kupní cenu, včetně nákladů na dodání, které od něho přijal. Jestliže však Kupující zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který Prodávající nabízí, vrátí Prodávající Kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu způsobu dodání zboží, a to nejpozději do 14 dnů od platného odstoupení od Kupní smlouvy nebo do 14 dnů ode dne, ve kterém Prodávající obdržel zboží od Kupujícího, podle toho, který den nastane později. Prodávající vrátí peněžní prostředky přijaté od Kupujícího stejným způsobem, jakým je Prodávající od Kupujícího přijal, nedomluví-li se jinak. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu nezbytnou součinnost ke splnění povinností Prodávajícího vyplývajících z platných daňových předpisů – např. potvrzení obdržení dobropisu apod.

6. Obecná ustanovení

6.1. V případě, že dojde mezi Prodávajícím a Kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z Kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.cz Web: adr.coi.cz .

6.2. Kupující na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.

Část B – ZÍSKÁNÍ VZORKU POMŮCEK ZDARMA

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tato Část B Obchodních podmínek upravuje podmínky pro získání Vzorku zdarma. Odkazy na články nebo odstavce uvedené v této Části B Obchodních podmínek odkazují vždy na články nebo odstavce uvedené v této Části B Obchodních podmínek, není-li výslovně uvedeno něco jiného.

1.2. Poskytnutí Vzorku zdarma je uskutečněno na základě Darovací smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím jako dárce (v této Části B Obchodních podmínek označován dále jako „**Dárce**“) a jinou fyzickou osobou v postavení spotřebitele, která požádá o poskytnutí Vzorku (dále jako „**Žadatel**“).

1.3. Žadatel je při poskytnutí Vzorku vždy v postavení spotřebitele. Spotřebitel je člověk, který uzavírá smlouvu nebo jinak jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti a mimo rámec samostatného výkonu povolání dle příslušné definice předpisů Evropské unie.

1.4. Za účelem vyloučení pochybností Dárce výslovně uvádí, že získání Vzorků prostřednictvím E-shopu za účelem podnikání, resp. za účelem jejich dalšího prodeje, není možný.

2. Objednání Vzorku

2.1. Provedení objednávky Vzorku je umožněno po předchozí registraci (vytvoření uživatelského účtu) Žadatele na E-shopu ([registrace](#)), ale i bez této registrace. Aktuální podmínky registrace uživatele jsou uvedeny v rozhraní E-shopu.

2.2. Přehled dostupných Vzorků je k dispozici na E-shopu v sekci „[Vzorky zdarma](#)“.

2.3. Veškerá prezentace Vzorků umístěná v E-shopu je informativního charakteru a Dárce není povinen uzavřít Darovací smlouvu k takovému zboží. Taková prezentace není nabídkou k uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 Občanského zákoníku.

2.4. Žadatel je oprávněn provést objednávku Vzorku, a to prostřednictvím E-shopu nebo telefonicky na bezplatném telefonním čísle +420 800 100 150 v pracovní dny od pondělí do pátku mezi 8:00 až 16:00 hod.

2.5. Žadatel je oprávněn objednat si bezplatně maximálně 3 ks Vzorků v průběhu 2 po sobě jdoucích kalendářních měsíců. Maximální roční objednávka jednoho Žadatele tedy činí celkem 18 ks Vzorků.

2.6. Dárce po obdržení objednávky Vzorku potvrdí Žadateli na e-mailovou adresu, že danou objednávku od Žadatele obdržel. Darovací smlouva je mezi Dárce a Žadatelem následně uzavřena v okamžiku, kdy:

- a) Dárce na adresu elektronické pošty Žadatele odešle potvrzení, že objednávku akceptuje, nebo
- b) Dárce na adresu elektronické pošty Žadatele odešle oznámení o expedici objednaného Vzorku, nebo
- c) Dárce Žadateli fakticky dodá objednaný Vzorek

(podle toho, která z výše uvedených skutečností nastane nejdříve).

2.7. Dárce není povinen objednávku Žadatele na poskytnutí Vzorku akceptovat.

2.8. Objednání a poskytnutí Vzorku je bezplatné. Dodací náklady na doručení Vzorku na dodací adresu v České republice nese Dárce. V případě, že Žadatel učiní prostřednictvím E-shopu objednávku dalšího (zpoplatněného) zboží jako Kupující ve smyslu části A Obchodních podmínek v jedné objednávce současně se Vzorky, je povinen uhradit dodací náklady (balné, doprava a dobřečné) pouze ve vztahu k tomuto dalšímu (zpoplatněnému) zboží dodanému na základě Kupní smlouvy.

3. Omezení a záruky

3.1. Vzorek neobsahuje návod na použití. Správné použití Vzorku je uvedeno na E-shopu.

3.2. Žadatel se může obrátit na Dárce s žádostí o poskytnutí informace nebo rady o způsobu použití Vzorku, a to na bezplatném telefonním čísle +420 800 100 150 v pracovní dny od pondělí do pátku mezi 8:00 až 16:00 hod.

3.3. Vzorky jsou poskytovány registrovaným Žadatelům bezplatně a Dárce na ně neposkytuje žádnou záruku.

3.4. Žadatel bere na vědomí, že použití Vzorku je plně na jeho vlastní riziko a odpovědnost.

3.5. Dárce nenese odpovědnost za jakoukoliv újmu vzniklou Žadateli nebo třetí osobě v důsledku použití Vzorku.

4. Omezení dostupnosti Vzorků

4.1. Dárce si vyhrazuje právo omezit dostupnost Vzorků a kdykoliv ukončit bezplatné poskytování Vzorků, přičemž o případné nedostupnosti Vzorků nebo ukončení akce informuje Žadatele.

4.2. Žadatel bere na vědomí, že okamžik doručení Vzorku závisí na kapacitách Dárce, přičemž přednostně jsou vyřizovány objednávky (zpoplatněného) zboží ve smyslu části A Obchodních podmínek.

5. Odstoupení od Darovací smlouvy

5.1. Žadatel je oprávněn odstoupit od Darovací smlouvy pouze do okamžiku převzetí Vzorku. Odstoupení od Darovací smlouvy není zpoplatněno.

5.2. Odstoupí-li Žadatel od Darovací smlouvy po převzetí Vzorku, je povinen Vzorek Dárci vrátit na vlastní náklady, a to ve stavu, ve kterém jej převzal.

5.3. Zjistí-li Žadatel, že má Vzorek vady, informuje o tom Dárce. Žadatel není povinen vrátit vadný Vzorek Dárci. Dárce po obdržení informace o tom, že má poskytnutý Vzorek vady, může zaslat Žadateli nový Vzorek totožné nebo obdobné specifikace.

ČÁST C – ZÁSILKOVÝ VÝDEJ ZDRAVOTNICKÝCH PROSTŘEDKŮ

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tato Část C Obchodních podmínek upravuje práva a povinnosti smluvních stran vzniklé při zásilkovém výdeji zdravotnických prostředků. Odkazy na články nebo odstavce uvedené v této Části C Obchodních podmínek odkazují vždy na články nebo odstavce uvedené v této Části C Obchodních podmínek, není-li výslovně uvedeno něco jiného.

1.2. Výdejcem zdravotnických prostředků je Prodávající.

1.3. Zásilkovým výdejem se rozumí výdej zdravotnického prostředku na základě listinného nebo elektronického poukazu zásilkovým způsobem. Elektronický nebo listinný poukaz lze u výdejce uplatnit do 30 dnů od jeho vystavení, neurčí-li předepisující jinak, nejpozději však do 1 roku.

2. Zdravotnické prostředky a jejich cena

2.1. Prostřednictvím zásilkového výdeje jsou vydávány jen zdravotnické prostředky, jejichž seznam spolu s jejich cenami (včetně informace o úhradě ze strany zdravotní pojišťovny a doplatku) je dostupný [zde](#) (dále jen „**ZP**“). Ceny ZP jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty (DPH) a všech souvisejících poplatků, kromě případných nákladů na doručení ZP nebo případných nákladů za platbu za ZP.

2.2. Veškeré informace týkající se zásilkového výdeje a ZP, které mohou být zásilkově vydávány, jsou nezávazné, mají pouze informativní charakter a nejsou nabídkou uzavření smlouvy. Fotografie ZP mají pouze ilustrativní charakter. Ustanovení § 1732 Občanského zákoníku se nepoužije.

3. Náklady spojené se zásilkovým výdejem

3.1. Náklady na doručení ZP hradí Prodávající.

3.2. Případné náklady na provedení platby dle čl. 6 hradí Zákazník.

3.3. V případě, že je z důvodů na straně Zákazníka nutno ZP doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, vyhrazuje si Prodávající právo na úhradu nákladů spojených s opakovaným doručováním ZP, resp. nákladů spojených s jiným způsobem doručení.

4. Objednávka ZP

4.1. Zákazník může ZP závazně objednat následujícími způsoby:

- a) telefonicky uvedením nezbytných údajů přes bezplatnou telefonní linku na čísle +420 800 100 150 v pracovní dny od pondělí do pátku mezi 8:00 až 16:00 hod., nebo
- b) elektronicky vyplněním nezbytných údajů na webové stránce [zde](#).

4.2. Po potvrzení objednávky ze strany Prodávajícího a doručení ZP Zákazníkovi, je Zákazník povinen nejpozději do jednoho týdne od doručení ZP doručit Prodávajícímu listinný poukaz na ZP, a to na adresu

HARTMANN - RICO a.s.

Zákaznický servis

Londýnské náměstí 2B

639 00 Brno.

4.3. V případě elektronického poukazu na ZP tak Zákazník učiní zadáním identifikátoru elektronického poukazu při učinění objednávky.

4.4. Učiněním objednávky ZP Zákazník akceptuje tuto Část C Obchodních podmínek.

5. Přijetí objednávky ZP

5.1. K uzavření smlouvy mezi Prodávajícím a Zákazníkem dochází potvrzením objednávky ZP učiněné v souladu s odst. 4.1 Prodávajícím. V případě, že Prodávající objednávku přijme, potvrdí ji do 3 pracovních dnů od učinění objednávky. Toto potvrzení bude Zákazníkovi zasláno elektronicky na jeho e-mailovou adresu, kterou sdělil při objednávce ZP v souladu s odst. 4.1, či sděleno telefonicky na jeho telefonní číslo, které sdělil při objednávce ZP v souladu s odst. 4.1.

5.2. V případě, že v tomto potvrzení Zákazník nalezne jakoukoliv nesrovnalost, má povinnost ohledně takovéto nesrovnalosti neprodleně kontaktovat Prodávajícího e-mailem nebo telefonicky.

6. Platba částky nehrazené zdravotní pojišťovnou

6.1. Po dodání poukazu na ZP postupem uvedeným v odst. 4.2 a 4.3 a jeho řádném spárování s příslušnou objednávkou, je Prodávajícím vystavena faktura, která je zaslána Zákazníkovi, který u Prodávajícího uplatnil listinný poukaz na ZP. Tato faktura bude Zákazníkovi zaslána elektronicky na jeho e-mailovou adresu, kterou sdělil při objednávce ZP v souladu s odst. 4.1, případně na adresu pro doručení ZP, kterou sdělil při objednávce ZP v souladu s odst. 4.1. V případě elektronického poukazu je faktura generována bezprostředně po vytvoření objednávky Zákazníkem.

6.2. Zákazník má povinnost tuto fakturu včas a řádně uhradit v souladu s informacemi uvedenými na této faktuře, pakliže již nebyla z jeho strany uhrazena dříve.

7. Doručení ZP

7.1. Prodávající doručí zdarma ZP, a to na adresu uvedenou Zákazníkem v rámci objednávky, a to do 3 pracovních dnů od potvrzení objednávky.

7.2. Prodávající neprodleně informuje Zákazníka o důvodech, pro které nemůže být dodání ZP uskutečněno nebo bude uskutečněno v delší dodací lhůtě včetně informace o délce této lhůty.

7.3. ZP jsou v rámci zásilkového výdeje doručovány jen na území České republiky.

7.4. Zboží je odesláno na adresu, kterou Zákazník uvedl v objednávce dle odst. 4.1. Pokud Zákazník na dané adrese není zastižen, bude zásilka uložena v souladu s aktuálními podmínkami zvoleného dopravce.

7.5. Zákazník je povinen ZP řádně a včas převzít.

7.6. Zákazník je povinen při převzetí ZP zkontrolovat stav zásilky a případné závady ZP nebo jeho obalu oznámit přepravci. V případě zjištěných závad není Zákazník povinen ZP převzít.

7.7. Podpisem dodacího listu ke ZP Zákazníkem Zákazník potvrzuje, že nebyl obal ZP porušen a na pozdější reklamace v tomto směru nebude brán zřetel.

8. Odstoupení od smlouvy

8.1. Prodávající má právo od smlouvy odstoupit v následujících případech:

- a) Zákazník v rozporu s ustanovením odst. 4.2 nedodá Prodávajícímu originál poukazu na TP ve lhůtě platnosti uvedené na poukazu;
- b) Prodávající při výdeji zjistí, že byl ZP na základě identifikátoru elektronického poukazu již vydán;
- c) Zákazník v rozporu s ustanovením odst. 6.2 řádně a včas nezaplatí fakturu;
- d) Zákazníkovi z důvodů stojících na jeho straně nelze ZP v souladu s Obchodními podmínkami doručit či Zákazník neoprávněně odmítne ZP převzít;
- e) ZP se již nevyrábí či nedodává na český trh;
- f) byly vyčerpány zásoby ZP;
- g) nastane událost vyšší moci, kvůli které není Prodávající schopen ZP dodat.

8.2. Prodávající o odstoupení od smlouvy informuje Zákazníka e-mailem, poštovní zásilkou či telefonicky.

8.3. Pokud dojde k odstoupení od smlouvy, pak:

- a) v případě, že byl Zákazníkem Prodávajícímu doručen listinný poukaz na ZP, Prodávající tento poukaz bez zbytečného odkladu po odstoupení doručí Zákazníkovi na adresu, na kterou měl být dle objednávky doručen ZP;

b) v případě, že byla Zákazníkem zaplacená částka v souladu s čl. 6, Prodávající tuto částku bez zbytečného odkladu po odstoupení vrátí na bankovní účet, ze kterého byla obdržena nebo jiným vhodným způsobem.

9. Práva a povinnosti z vadného plnění

9.1. Prodávající odpovídá Zákazníkovi, že ZP při převzetí nemá vady, zejména, že odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě a jiným ujednaným vlastnostem, je vhodný k účelu, pro který ho Zákazník požaduje a s nímž Prodávající souhlasil, a je dodán s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

9.2. Prodávající dále odpovídá Zákazníkovi, že vedle ujednaných vlastností je ZP vhodný k účelu, k němuž se ZP tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem, ZP množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem ZP téhož druhu, které může Zákazník rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, je ZP dodán s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může Zákazník rozumně očekávat, a ZP odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Prodávající Zákazníkovi poskytl před uzavřením smlouvy.

9.3. Právo z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou ZP není opotřebení ZP způsobené jeho obvyklým užíváním.

9.4. Zákazník může vytknout vadu, která se na ZP projeví v době 2 let od převzetí. Vytkl-li Zákazník Prodávajícímu vadu oprávněně, tato doba neběží po dobu, po kterou Zákazník nemůže ZP užívat. Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že ZP byl vadný již při převzetí, ledaže to povaha ZP nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Zákazník nemůže ZP užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

9.5. Má-li ZP vadu, může Zákazník požadovat její odstranění a podle své volby požadovat dodání nového ZP bez vady nebo opravu ZP, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by ZP měl bez vady.

9.6. Prodávající odstraní vadu ZP v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Zákazníkovi nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha ZP a účel, pro který Zákazník ZP nabyt. K odstranění včas vytknuté vady převezme Prodávající ZP na vlastní náklady.

9.7. Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy pokud:

- a) Prodávající vadu odmítne odstranit nebo neodstraní v souladu s těmito Obchodními podmínkami,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou ZP bez vady a vadného ZP, který Zákazník obdržel. Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada ZP nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná. Odstoupí-li Zákazník od smlouvy, Prodávající vrátí Zákazníkovi Zákazníkem zaplacenou cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží ZP nebo co mu Zákazník prokáže, že ZP odeslal zpět Prodávajícímu.

10. Reklamáce

10.1. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u Prodávajícího v písemné formě s uvedením specifikace ZP, jeho objednávky, doručení a případné platby, svých kontaktních údajů, popisu závady a požadavku na vyřízení reklamáce, a to zasláním vyplněného reklamačního formuláře dostupného [zde](#) a reklamovaného ZP na adresu

HARTMANN - RICO a.s.

VGP park Brno-Hala III.,

Stará pošta 981, 664 61 Rajhrad.

10.2. Prodávající reklamaci včetně případného odstranění vady vyřídí a informuje o tom Zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení vyplněného reklamačního formuláře a reklamovaného ZP. Po marném uplynutí této lhůty může Zákazník od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

10.3. U oprávněné reklamáce má Zákazník právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění reklamáce. Právo na náhradu však musí uplatnit co nejdříve po vyřízení reklamáce, nejpozději však do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

11. Obecná ustanovení

11.1. Informační služba týkající se zejména správného a bezpečného používání ZP je zajištěna a poskytována osobou oprávněnou k výdeji tohoto prostředku:

panem Mgr. Davidem Číhalem v pracovních dnech od pondělí do pátku mezi 10:00 až 12:00 hod. na e-mailu poukazy@hartmann.info.

V případě jakýchkoliv dalších dotazů mohou Zákazníci využít bezplatnou telefonní linku na čísle: +420 800 100 150 v pracovní dny od pondělí do pátku mezi 8:00 až 16:00 hod. Tato informační služba slouží rovněž k zajištění shromažďování a předávání informací o podezření na nežádoucí příhody a závady v jakosti ZP.

11.2. Právo Zákazníka na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se nevztahuje na smlouvy uzavřené v oblasti výdeje ZP podle této Části C Obchodních podmínek.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

I. Ustanovení uvedená v této části „Závěrečná ustanovení“ Obchodních podmínek se uplatní na veškeré smluvní vztahy mezi Prodávajícím a třetí fyzickou osobou, a to bez ohledu na to, zda se jedná o nákup zboží podle Části A, poskytnutí vzorků zdarma podle Části B, nebo zásilkový výdej zdravotnických pomůcek podle Části C.

II. Smluvní vztah mezi Prodávajícím a třetí fyzickou osobou se ve vztahu ke konkrétnímu zboží/službě řídí tou částí Obchodních podmínek (Část A, Část B nebo Část C), která odpovídá povaze dané transakce.

III. Informace o zpracování osobních údajů ze strany Prodávajícího jsou dostupné [zde](#).

IV. Občanským zákoníkem se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

V. Prodávající si vyhrazuje právo Obchodní podmínky změnit nebo doplnit.

VI. Smlouva je uzavřena v českém jazyce a veškerá komunikace mezi smluvními stranami probíhá v českém jazyce. V případě, že bude pro potřeby fyzické osoby v roli Kupujícího, Žadatele nebo Zákazníka vyhotoven její překlad, má v případě jakýchkoli nejasností nebo sporů o význam jednotlivých ujednání přednost česká verze smlouvy.

VII. Pokud vztah související s užitím webové stránky nebo právní vztah založený Kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, řídí se vztah českým právem a případné spory budou řešeny příslušnými soudy České republiky. Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (CISG) se v souladu s čl. 6 této úmluvy výslovně vylučuje. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

VIII. Obchodní podmínky jsou účinné od 22. 5. 2025 a nahrazují veškerá předchozí znění obchodních podmínek. Předchozí znění obchodních podmínek jsou dostupná zde:

[Verze platná od 1. 1. 2024](#)

[Verze platná od 1. 1. 2025](#)