

Obchodní podmínky

1. Úvodní ustanovení

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup v internetovém obchodě (dále také "eshop") <https://hartmanndirect.com/cs-cz>. Obchodní podmínky upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího.

Kontaktní údaje:

E-shop: <https://hartmanndirect.com/cs-cz>

Provozovatel eshopu:

obchodní korporace HARTMANN – RICO a.s., se sídlem Masarykovo náměstí 77,
664 71 Veverská Bítýška, IČ 44947429
zapsaná ve veřejném rejstříku u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. B 644

Adresa pro uplatnění reklamace a zaslání reklamovaného zboží:

HARTMANN-RICO, a.s., VGP park Brno-Hala III., Stará pošta 981, 664 61 Rajhrad.

Telefon: [800 100 150](tel:800100150)

Email: info@hartmanndirect.cz

a

Prodávající v případě volby "osobní odběr v lékárně":

partnerská lékárna-seznam partnerských lékáren uveden v eshopu.

(dále jen "lékárna")

1. Tyto obchodní podmínky platí pro prodej zboží prostřednictvím eshopu dostupného na adrese <https://hartmanndirect.com/cs-cz> v případě volby zaslání zboží. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí kupní smlouvy.
2. Tyto obchodní podmínky také platí pro prodej zboží prostřednictvím eshopu dostupného na adrese <https://hartmanndirect.com/cs-cz> v případě osobního odběru v lékárně, kdy kromě těchto obchodních podmínek platí také obchodní podmínky lékárny. V případě rozporu těchto obchodních podmínek a obchodních podmínek lékárny, platí tyto obchodní podmínky, s výjimkou podmínek reklamací zboží, kdy vždy platí obchodní podmínky lékárny.
3. Tyto obchodní podmínky jsou trvale k dispozici na uvedené webové stránce a kupující, pokud chce učinit objednávku, musí s nimi vyslovit souhlas.
4. Právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím se řídí také příslušnými právními předpisy, zejména ustanoveními o kupní smlouvě zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb a dalšími souvisejícími zákony.

5. Právní vztahy prodávajícího se spotřebiteli se dále řídí zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) a v některých případech Krajská hygienická stanice (www.khsbrno.cz)

2. Objednávka a uzavření kupní smlouvy

1. Informace o zboží uvedené v eshopu nejsou závaznou nabídkou ve smyslu § 1732 odst. 1 občanského zákoníku a mají pouze informativní charakter. Fotografie uvedené na stránkách obchodu mají pouze ilustrativní charakter. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
2. Informace o cenách zboží jsou závazné. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků, kromě případných nákladů na doručení zboží nebo případných nákladů za platbu za zboží. Ceny za tyto položky jsou uvedeny v eshopu. Ceny zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu.
3. Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu (dále jen „objednávka“). Objednávka kupujícího je návrhem kupní smlouvy. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění veškerých formulářem předepsaných údajů a náležitostí. Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky.
4. K uzavření kupní smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím dochází potvrzením objednávky ze strany prodávajícího zaslaným na e-mailovou adresu kupujícího uvedenou v objednávce. Kupní smlouva je uzavírána v českém jazyce; u prodávajícího bude uložena po dobu příslušné zákonné doby. V případě, že v tomto potvrzení kupující nalezne jakoukoliv nesrovnalost, má povinnost neprodleně prodávajícího kontaktovat e-mailem nebo telefonicky. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká buď a) doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je zasláno kupujícímu prodávajícím, a to na adresu elektronické pošty kupujícího, který kupující prodávajícímu uvedl v objednávce nebo b) oznámením prodávajícího o odeslání zboží dle objednávky prostřednictvím eshopu, v sekci "Osobní účet". Smluvní vztah mezi lékárnou a kupujícím vzniká převzetím zboží kupujícím v lékárně. Potvrzení obsahu kupní smlouvy uzavřené v jiné než písemné formě, které vykazuje odchylky od skutečně ujednaného obsahu smlouvy, nemá právní účinky. Potvrzení nevyžádaného plnění ze strany kupujícího neznamena přijetí nabídky.
5. Informace uvedené v internetovém obchodě prodávajícího obsahují také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Tyto informace platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.
6. Kupující bere na vědomí, že prodávající není povinen kupní smlouvu s kupujícími uzavřít.
7. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy.

3. Dodací podmínky a platební podmínky

3.1 Dodací podmínky

1. Způsob dodání zboží určuje kupující při zadávání objednávky, přičemž volí mezi buď a) osobním odběrem v lékárně zvolené z nabídky nebo b) zasláním zboží prodávajícím.
2. V případě osobního odběru v lékárně zvolené kupujícím z nabídky je kupující povinen si zboží vyzvednout do deseti pracovních dnů ode dne doručení přijetí objednávky ze strany prodávajícího kupujícímu dle čl. II. odst. 4 těchto obchodních podmínek; po tuto dobu bude mít kupující objednávku v dané lékárně rezervovanou a připravenou k odběru. Po uplynutí této doby již nebude zboží na lékárně k dispozici.
3. V případě volby osobního odběru vzniká závazkový vztah pouze mezi lékárnou a kupujícím.
4. V případě volby zaslání zboží zašle prodávající zboží na jakoukoliv požadovanou adresu v rámci ČR, dle požadovaného způsobu přepravy. Náklady na dodání budou účtovány dle zvoleného způsobu dodání zboží. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.
5. Prodávající dodá zboží kupujícímu kompletní. Pokud bude zboží skladem, prodávající předá zboží dopravci k doručení kupujícímu do 72 hodin od uzavření kupní smlouvy. Pokud nebude zboží skladem, prodávající předá zboží dopravci k doručení kupujícímu ve lhůtě dostupnosti uvedené u daného zboží v eshopu. O jiných lhůtách předání zboží dopravci bude kupující informován do tří dnů ode dne uzavření kupní smlouvy. Doprava zboží bude realizována prostřednictvím PPL s.r.o. Zboží je odesláno na adresu, kterou kupující uvede v objednávce. Pokud kupující na dané adrese není zastižen, bude zásilka uložena v souladu s aktuálními podmínkami zvoleného dopravce.
6. Zboží bude dodáváno v běžných papírových či jinak obvyklých obalech. Faktura spolu s dodacím listem ke zboží bude prodávajícím kupujícímu zaslána emailem, dodací list bude kupujícímu zaslán také spolu se zbožím. Kupující je povinen zboží převzít a zaplatit. Kupující je povinen si při převzetí zboží zkontrolovat co do počtu balíků se zbožím a neporušenosti obalů a případné závady oznámit přepravci; v takovém případě není kupující povinen zboží převzít. Podpisem dodacího listu ke zboží kupujícím a převzetím zboží kupující potvrzuje, že obal zboží nebyl porušen a na pozdější reklamace v tomto směru nebude brán zřetel.
7. Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvá jeho povinnost z vadného plnění a jakým způsobem může kupující práva z nich uplatnit.
8. Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží.

3.2 Platební podmínky

1. Kupující volí jednu z následujících platebních možností: v případě volby zasílání zboží je možné platit a) převodem na účet prodávajícího předem, b) on-line platba kartou prostřednictvím platební brány GoPay, nebo c) dobírkou; v případě osobního odběru v lékárně je možné platit zboží pouze v hotovosti nebo bezhotovostně prostřednictvím platební karty, a to dle možností dané lékárny.

2. V případě volby platby převodem na účet bude kupujícímu na uvedenou e-mailovou adresu zaslána informace o platbě a platebních podmínkách. Po připsání kupní ceny vč. poštovného na účet prodávajícího bude kupujícímu na uvedenou e-mailovou adresu zaslán daňový doklad. Kupující je povinen označit platbu variabilním symbolem, což je číslo objednávky.
3. V případě volby on-line platby kartou bude kupujícímu na uvedenou adresu zaslán daňový doklad po přijetí platby.
4. V případě volby dobírky bude daňový doklad zaslán spolu se zbožím.
5. 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.

4. Zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy

1. Prodávající má právo odstoupit od smlouvy (zrušit jakoukoliv potvrzenou objednávku nebo její část), a to v následujících případech:
 - a. objednané zboží se již nevyrábí nebo se nedodává na český trh,
 - b. výrazným způsobem se změnila výrobní nebo velkoobchodní cena objednaného zboží,
 - c. nepředvídané události (vyšší moc, válka, nepokoje, pracovní boje, úřední opatření, nedostatky energie nebo surovin anebo poruchy provozu),
 - d. insolvence nebo špatná platební morálka kupujícího,
 - e. kupující u dřívějších objednávek neodebral veškeré zboží ke sjednanému termínu nebo nesplnil své platební povinnosti vůči prodávajícímu.
2. Po odstoupení od smlouvy je prodávající povinen kupujícího neprodleně kontaktovat e-mailem nebo telefonicky ohledně případné domluvy na dodání jiného zboží nebo jiném postupu.
3. Kupující může odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží nebo poslední dílčí dodávky, a to bez ohledu na způsob převzetí zboží či provedení platby. Uvedená lhůta je určena k tomu, aby se kupující v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Písemné odstoupení od smlouvy zasílá kupující na adresu prodávajícího uvedenou výše. Kupující je oprávněn od smlouvy odstoupit i kdykoliv před dodáním zboží.
4. Vzor formuláře pro odstoupení kupujícího od smlouvy je dostupný [zde](#).
5. Kupující nemusí uvádět důvod, pro který od smlouvy odstupuje. Pro usnadnění komunikace je vhodné v odstoupení uvést datum nákupu či číslo smlouvy nebo prodejního dokladu, bankovní spojení a způsob vrácení zboží.
6. Prodávající je povinen kupujícímu vrátit částku plně odpovídající ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, a to stejným způsobem, jakým platbu od kupujícího přijal, nikoliv však dříve, než od kupujícího obdrží vrácené zboží. Nabízí-li prodávající v rámci určitého způsobu dodání zboží několik možností, je povinen kupující nahradit nejlevnější z nich. Jiným způsobem vrátí peněžní prostředky jen tehdy, pokud s tím kupující souhlasil a prodávajícímu tím nevzniknou další náklady.

7. Kupující je povinen do 14 dní od účinnosti odstoupení od smlouvy prodávajícímu zaslat (nikoliv na dobírku) nebo fyzicky předat zakoupené zboží. Zboží musí být vráceno prodávajícímu kompletní (tj. včetně příslušenství, návodů apod.), nejlépe v původním obalu se, nesmí jevit známky používání, opotřebení či poškození. Náklady související s vrácením zboží prodávajícímu nese kupující. Před zasláním zboží zpět prodávajícímu je kupující povinen zboží řádně zabalit a zabezpečit jej před poškozením či zničením v souladu s požadavky zvoleného držitele poštovní licence.
8. Je-li vrácení zboží poškozeno porušením povinnosti kupujícího, je prodávající oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a započíst jej na vrácenou částku kupní ceny zboží. V případě, že kupující vyjme zboží nebo jeho část z uzavřeného obalu, čímž naruší jeho sterilitu, není možné od smlouvy odstoupit z hygienických důvodů v souladu s § 1837 písm. g) občanského zákoníku.
9. V případě odstoupení od smlouvy se kupní smlouva od počátku ruší.
10. Ustanovení občanského zákoníku o právu na odstoupení od smlouvy nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží.
11. Je-li kupujícímu poskytnut ke zboží, jež je předmětem odstoupení od smlouvy, dárek, je darovací smlouva uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od smlouvy ze strany kupujícího, pozbývá darovací smlouva účinnosti a kupující je povinen poskytnutý dárek vrátit spolu se zbožím.
12. Výjimky: Právo na odstoupení od smlouvy nelze uplatnit u smluv na dodání digitálního obsahu, nebyl-li dodán na hmotném nosiči, či u smluv o poskytování služeb, v obou případech za podmínky, že ke splnění došlo s předchozím výslovným souhlasem kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy; dále u smluv na dodávku služeb nebo zboží (vč. alkoholických nápojů), jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího; u smluv na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu a u smluv na zboží, které podléhá rychlé zkáze, u zboží, které bylo nenávratně smíšeno s jiným zbožím, nebo vyňato z uzavřeného obalu a z hygienických důvodů je nelze vrátit; u dodávky zvukových či obrazových nahrávek nebo počítačových programů, porušil-li kupující jejich původní obal; u dodávky novin, časopisů nebo jiných periodik; u smluv o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času poskytovaných v určeném termínu nebo u smluv uzavíraných na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby.

5. Práva a povinnosti z vadného plnění

1. Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.
2. Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.

3. Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.
4. Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.
5. Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.
6. U prodávaného použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
7. Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží, v připojeném návodu nebo v eshopu.
8. V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):
 - odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
 - bezplatné odstranění vady opravou;
 - přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
 - vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.
9. Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.
10. U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.
11. Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.
12. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.
13. U vybraného zboží se prodávající zavazuje kupujícímu nabídnout rozšířenou smluvní záruku.

Vyřízení reklamace

1. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího a v případě osobního odběru v lékárně, ve které zboží kupující zakoupil; v případě osobního odběru se pak reklamace řídí reklamačními podmínkami lékárny. V případě uplatnění reklamace u prodávajícího je kupující je povinen provést reklamaci v písemné formě s uvedením svých kontaktních údajů, popisu závady a požadavku na vyřízení reklamace. Kupující povinen reklamované

zboží zaslat prodávajícímu na adresu: HARTMANN-RICO, a.s., VGP park Brno-Hala III., Stará pošta 981, 664 61 Rajhrad. Reklamační formulář ke stažení [zde](#). Upozorňujeme, že v případě uplatnění reklamace na domácí test Veroval, který byl použit a je tedy kontaminován, není z hygienických důvodů žádoucí vracet reklamované zboží prodávajícímu. V tomto případě je možné vadu prokázat jiným vhodným způsobem např. fotodokumentací.

2. Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
3. Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
4. Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku, kdy dojde projev vůle kupujícího prodávajícímu.
5. Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.
6. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.
7. Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.
8. U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.
9. Prodávající se zavazuje reklamaci zboží nutné potřeby vyřídit včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě.
10. Ustanovení uvedená shora v čl. V. těchto obchodních podmínek se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

Reklamační formulář naleznete [zde](#).

6. Ochrana osobních údajů kupujícího

1. Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, (dále společně vše jen jako „osobní údaje“).
2. Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy a pro účely vedení uživatelského účtu. Nezvolí-li kupující jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím také pro

účely zasílání informací a obchodních sdělení kupujícímu. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření kupní smlouvy.

3. Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změně ve svých osobních údajích.
4. Kupující má právo být informován, jaké údaje o něm prodávající eviduje a je oprávněn tyto údaje měnit, popřípadě písemně vyslovit nesouhlas s jejich zpracováním. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad na ochranu osobních údajů.
5. Zpracováním osobních údajů kupujícího může prodávající pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kromě osob dopravujících zboží nebudou osobní údaje prodávajícím bez předchozího souhlasu kupujícího předávány třetím osobám.
6. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu určitou deset let. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.
7. Kupující má právo:
 - a. požádat prodávajícího nebo zpracovatele o vysvětlení v případě, pokud by se kupující domníval, že prodávající nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života kupujícího nebo v rozporu se zákonem a současně také může žádat, aby prodávající nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.
 - b. požádat prodávajícího o ukončení zasílání obchodních sdělení i zpracování osobních údajů, a to tak, aniž by mu tím vznikly jakékoliv náklady.
8. Požádá-li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat. Proávající má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.
9. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).
10. Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.
11. Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

7. Závěrečná ustanovení

1. Vztahy mezi prodávajícím a kupujícím i případné spory, které vzniknou na základě kupní smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.
2. Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz nebo na adrese:

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: coi.cz

Web: adr.coi.cz

3. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.
4. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr. Po dobu trvání jednání o mimosoudním urovnání sporu neběží ani nezačnou běžet promlčecí a prekluzivní lhůty podle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat.
5. Proávající se zavazuje usilovat přednostně o mimosoudní řešení sporů s kupujícím, pokud je kupující neodmítne.
6. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
7. Ostatní zde neuvedené záležitosti se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů.
8. Smlouva vzniklá prostřednictvím eshopu a dle těchto obchodních podmínek mezi prodávajícím a kupujícím.
9. Změny těchto obchodních podmínek v jiné než oboustranně odsouhlasené písemné formě jsou vyloučeny.
10. Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 18.3.2019 a ruší předchozí obchodní podmínky.

Vaši spokojenost s nákupem zjišťujeme prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je náš e-shop zapojen. Ty vám zasíláme pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti jejich zasílání neodmítnete. Zpracování osobních údajů pro účely zaslání

dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky provádíme na základě našeho oprávněného zájmu, který spočívá ve zjišťování vaší spokojenosti s nákupem u nás. Pro zasílání dotazníků, vyhodnocování vaší zpětné vazby a analýz našeho tržního postavení využíváme zpracovatele, kterým je provozovatel portálu Heureka.cz; tomu pro tyto účely můžeme předávat informace o zakoupeném zboží a vaši e-mailovou adresu. Vaše osobní údaje nejsou při zasílání e-mailových dotazníků předány žádné třetí straně pro její vlastní účely. Proti zasílání e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky můžete kdykoli vyjádřit námitku odmítnutím dalších dotazníků pomocí odkazu v e-mailu s dotazníkem. V případě vaší námítky vám dotazník nebudeme dále zasílat.

Podmínky pro získání vzorku pomůcek zdarma

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto podmínky (dále jen "**Podmínky**") stanovují pravidla pro bezplatné získání vzorku pomůcky (dále jen "**Vzorek**") poskytované společností HARTMANN-RICO, a.s., IČ: 449 47 429 se sídlem Masarykovo náměstí 77, 664 71 Veverská Bítýška (dále jen "**Dárce**").

2. Objednání Vzorku

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

2.2 Každý zájemce o vzorek (dále jen "**Žadatel**") si může objednat Vzorek prostřednictvím oficiální webové stránky <https://hartmanndirect.com/cs-cz> nebo telefonicky na bezplatném telefonním čísle: +420 800 100 150, a to v pracovní dny, a to od pondělí do pátku od 8:00 do 16:00 hod.

2.3 Darovací smlouva mezi Dárce a Žadatelem je uzavřena dnem odeslání Vzorku na doručovací adresu, kterou uvedl Žadatel v objednávce Vzorku.

2.4 Objednání vzorků je bezplatné a bezplatná je rovněž jejich doprava.

3. Omezení a záruky

3.1 Vzorek neobsahuje návod na použití. Jak pomůcku správně použít najdete v popisu objednaného produktu MoliCare na webové stránce <https://hartmanndirect.com/cs-cz>. Pro radu se můžete rovněž obrátit na naši bezplatnou telefonní linku 800 100 150, a to v pracovní době od pondělí do pátku od 8:00 do 16:00 hod, kde Vám naši operátoři rádi pomohou.

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

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

3.4 Dárce nenese odpovědnost za jakoukoliv újmu, vzniklou v důsledku použití Vzorku.

4. Omezení dostupnosti Vzorků

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

4.2 Žadatel bere na vědomí, že doručení Vzorků bude záviset na kapacitách Dárce, přičemž přednostně budou vyřízeny objednávky zboží těch zákazníků, jejichž nákup je zpoplatněn.

5. Odstoupení od darovací smlouvy

5.1 Žadatel je oprávněn odstoupit bezplatně od darovací smlouvy pouze do okamžiku převzetí Vzorku.

5.2 V případě odstoupení Žadatele od darovací smlouvy po převzetí Vzorku, je žadatel povinen Vzorek dárce vrátit na vlastní náklady, a to ve stavu, ve kterém jej převzal.

5.3 V případě, že Žadatel zjistí, že Vzorek je vadný, neposílá jej zpět Dárce, pouze jej o této skutečnosti informuje a Dárce mu zašle Vzorek bez vad a za stejných podmínek jako u původního Vzorku.

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Tyto Podmínky jsou platné pro smluvní vztahy mezi Dárce a registrovaným Žadatelem.

6.2. Účinnost těchto podmínek nastává dne 1. 1. 2024.

Obchodní podmínky a informace k zásilkovému výdeji zdravotnických prostředků společnosti HARTMANN - RICO a.s.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Společnost HARTMANN - RICO a.s., IČ: 449 47 429, se sídlem Masarykovo náměstí 77, 664 71 Veverská Bítýška (dále jen „**HARTMANN**“) poskytuje v souladu se zákonem č. 375/2022 Sb., o zdravotnických prostředcích a diagnostických zdravotnických prostředcích in vitro (dále jen „**Zákon**“) a těmito podmínkami zásilkový výdej zdravotnických prostředků.

1.2. Tyto podmínky upřesňují práva a povinnosti smluvních stran vzniklé při zásilkovém výdeji zdravotnických prostředků.

1.3. Výdejcem zdravotnických prostředků je HARTMANN, kontaktní údaje: tel.: 800 100 150, e-mail: info@hartmannndirect.cz.

1.4. 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 <https://www.hartmann.info/cs-cz/articles/d/e/preskripzni-karta-absorpcnich-pomucek> (dále jen „ZP“). Ceny ZP jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty 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 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, se nepoužije.

3. Náklady spojené se zásilkovým výdejem

3.1. Náklady na doručení ZP hradí společnost HARTMANN.

3.2. Případné náklady na provedení platby dle odst. 6 těchto podmínek hradí zákazník.

3.3. V případě, že je z důvodů na straně zákazníka nutno ZP doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, vyhrazuje si HARTMANN 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:

4.1.1. Telefonicky uvedením nezbytných údajů přes bezplatnou telefonní linku na čísle 800 100 150 v pracovní dny od 8:00 – 16:00 hod, nebo

4.1.2. Elektronicky vyplněním nezbytných údajů na webové stránce <https://hartmanndirect.com/cs-cz/hartmannhome>.

4.2. Po potvrzení objednávky ze strany společnosti HARTMANN a doručení ZP zákazníkovi, je zákazník povinen nejpozději do jednoho týdne od doručení ZP doručit společnosti HARTMANN 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 tyto obchodní podmínky.

5. Přijetí objednávky ZP

5.1. K uzavření smlouvy mezi společností HARTMANN a zákazníkem dochází potvrzením objednávky ZP učiněné v souladu s odst. 4.1. těchto podmínek společností HARTMANN. V případě, že společnost HARTMANN objednávku přijme, potvrdí ji do 3 pracovních dnů od učinění objednávky. Toto potvrzení bude zákazníkovi zasláno elektronicky na jeho emailovou adresu, kterou sdělil při objednávce ZP v souladu s 4.1. těchto podmínek, či sděleno telefonicky na jeho telefonní číslo, které sdělil při objednávce ZP v souladu s 4.1. těchto podmínek.

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

6. Platba částky nehrazené zdravotní pojišťovnou

6.1. Po dodání poukazu na ZP postupem uvedeným v čl. 4.2 a 4.3 těchto podmínek a jeho řádném spárování s příslušnou objednávkou, je společností HARTMANN vystavena faktura, která je zaslána zákazníkovi, který u společnosti HARTMANN uplatnil listinný poukaz na ZP. Tato faktura bude zákazníkovi zaslána elektronicky na jeho emailovou adresu, kterou sdělil při objednávce ZP v souladu s 4.1. těchto podmínek, případně na adresu pro doručení ZP, kterou sdělil při objednávce ZP v souladu s 4.1. těchto podmínek. 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. Společnost HARTMANN doručí zdarma ZP, a to na adresu uvedenou zákazníkem v rámci objednávky, a to do 3 pracovních dnů od potvrzení objednávky.

7.2. HARTMANN 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. těchto podmínek. Pokud zákazník na dané adrese není zastížen, 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. Společnost HARTMANN má právo od smlouvy odstoupit v následujících případech:

8.1.1. Zákazník v rozporu s ustanovením odst. 4.2. těchto podmínek nedodá společnosti HARTMANN originál poukazu ve lhůtě platnosti uvedené na poukazu;

8.1.2. HARTMANN při výdeji zjistí, že byl ZP na základě identifikátoru elektronického poukazu již vydán;

8.1.3. Zákazník v rozporu s ustanovením odst. 6.2 těchto podmínek řádně a včas nezaplatí fakturu;

8.1.4. Zákazníkovi z důvodů stojících na jeho straně nelze ZP v souladu s těmito podmínkami doručit či zákazník neoprávněně odmítne ZP převzít;

8.1.5. ZP se již nevyrábí či nedodává na český trh;

8.1.6. Byly vyčerpány zásoby ZP;

8.1.7. Nastane událost vyšší moci, kvůli které není společnost HARTMANN schopna ZP dodat.

8.2. HARTMANN o odstoupení informuje zákazníka emailem, poštovní zásilkou či telefonicky.

8.3. Pokud dojde k odstoupení, pak:

8.3.1. V případě, že byl zákazníkem společnosti HARTMANN doručen listinný poukaz, společnost HARTMANN tento bez zbytečného odkladu po odstoupení doručí zákazníkovi na adresu, na kterou měl být dle objednávky doručen ZP;

8.3.2. V případě, že byla zákazníkem zaplacená částka v souladu s čl. 6. těchto podmínek, společnost HARTMANN 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. Společnost HARTMANN 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 společnost HARTMANN souhlasila, a je dodán s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

9.2. Společnost HARTMANN 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 společností HARTMANN 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 společnost HARTMANN zákazníkovi poskytla 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 dvou let od převzetí. Vytkl-li zákazník společnosti HARTMANN vadu oprávněně, tato doba neběží po dobu, po kterou zákazník nemůže ZP užívat. Projeví-li se vada v průběhu jednoho 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. Společnost HARTMANN 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. Společnost HARTMANN 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 nabyl. K odstranění včas vytknuté vady převezme společnost HARTMANN ZP na vlastní náklady.

9.7. Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy pokud (i) společnost HARTMANN vadu odmítne odstranit nebo neodstraní v souladu s těmito podmínkami, (ii) se vada projeví opakovaně, (iii) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo (iv) je z prohlášení společnosti HARTMANN 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, společnost HARTMANN vrátí zákazníkovi zákaznickou zaplacenou cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží ZP nebo co mu zákazník prokáže, že ZP odeslal zpět společnosti HARTMANN.

10. Reklamáce

10.1. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u společnosti HARTMANN 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. Společnost HARTMANN 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 reklamace má zákazník právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění reklamace. Právo na náhradu však musí uplatnit co nejdříve po vyřízení reklamace, 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 v době od 10.00 hod. do 12.00 hod. na e-mailu poukazy@hartmann.info. V případě jakýchkoliv dalších dotazů mohou zákazníci využít bezplatnou telefonní linku 800100150, a to v pracovních dnech od 8.00 do 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.

Tyto obchodní podmínky a informace jsou účinné ode dne 1. 1. 2024

Aktuální verze dokumentu v PDF:

[Verze platná od 1. 1. 2024](#)