

OBCHODNÍ PODMÍNKY REZERVACE E-POUKAZU

Zdravotnické Prostředky – REZERVAČNÍ PODMÍNKY

společnosti Lékárna AVE s.r.o.(dále jen „rezervační podmínky“)

I. Definice a zkratky

1. Lékárna AVE s.r.o. se sídlem se sídlem Počernická 699/62e, Malešice (Praha 10), 108 00 Praha, zapsaná) v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Praze oddíl C, vložka 139727 (dále jen „provozovatel“).

Rezervaci je možno učinit na **pobočkách lékáren AVE a partnerských lékárnách Lékárny AVE:**

Pobočky lékárny AVE s.r.o., IČ 26863090, se sídlem Počernická 699/62E, 108 00 Praha:

- Šumperk , Krátká 2, 78701 Šumperk, tel.: 601 334 964, e-mail: lekarna@lekarnaave.cz

- Zábřeh na Moravě, Žižkova 243/20, 78901 Zábřeh na Moravě, tel.: 583 416 827, e-mail: zabreh@lekarnaave.cz

- Olomouc, tř. Kosmonautů 1082/29, 77900 Olomouc, tel.: 607 041 960, e-mail: olomouc@lekarnaave.cz

- Praha 10 – Malešice, Počernická 62, 10800 Praha 10 – Malešice, tel.: 722 951 669, e-mail: malesice@lekarnaave.cz

- Praha Masarykovo nádraží, Havlíčkova 5, 11000 Praha 1, tel.: 601 201 489, e-mail: masarykova@lekarnaave.cz

- Havlíčkův Brod - Hypermarket Albert, Strojírenská 3581, 58001 Havlíčkův Brod, tel.: 722 951 770, e-mail: brod@lekarnaave.cz

- Bruntál , Jesenická 1757/5,792 01 Bruntál , Tel.: 602 348 330 e-mail: bruntal@lekarnaave.cz

- Opava - Lékárna AVE, Horní náměstí 1, 74601 Opava, tel.: 720 974 712, e-mail: opava@lekarnaave.cz

- Ostrava, Hlavní třída 1024/53, 70800 Ostrava - Poruba, tel.: 601 201 480, e-mail: poruba@lekarnaave.cz

- Chuchelná, K.M. Lichnovského 9, 74724 Chuchelná, tel.: 725 435 876, e-mail: chuchelna@lekarnaave.cz

- Frýdlant nad Ostravicí , Supermarket ALBERT, Hlavní 1485, 73911 Frýdlant nad Ostravicí, tel.: 722 951 634, e-mail: frydlant@lekarnaave.cz

- Heřmanův Městec, Průhon 1101, 53803, Heřmanův Městec, tel.: 602 674 043, e-mail: mestec@lekarnaave.cz

Partnerské lékárny provozovatele AVE Healthcare s.r.o., IČ 08858934, se sídlem Školská 689/20, Nové Město, 110 00 Praha 1:

- Hradec Králové - Masarykovo náměstí 538/2, 50002 Hradec Králové, tel.: 601 201 483, e-mail: hradec@lekarnaave.cz

- Bohumín - Československé armády 499, 73581 Bohumín, tel.: 720 033 673, e-mail: bohumin@lekarnaave.cz

Partnerské lékárny provozovatele LAVAL Pharma s.r.o., IČ 24821276, se sídlem Toužimská 588/70, Kbely, 197 00 Praha 9

- Brno, Svatopetrská 735/20a, 61700 Brno, tel.: 601 201 486, e-mail: komarov@lekarnaave.cz

Partnerské lékárny provozovatele Pharma Health s.r.o., IČ 08859809, se sídlem Školská 689/20, Nové Město, 110 00 Praha 1:

- Zábřeh na Moravě , Školská 15, Zábřeh na Moravě, tel.: 601 159 637, e-mail: septima@lekarnaave.cz

Partnerské lékárny provozovatele AVE Health s.r.o., IČ 09169733, se sídlem Školská 689/20, Nové Město, 110 00 Praha 1:

- Praha Můstek, Jungmannovo náměstí 3, 110 00 Praha 1 - Nové město, tel.: 601 201 485, e-mail: mustek@lekarnaave.cz

Rezervační systém - Rezervační systém umístěný na webových stránkách www.lekarnaave.cz/rezervace-poukaz a provozovaný lékárnou Ave, který umožňuje zákazníkům rezervaci zdravotnických prostředků na poukaz.

Provozovatel - Lékárna AVE

2. Zákazník/Spotřebitel - fyzická osoba, která si rezervuje zdravotnické potřeby na poukaz u provozovatele a nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání

3. Zdravotnický prostředek, diagnostický zdravotnický prostředek in vitro dle § 2 odst. 2 zákona č.375/2022 Sb.

4. ePoukaz je forma lékařského předpisu na léčebnou nebo ortopedickou pomůcku předepisovanou lékařem ,nebo jiným zdravotnickým pracovníkem se specializovanou nebo zvláštní odbornou způsobilostí dle § 28 odst.1a zákona č.375/2022 Sb.

Preskripce ePoukazu je od 1. 1. 2026 povinná.

4.1. Výdej ZP

Výdej na ePoukaz je osobě, která zná jméno pacienta a identifikátor ePoukazu (nebo QR kód), nebo po předložení identifikačního dokladu pacienta .

4.2. Přehled preskripce

Veškeré vystavené ePoukazy a předepsané zdravotnické prostředky jsou uvedeny v lékovém záznamu pacienta.

4.3. Notifikace a schválení pojišťovnou (RL)

U zdravotnických prostředků, které vyžadují schválení revizním lékařem:

- žádá o schválení lékař výhradně prostřednictvím ePoukazu,
- po schválení je automaticky odeslána notifikace lékaři, pacientovi i výdejně,
- ePoukaz se tímto stává platným a lze jej uplatnit v kterékoliv výdejně.

4.4. Stav ePoukazu může být:

- *Předepsaný*
- *Čeká na schválení RL*

4.5. Preskripce zdravotnických prostředků

Na jeden ePoukaz lze předepsat pouze jeden zdravotnický prostředek. V případě potřeby více zdravotnických prostředků musí být vystaveno více ePoukazů.

4.6. Kontaktní údaje pacienta

ePoukaz obsahuje identifikační údaje pacienta, včetně telefonního čísla a e-mailové adresy. Tím se minimalizuje riziko nesrovnalostí ve jménu, rodném čísle nebo při rezervaci a výdeji.

4.7. Rezervace a částečný výdej

ePoukaz umožňuje:

- rezervaci zdravotnického prostředku,
- částečný výdej (např. při postupném čerpání).

Na jeden ePoukaz může být tedy zaznamenáno více jednotlivých výdejů, dokud není plně vyčerpán.

4.8. Bez nutnosti podpisů

Při výdeji není vyžadován podpis pacienta, předepisujícího lékaře ani vydávajícího specialisty. Ověření probíhá prostřednictvím identity občana.

4.9. Zásilkový výdej

U zdravotnických prostředků je umožněn zásilkový výdej, který výrazně urychluje jejich dodání a včasné používání pacientem.

Pro zásilkový výdej postačuje zaslání identifikátoru ePoukazu nebo QR kódu.

5. Občanský zákoník - Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

6. GDPR - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů

7. Zákon o zdravotnických prostředcích a diagnostických zdravotnických prostředcích in vitro č.375/2022 Sb.

II. Úvodní ustanovení

1. [Předmět rezervačních podmínek] Provozovatel vydává tyto rezervační podmínky v souladu s § 1751 a násl. občanského zákoníku. Rezervační podmínky upravují vzájemné smluvní vztahy, které vznikají při rezervaci zdravotnického prostředku na ePoukaz prostřednictvím rezervačního systému. Tyto rezervační podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách

www.lekarnaave.cz/rezervace-poukaz a je tak zajištěna jejich archivace a reprodukce. V rámci realizace rezervace je zákazník seznámen s rezervačními podmínkami. Akceptací rezervačních podmínek se práva a povinnosti mezi zákazníkem a provozovatelem při rezervaci řídí rezervačními podmínkami.

Pokud zákazník provede rezervaci zdravotnického prostředku na ePoukaz, nedochází k uzavření žádné kupní smlouvy distančním či obdobným způsobem. Zákazník si přes rezervační systém pouze nezávazně zajistí možnost, aby mu zdravotnické prostředky na ePoukaz byly vydány za příslušných podmínek ve vybrané kamenné lékárně AVE z jejich skladových zásob. Vydávaný zdravotnický prostředek je buď hrazen zcela z veřejného zdravotního pojištění nebo je lékárnou vydán až po úhradě doplatku (pokud není zdravotnický prostředek zcela hrazen z veřejného zdravotního pojištění) nebo kupní ceny. Kupní smlouva je uzavírána až v lékárně při vyzvednutí zdravotnického prostředku. Nejedná se o zásilkový výdej zdravotnického prostředku na ePoukaz. Z uvedených důvodů také není možné využít možnosti odstoupení od kupní smlouvy ve smyslu § 1829 a násl. Občanského zákoníku.

2. [Zákazník] Zákazníkem může být pouze fyzická osoba, která oprávněně disponuje platným lékařským předpisem v elektronické podobě, resp. ePoukazem, a která nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.
3. [Oprávnění provozovatele] Provozovatel je mimo jiné provozovatelem lékáren a je oprávněn k výdeji zdravotnických prostředků na ePoukaz (včetně jejich rezervace) v souladu s platnými právními předpisy a jeho živnostenským oprávněním.
4. [Rozhodné právo, jazyk] Právní vztahy a případné spory vznikající při rezervaci se řídí českým právem. Smluvním jazykem je jazyk český. Případné spory jsou řešeny místně příslušnými soudy České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
5. [Komunikační prostředky na dálku] Zákazník souhlasí s tím, že je rezervace učiněna komunikačními prostředky na dálku. Za případné chyby při přenosu dat nenesou provozovatel žádnou odpovědnost, stejně tak ani za jakékoliv náklady zákazníka související s využitím komunikačních prostředků na dálku. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (telefon, internet atd.) pro uskutečnění rezervace jsou v běžné výši, závislé na tarifu telekomunikačních služeb, které zákazník používá.
6. [Osobní údaje] Za účelem provedení rezervace zpracovává provozovatel osobní údaje zákazníka, a to v rozsahu nutném pro provedení rezervace (osobní

údaje - jméno a příjmení, e-mailová adresa, telefon a údaje ohledně ePoukazu). Zákazník uvedené osobní údaje poskytuje během rezervace prostřednictvím webového formuláře. Souhrnná informace v souladu s čl. 13 a 14 GDPR o zpracování osobních údajů v lékárně AVE (včetně informací o zpracování osobních údajů lékárnou AVE při výdeji zdravotnických prostředků na ePoukaz, právech subjektů osobních údajů a kontaktů na Pověřence pro ochranu osobních údajů) je umístěna zde.

II. Předmět rezervace

[Zdravotnické prostředky na ePoukaz k rezervaci] Zarezervovat lze pouze takové zdravotnické prostředky na ePoukaz, které jsou zákazníkovi předepsány na platném lékařském předpisu vystaveném v elektronické podobě, tzv. ePoukazu obsahujícím 9-ti místní unikátní identifikátor (kód). Skladové zásoby a dostupnost zdravotnických prostředků na ePoukaz se mohou v jednotlivých pobočkách lékárny AVE lišit. V případě, že vybraná pobočka lékárny Ave nemá zdravotnický prostředek ihned skladem, po provedení rezervace zákazníkem lékárna zajistí u svého dodavatele a po jeho doručení na lékárnou jej připraví zákazníkovi k vyzvednutí. Provozovatel upozorňuje, že tak může být prodloužena doba pro nachystání zdravotnického prostředku k vyzvednutí, což však nijak neprodlužuje dobu platnosti lékařského předpisu! Zdravotnické prostředky na ePoukaz je možné zarezervovat pouze do poboček, které lékárna AVE spravuje na území České Republiky. Není možné rezervovat zdravotnické prostředky předepsané na elektronickém poukazu vydaném lékařem z jiné země než z České republiky.

[Doba platnosti ePoukazu] Upozorňujeme, že zdravotnický prostředek musí být vyzvednut v době platnosti ePoukazu, jinak bude jeho vydání lékárnou odmítnuto. Proto provozovatel doporučuje rezervovat zdravotnický prostředek co nejdříve po obdržení ePoukazu (doba platnosti by neměla být kratší než 3 pracovní dny).

Elektronický poukaz lze uplatnit do 30 dnů od jeho vystavení, neurčí-li předepisující jinak zákazník je proto povinen se informovat o délce platnosti u vydávajícího lékaře či jiné oprávněné osoby nebo dle informací uvedených na ePoukazu.

III. Rezervace

[Postup provedení rezervace] Zákazník pro provedení rezervace zadá unikátní

číslo ePoukazu (9ti místný alfanumerický identifikátor uvedený na ePoukazu) do webového formuláře a poté zvolí pobočku lékárny AVE, kde má být zdravotnický prostředek připraven k vyzvednutí. Zákazník vyplní veškeré potřebné údaje do příslušného rezervačního formuláře (zejména osobní údaje). V závěru procesu jsou zákazníkovi zprostředkovány pomocí odkazu aktuální rezervační podmínky. Souhlas s rezervačními podmínkami je nutné provést aktivním zaškrtnutím příslušného pole. Rezervační požadavek zákazníka je dokončen kliknutím na tlačítko „Rezervovat“. Tímto zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito rezervačními podmínkami, které akceptuje a bude dodržovat. Provozovatel poté zašle zákazníkovi potvrzení rezervace na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou při rezervaci.

Vybraná pobočka Lékárny AVE po zadání rezervace zákazníkem prověří platnost ePoukazu a dostupnost rezervovaného zdravotnického prostředku skladem (v lékárně a případně u distributora) a připraví rezervované zdravotnické prostředky. Lékárna AVE následně zašle zákazníkovi prostřednictvím sms a/nebo e-mailovou zprávou potvrzení o tom, že je rezervovaný zdravotnický prostředek na pobočce připraven (potvrzení rezervace). Dříve, než bude zákazníkovi potvrzena tímto způsobem připravenost rezervovaného zdravotnického prostředku, není možné zaručit dostupnost k vydání v zákazníkem vybrané pobočce, lékárna tak může odmítnout zdravotnický prostředek zákazníkovi vydat.

Možnost rezervovat zdravotnické prostředky na předpis je zdarma.

[Doba rezervace]. Rezervovaný zdravotnický prostředek na předpis bude na lékárně vybrané zákazníkem při rezervaci rezervovaný nejvýše po dobu 3 pracovních dní (pokud platnost ePoukazu není kratší než 3 pracovní dny). Poté bude rezervace automaticky zrušena.

[Výdej v lékárně] Při osobním odběru zdravotnického prostředku v lékárně AVE zarezervovaného přes rezervační systém je lékárna oprávněna ověřit řádnou rezervaci (ověřením identifikátoru ePoukazu, čísla rezervace, dobou platnosti ePoukazu apod.), případně může požadovat další doklady (např. občanský průkaz), vyžadují-li to platné právní předpisy. Bez takového ověření nebude moci být zdravotnický prostředek vydán.

Při jakémkoliv podezření na užití lékařského předpisu v rozporu s právními předpisy nebo jeho zneužití, je lékárna AVE při jeho osobním odběru oprávněna zdravotnický prostředek nevydat a případně učinit jiné kroky v souladu s platnými právními předpisy.

[Uhrazení doplatku/kupní ceny] zdravotnické prostředky na předpis, které nejsou zcela hrazeny z veřejného zdravotního pojištění, budou lékárnou AVE vydány

pouze po uhrazení příslušného doplatku, u zdravotnických prostředků na předpis nehraných z veřejného zdravotního pojištění až po uhrazení celé kupní ceny. Výše doplatku/kupních cen se v jednotlivých lékárnách AVE může lišit. Doplatek na zdravotnický prostředek na předpis/ kupní cenu lze na lékárně uhradit pouze způsoby, které jsou na vybrané lékárně možné!

[Možné ověření rezervace] Provozovatel je oprávněn v návaznosti na druh rezervace dle svého uvážení ověřit rezervaci u zákazníka, a to na e-mailové adrese nebo na telefonním čísle uvedeném v rezervaci a zákazník je povinen rezervaci verifikovat. Pokud zákazník rezervaci neverifikuje, bude rezervace považována za neuskutečněnou a nepřihlíží se k ní.

[Následné změny ze strany zákazníka] Provozovatel v souladu s ustanovením § 1740 odst. 3) občanského zákoníku vylučuje přijetí návrhu na rezervaci s následným dodatkem nebo odchylkou provedenou ze strany zákazníka. Navržené změn, dodatků či odchylek zákazníkem po provedení rezervace považuje provozovatel toliko za podnět k dalšímu jednání o rezervaci. Provozovatel nenesе žádnou odpovědnost za případné neprovedení rezervace ve smyslu změn zákazníka.

[Odmítnutí či zrušení rezervace provozovatelem] Provozovatel či lékárna si vyhrazuje právo nepotvrdit rezervaci zákazníka nebo rezervaci zrušit v případě zjevné chyby týkající zjevně mylné informace nebo technické chyby, a to v jakékoliv fázi vyřízení rezervace. Provozovatel je v souladu se zákonem o zdravotnických prostředcích oprávněn odmítnout rezervaci nebo rezervaci zrušit rovněž v případě podezření ze zneužití lékařského předpisu, nebo zdravotnického prostředku na předpis.

IV. Zrušení či změna rezervace

[Zrušení či změna rezervace zákazníkem] Provedení rezervace je pro zákazníka nezávazné, zákazník může rezervaci kdykoliv zrušit, a to osobně či telefonicky na vybrané pobočce lékárny AVE, kterou si zákazník vybral při rezervaci zdravotnického prostředku na předpis. Změnu rezervace ve smyslu změny vydávající lékárny AVE zákazník provede následovně: zákazník zruší rezervaci postupem dle předchozí věty tohoto odstavce a vytvoří novou rezervaci dle stejného ePoukazu na webových stránkách www.lekarnaave.cz/rezervace-poukaz. Za zrušení či změnu rezervace není zákazníkovi účtován žádný poplatek. Před zrušením provozovatel či lékárna AVE ověří rezervaci na základě sdělení čísla rezervace nebo jména a příjmení zákazníka, který rezervaci provedl, či jiného údaje. Změna rezervace nemůže mít jakýkoliv vliv na

prodloužení doby platnosti ePoukazu. O zrušení rezervace bude zákazník informován emailem.

[Zrušení rezervace při nevyzvednutí zdravotnického prostředku na předpis] Pokud se zákazník v době rezervace (článek III. odst. 2 výše) do vybrané lékárny AVE nedostaví a rezervovaný zdravotnický prostředek nevyzvedne, bude rezervace automaticky zrušena. O zrušení rezervace bude zákazník informován e-mailem. Za zrušení rezervace není zákazníkovi účtován žádný poplatek.

[Zrušení rezervace provozovatelem] Provozovatel je dále oprávněn zrušit rezervaci v těchto případech:

a.) v případech uvedených v článku III. odst. 7 těchto rezervačních podmínek nebo

b.) pokud v důsledku aktualizace systému sledujícího skladové zásoby na lékárnách dojde k situaci, kdy v okamžiku provedení rezervace již nebude mít vybraná lékárna AVE zdravotnický prostředek na předpis na skladě. V takovém případě provozovatel co nejdříve kontaktuje zákazníka e-mailem nebo telefonicky za účelem dojednání dalšího postupu, nebo

c.) v případě porušení těchto rezervačních podmínek zákazníkem.

V. Závěrečná ustanovení

[Změny rezervačních podmínek] V zájmu zlepšení kvality služeb poskytovaných provozovatelem v návaznosti na vývoj právního prostředí a s ohledem na obchodní politiku provozovatele je provozovatel oprávněn provést jednostranné změny nebo úpravy těchto rezervačních podmínek.

[Řešení mimosoudních stížností] Ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1) písmeno j) občanského zákoníku sděluje provozovatel, že s mimosoudní stížností ohledně prodeje zdravotnických prostředků v lékárnách se zákazník může obrátit na kontrolní orgán, kterým je Státní ústav pro kontrolu léčiv, adresa: Šrobárova 48, 100 41 Praha 10, tel: +420 272 185 111, e-mail: posta@sukl.cz, [www: http://www.sukl.cz](http://www.sukl.cz). Odpovědnou osobou ve vztahu ke Státnímu ústavu pro kontrolu léčiv, pokud se týká provozování lékáren, je provozovatel.

[Kontrolní orgány] Dalšími kontrolními orgány jsou:

příslušný živnostenský úřad vykonávající dozor v oblasti živnostenského oprávnění,

Úřad pro ochranu osobních údajů vykonávající dozor v oblasti ochrany osobních údajů,

Česká obchodní inspekce vykonávající dozor ve vymezeném rozsahu mimo jiné nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

[Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu] Vznikne-li na základě uzavřené kupní smlouvy mezi provozovatelem a zákazníkem - spotřebitelem spor, který nebude jinými prostředky vyřešen ke spokojenosti zákazníka - spotřebitele, má tento zákazník vždy mimo jiné právo obrátit se na Českou obchodní inspekci (Česká obchodní inspekce – Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, web: adr.coi.cz, e-mail: adr@coi.cz) jako na věcně příslušný subjekt dle ustanovení § 20e písm. c) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu dle příslušných ustanovení části třetí (§ 20d – 20m) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Spotřebitel – zákazník může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

[Právní předpisy] Právní vztahy mezi provozovatelem a zákazníkem, které nejsou výslovně upraveny v těchto rezervačních podmínkách, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a v případě zákazníka – spotřebitele zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

[Specifická regulace] Provozovatel je osobou odpovědnou za plnění všech povinností spojených s provozováním internetového obchodu, které vyplývají ze zákona o léčivech, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a dalších právních předpisů, které se na tuto činnost vztahují. Provozovatel je vázán Etickým kodexem České lékárnické komory.

[Prohlášení zákazníka] Zákazník tímto výslovně prohlašuje, že se seznámil se zněním těchto rezervačních podmínek před potvrzením rezervace zdravotnického prostředku na předpis, ujednání rezervačních podmínek jsou pro něj jasná a srozumitelná a plně jim rozumí a bude se jimi řídit. Dále zákazník prohlašuje, že zdravotnické prostředky rezervuje (a následně případně i kupuje) pro sebe nebo své potřeby a nebude je prodávat dalším osobám.

[Účinnost rezervačních podmínek] Tyto rezervační podmínky nabývají účinnosti ode dne 17.11.2025.

Poslední aktualizace: V Praze dne . 16.1.2026

Lékárna Ave s.r.o.