

OBCHODNÍ PODMÍNKY REZERVACE E-RECEPTU

Léky na předpis – REZERVAČNÍ PODMÍNKY

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

Definice a zkratky

Lékárna AVE s.r.o. se sídlem na nám. 14.října 1307/2, 150 00 Praha - Smíchov, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Praze oddíl C, vložka 139727

Lékárna AVE- lékárna/lékárny, které jsou provozovány v Šumperku, Zábřehu na Moravě a Olomouci.

Laval Pharma a.s. se sídlem Toužimská 588/70, Kbely, 197 00 Praha 9, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 17002.

Laval Pharma - lékárna Ave provozována Horní nám. 1, 746 01 Opava. Jedná se o výdejní místo e-shopu, kde je možno využít vyzvednutí e-receptu na základě předchozí elektronické rezervace.

Pharma health s.r.o. se sídlem Školská 689/20, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 326516.

Pharma health s.r.o. - lékárna Ave Septima provozována Školská 15 (poliklinika vchod B) Zábřeh na Moravě. . Jedná se o výdejní místo e-shopu, kde je možno využít vyzvednutí e-receptu na základě předchozí elektronické rezervace.

Rezervační systém - Rezervační systém umístěný na webových stránkách

www.lekarnaave.cz/rezervace-leciv a provozovaný lékárnou Ave, který umožňuje zákazníkům rezervaci léků na předpis

Provozovatel - Lékárna AVE

Zákazník/Spotřebitel - fyzická osoba, která si rezervuje léky na předpis u provozovatele a nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání

Léčiva /léky - Léčivé přípravky registrované podle § 25 odst. 1 zákona o léčivech

Lék/y na předpis - léčivé přípravky na předpis, jejichž výdej podle rozhodnutí o registraci dle § 25 odst. 1 zákona č. 378/2007 Sb., zákon o léčivech, je vázán na lékařský předpis

eRecept - lékařský předpis vydávaný v elektronické podobě v souladu se zákonem č. 378/2007 Sb., zákon o léčivech, v platném znění a provádějících právních předpisech

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

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

Zákon o léčivech - Zákon č. 378/2007 Sb., zákon o léčivech, ve znění pozdějších předpisů

I. 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 léků na předpis prostřednictvím rezervačního systému. Tyto rezervační podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách www.lekarnaave.cz/rezervace-leciv 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 léků na předpis, nedochází k uzavření žádné kupní smlouvy distančním či obdobným způsobem. Zákazník si přes rezervační systém pouze nezávazně zajistí možnost, aby mu léky na předpis byly vydány za příslušných podmínek ve vybrané kamenné lékárně AVE z jejich skladových zásob. Vydávaný lék je buď hrazen zcela z veřejného zdravotního pojištění nebo je lékárnou vydán až po úhradě doplatku (pokud není lék zcela hrazen z veřejného zdravotního pojištění) nebo kupní ceny. Kupní smlouva je uzavírána až v lékárně při vyzvednutí léku. Nejedná se v žádném případě o zásilkový výdej léčiv na předpis ani o doplňkovou službu e-shopu lekarnaave.cz. 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. eReceptem, 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 léků na předpis (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 eReceptu). 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 léků na předpis, právech subjektů osobních údajů a kontaktů na Pověřence pro ochranu osobních údajů) je umístěna zde.

II. Předmět rezervace

[Léky na předpis k rezervaci] Zarezervovat lze pouze takové léky na předpis, které jsou zákazníkovi předepsány na platném lékařském předpisu vystaveném v elektronické podobě, tzv. eReceptu obsahujícím 12-ti místní unikátní identifikátor (kód). Skladové zásoby a dostupnost léků na předpis se mohou v jednotlivých pobočkách lékárny AVE lišit. V případě, že vybraná pobočka lékárny AVE nemá lék ihned skladem, po provedení rezervace zákazníkem lékárná zajistí lék u svého dodavatele a po jeho doručení na lékárnou jej připraví zákazníkovi k vyzvednutí. Provozovatel upozorňuje, že tak může být prodloužena doba pro nachystání léku k vyzvednutí, což však nijak neprodlužuje dobu platnosti lékařského předpisu! Léky na předpis je možné zarezervovat pouze do poboček, které lékárná AVE spravuje na území České republiky. Není možné rezervovat léky předepsané na elektronickém receptu vydaném lékařem z jiné země než z České republiky a ani individuálně připravované léčivé přípravky vydávané na lékařský předpis (např. v lékárně připravované masti).

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

Recepty mohou mít různé délky platnosti, zákazník je proto povinen se informovat o délce platnosti u vydávajícího lékaře či jiné oprávněné osoby nebo dle informací uvedených na eReceptu (např. lékařský předpis na antibiotika – doba platnosti 5 dní, jiné běžné lékařské předpisy 14 dní atd.). Recepty vydávané na lékařské pohotovosti z důvodu krátké doby platnosti (1 den) nelze rezervovat.

III. Rezervace

[Postup provedení rezervace] Zákazník pro provedení rezervace zadá unikátní číslo eReceptu (12ti místný identifikátor uvedený na eReceptu) do webového formuláře a poté zvolí pobočku lékárny AVE, kde má být lék 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 eReceptu a dostupnost rezervovaného léku skladem (v lékárně a případně u distributora) a připraví rezervované léky. Lékárna AVE následně zašle zákazníkovi prostřednictvím sms a/nebo e-mailovou zprávou potvrzení o tom, že je rezervovaný lék na pobočce připraven (potvrzení rezervace). Dříve, než bude zákazníkovi potvrzena tímto způsobem připravenost rezervovaného léku, není možné zaručit dostupnost tohoto léku k vydání v zákazníkem vybrané pobočce, lékárna tak může odmítnout lék zákazníkovi vydat.

Možnost rezervovat léky na předpis je zdarma.

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

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

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

[Uhrazení doplatku/kupní ceny] Léky na předpis, které nejsou zcela hrazeny z veřejného zdravotního pojištění, budou lékárnou AVE vydány pouze po uhrazení příslušného doplatku na lék na předpis, u léků 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 lék 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 neuskutečňenou 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 nenese 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 léčivech oprávněn odmítnout rezervaci nebo rezervaci zrušit rovněž v případě podezření ze zneužití lékařského předpisu nebo léku 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 léku 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 eReceptu na webových stránkách <https://www.lekarnaave.cz/rezervace-leciv>. 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 eReceptu. O zrušení rezervace bude zákazník informován emailem.

[Zrušení rezervace při nevyzvednutí léku na předpis] Pokud se zákazník v době rezervace (článek III. odst. 2 výše) do vybrané lékárny AVE nedostaví a rezervovaný lék 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 lék 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 léčiv 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 léku na předpis, ujednání rezervačních podmínek jsou pro něj jasná a srozumitelná a plně jim rozumí a bude se jimi řídit. Dále zákazník prohlašuje, že léčiva 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 01.01.2020.

Poslední aktualizace: V Praze dne 01. 02. 2020

Lékárna Ave s.r.o.