

**Obchodní podmínky vztahující se k zásilkovému výdeji zboží prostřednictvím internetového obchodu společnosti BENU Česká republika s.r.o. na [www.rohlik.cz/lekarna](http://www.rohlik.cz/lekarna) (dále jen „obchodní podmínky“)**

## **Definice a zkratky**

|   |  |
|---|--|
| <b>BENU</b>                             | společnost BENU Česká republika s.r.o., se sídlem K pérovně 947/5, Praha 10- Hostivař, IČO: 496 21 173, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 318084  |
| <b>Internetový obchod / E-shop BENU</b> | Internetový obchod umístěný na <a href="http://www.rohlik.cz/lekarna">www.rohlik.cz/lekarna</a> a provozovaný BENU   |
| <b>Prodávající</b>                      | BENU   |
| <b>BENU Lékárna</b>                     | Lékárna/lékárny, které jsou provozovány přímo BENU nebo pod značkou BENU (aktuální seznam na <a href="http://www.benu.cz">www.benu.cz</a> ) na území České republiky   |
| <b>Logistická služba</b>                | VELKÁ PECKA s.r.o., se sídlem Praha 8 – Karlín, Sokolovská 100/94, PSČ 186 00, IČO:03024130; tato společnost provozuje také e-shop ROHLÍK na internetové stránce <a href="http://www.rohlik.cz">www.rohlik.cz</a>  |
| <b>Spotřebitel</b>                      | Spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy s prodávajícím nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání   |
| <b>Léčiva</b>                           | Léčivé přípravky registrované podle § 25 odst. 1 zákona o léčivech   |
| <b>Zboží</b>                            | Zboží určené prodávajícím k prodeji zásilkovým způsobem (na E-shopu BENU) v rámci jeho podnikatelské činnosti, jedná se například o zdravotnické prostředky, potravinové doplňky, kosmetiku, léčiva a veterinární přípravky, jejichž výdej podle rozhodnutí o registraci dle § 25 odst. 1 zákona č. 378/2007 Sb., zákon o léčivech, není vázán na lékařský předpis |
| <b>Objednávka</b>                       | Objednání zboží prostřednictvím internetového formuláře umístěného na internetovém obchodě BENU prodávajícího na internetových stránkách <a href="http://www.rohlik.cz/lekarna">www.rohlik.cz/lekarna</a>  |
| <b>Občanský zákoník</b>                 | Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů   |
| <b>GDPR</b>                             | Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů  |
| <b>Zákon o léčivech</b>                 | Zákon č. 378/2007 Sb., zákon o léčivech, ve znění pozdějších předpisů  |
| <b>VELKÁ PECKA s.r.o.</b>               | VELKÁ PECKA s.r.o., se sídlem Praha 8 – Karlín, Sokolovská 100/94, PSČ 186 00, IČO:03024130  |

**Formulář pro odstoupení od smlouvy najdete [zde](#)**

**Formulář pro uplatnění práv z vad najdete [zde](#)**

## **I. Úvodní ustanovení**

- [Předmět obchodních podmínek]** Tyto obchodní podmínky platí pro E-shop BENU, který je provozovaný společností BENU Česká republika s.r.o. na webové stránce [www.rohlik.cz/lekarna](http://www.rohlik.cz/lekarna) (dále jen „E-shop BENU“ nebo „internetový obchod BENU“). Technický chod a správa internetových stránek, kde je E-shop BENU umístěn, a dále související logistické služby (platby, doprava a související komunikace při realizaci objednávky) jsou zajišťovány ve spolupráci se společností VELKÁ PECKA s.r.o.

Prodávající vydává tyto obchodní podmínky v souladu s § 1751 a násl. občanského zákoníku. Obchodní podmínky upravují vzájemné smluvní vztahy, které vznikají při uzavírání kupních smluv, které mezi sebou uzavírají prodávající a kupující prostřednictvím internetového obchodu BENU. Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách internetového obchodu BENU a je tak zajištěna jejich archivace a reprodukce. V rámci realizace elektronické objednávky je kupující seznámen s obchodními podmínkami. Následnou akceptací obchodních podmínek ze strany kupujícího se obchodní podmínky stávají nedílnou součástí takto uzavřené kupní smlouvy.

2. **[Kupující]** Kupujícím může být fyzická či právnická osoba, která nenakupuje zboží v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a to vždy s doručovací adresou na území České republiky, která je současně v lokalitě, kde Logistická služba garantuje pro Internetový obchod BENU dodání zboží (tj. zejména Praha, Plzeň, Hradec Králové, Liberec, Pardubice, Brno, Olomouc, Ostrava a okolí). Informace o těchto lokalitách jsou uvedeny na internetových stránkách Logistické služby [www.rohlik.cz](http://www.rohlik.cz). Spotřebitelem se pak rozumí fyzická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy s prodávajícím nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
3. **[Oprávnění prodávajícího]** Prodávající je mimo jiné provozovatelem lékáren a je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Prodávající dále řádně a včas ohlásil Státnímu úřadu pro kontrolu léčiv, že (i) BENU Lékárna, U Silnice 949, 161 00, Praha 6, provádí výdej léčivých přípravků zásilkovým způsobem, a to dne 22.12.2017; (ii) BENU Lékárna, U tabulky 3091, 193 00 Praha 20 - Horní Počernice provádí výdej léčivých přípravků zásilkovým způsobem, a to dne 10.11.2020; (iii) BENU Lékárna, Trnkova 3118/119c, 628 00 Brno provádí výdej léčivých přípravků zásilkovým způsobem, a to dne 6.2.2021; a (iv) BENU Lékárna, Severní 253, 252 19 Chrástany, provádí výdej léčivých přípravků zásilkovým způsobem, a to dne 10.11.2022. Prodávající dále řádně a včas ohlásil Ústavu pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv, že výdej veterinárních léčivých přípravků zásilkovým způsobem provádí (i) BENU Lékárna, U Silnice 949, 161 00, Praha 6; (ii) BENU Lékárna, U tabulky 3091, 193 00 Praha 20 - Horní Počernice; (iii) BENU Lékárna, Trnkova 3118/119c, 628 00 Brno; a (iv) BENU Lékárna, Severní 253, 252 19 Chrástany.
4. **[Rozhodné právo, jazyk]** Právní vztahy a případné spory vznikající z kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím 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]** Kupující souhlasí s tím, že je objednávka učiněna komunikačními prostředky na dálku. Za případné chyby při přenosu dat nenesou prodávající žádnou odpovědnost, stejně tak ani za jakékoliv náklady kupujícího související s využitím komunikačních prostředků na dálku. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (telefon, internet atd.) pro uskutečnění objednávky jsou v běžné výši, závislé na tarifu telekomunikačních služeb, které kupující používá.

## II. Zpracování osobních údajů

1. **[Společní správci osobních údajů]** Jestliže si v rámci nákupu kupující objedná zboží jak na e-shopu ROHLÍK, tak v E-shopu BENU na [www.rohlik.cz/lekarna](http://www.rohlik.cz/lekarna), pak jsou správci osobních údajů obě tyto společnosti:

### **VELKÁ PECKA s.r.o.**

se sídlem Sokolovská 100/94, Karlín, 186 00 Praha 8

IČO: 03024130

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

sp. zn. C 226550

a

**BENU Česká republika s.r.o.**

se sídlem Praha 10 – Hostivař, K pérovně 945/7, PSČ 10200

IČO: 496 21 173

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,  
sp. zn. C 318084

Správci uzavřeli smlouvu, kterou upravují sdílení dat mezi sebou pro vzájemnou spolupráci. V této smlouvě si vymezují své povinnosti ohledně ochrany osobních údajů. Společnost VELKÁ PECKA s.r.o. zpracovává pro oba správce data, která jsou potřebná v rámci správy internetového obchodu a zajištění logistických služeb (např. zákaznický/uživatelský účet, cookies, doprava, stav objednávky, způsoby placení). Více k tomuto zpracování a také ke svému samostatně prováděnému zpracování uvádí společnost VELKÁ PECKA s.r.o. zde:

<https://www.rohlik.cz/stranka/zasady-zpracovani-osobnich-udaju>

Zde také společnost VELKÁ PECKA s.r.o. informuje o svých případných zpracovatelích nebo příjemcích osobních údajů, kterým jsou data předávána v rámci realizace objednávek.

Každý správce pak samostatně provádí zpracování osobních údajů pro účely, které určuje sám. Jedná se zejména o zpracování osobních údajů za účelem uzavření a splnění smlouvy, splnění zákonem stanovených povinností (daňová nebo účetní evidence) a za účely oprávněných zájmů správce (např. reklamace, soudní obrana) nebo pro marketingové účely.

2. **[Práva subjektů osobních údajů]** Všechna práva ohledně osobních údajů může kupující uplatnit na e-mailové adrese [zakaznici@rohlik.cz](mailto:zakaznici@rohlik.cz). Správci osobních údajů, pokud to bude nutné, budou na takové žádosti spolupracovat a odpoví na ni během zákonem stanovené lhůty.

Kupující má jako subjekt osobních údajů právo požadovat od Správce přístup k osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezit jejich zpracování, jakož i právo dané GDPR na přenositelnost osobních údajů. Bližší podmínky použití těchto práv vyplývají z příslušných právních předpisů (zejm. článků 15 až 21 GDPR a případně dalších právních předpisů, např. zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění) s tím, že ne u každého dílčího zpracování (u každého samostatného účelu) jsou všechna tato práva garantována.

Za splnění zákonných požadavků (viz článek 21 GDPR) má subjekt údajů právo vznést námitku proti zpracování svých údajů, pokud jsou zpracovávány za účelem oprávněných zájmů Správce nebo jiné osoby. Dále má subjekt právo podat stížnost ohledně nakládání s údaji přímo Úřadu pro ochranu osobních údajů.

3. **[Zpracování osobních údajů v BENU]** Za účelem plnění kupní smlouvy zpracovává prodávající osobní údaje kupujícího, a to v rozsahu nutném pro plnění kupní smlouvy (jméno a příjmení, doručovací adresa, e-mailová adresa, telefon a údaje ohledně zboží, fakturační údaje). Kupující tyto osobní údaje poskytuje během objednávání a převzetí zboží přímo, anebo prostřednictvím svého uživatelského účtu, pokud má účet zřízen. Za správu uživatelského účtu v rámci E-shopu BENU odpovídá společnost VELKÁ PECKA s.r.o., se kterou BENU data sdílí za výše uvedeným účelem. Pokud tedy chcete uživatelský účet zrušit, je nutné se obrátit na [zakaznici@rohlik.cz](mailto:zakaznici@rohlik.cz).

V případě, že kupující nemá uživatelský účet, resp. si jej zruší, budou jeho osobní údaje ze strany BENU jako správce zpracovány po dobu minimálně dvou let od uzavření kupní smlouvy resp. převzetí zboží za účelem oprávněných zájmů prodávajícího (doba pro uplatnění reklamace); pokud nebude nutné zpracování pro další účely, které povoluje zákon (soudní spor). Po uplynutí této doby zpracování, budou údaje smazány, a to v následujícím roce (2+1 rok).

BENU zasílá všem svým zákazníkům, od kterých získal e-mailovou adresu nebo telefonní číslo v souvislosti se svou obchodní činností, hromadný Newsletter - tedy obchodní sdělení ohledně svého zboží a nabízených služeb, a to v souladu s § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Hromadný newsletter může být rozesílán prostřednictvím Logistické služby. Pokud si kupující nepřeje tato hromadná obchodní sdělení

dostávat, může projevit svůj nesouhlas, a to pomocí odkazu uvedeném v e-mailu, kterým je takovýto Newsletter doručen. Případně je možno napsat na [zakaznici@rohlik.cz](mailto:zakaznici@rohlik.cz). Kupující bere tímto na vědomí, že s ohledem na technické nastavení mu mohou být doručovány Hromadné Newslettery ještě 14 dnů od dne vyslovení nesouhlasu s obchodním sdělením.

Společnost BENU má také svého Pověřence pro ochranu osobních údajů, kterého lze kontaktovat na [dpo@benu.cz](mailto:dpo@benu.cz).

BENU může osobní údaje předávat zpracovatelům, kteří zajišťují pro BENU služby v rámci výše popsaných účelů zpracování. Mezi hlavní zpracovatele patří společnost Apatyka Servis s.r.o., se sídlem Praha 10, K pérovně 945/7, PSČ 10200, IČO: 48027821 (dodavatel lékárenského informačního systému). Aktuální a plný seznam zpracovatelů pak BENU uvádí na svých vlastních webových stránkách.

### III. Předmět kupní smlouvy

1. **[Specifika zboží z internetového obchodu]** Internetový obchod BENU obsahuje přehled zboží určeného prodávajícím k prodeji zásilkovým způsobem v rámci jeho podnikatelské činnosti. Seznam zboží (a jeho ceny) v internetovém obchodu se může lišit od zboží (včetně jeho cen) nabízeného v kamenných prodejnách lékáren řetězce BENU. Prostřednictvím internetového obchodu BENU není možné zakoupit léčivé přípravky, jejichž výdej je vázán na lékařský předpis, léčivé přípravky obsahující návykové látky ani léčivé přípravky, které mohou být vydávány bez lékařského předpisu s omezením. **Zboží je možné doručit pouze na území České republiky a v lokalitě, kde Logistická služba garantuje dodání zboží. Informace o těchto lokalitách jsou uvedeny na internetových stránkách Logistické služby [www.rohlik.cz](http://www.rohlik.cz).**

Kupující bere na vědomí, že prodávající je ve výjimečných případech oprávněn odmítnout objednávku kupujícího – zejména, nikoliv však výlučně v případě, kdy mu takový postup umožňují zvláštní právní předpisy, to je například jiné v případě podezření ze zneužití dodávaného zboží v souladu se zákonem o léčivech. Dále je prodávající oprávněn odmítnout objednávku kupujícího tehdy, pokud tento kupující v minulosti porušil obchodní podmínky, opakovaně nepřevzal zboží apod., či tehdy, pokud jakkoliv jinak porušil právní předpisy v souvislosti s užitím internetového obchodu.

2. **[Fotografie zboží]** Kupující bere na vědomí, že vyobrazení a fotografie u zboží včetně textu uvedeného u zboží mají pouze ilustrační charakter a nemusí zcela odpovídat skutečnosti, a to vzhledem k neustálým změnám obalů ze strany výrobců. U léčiv (včetně veterinárních) jsou rozhodné informace obsažené v příbalovém letáku.
3. **[Informace ohledně zboží, Slevy]** U každého jednotlivého zboží jsou v internetovém obchodu BENU vždy uvedeny název a kupní cena včetně daně z přidané hodnoty. Kupní cena je považována za cenu smluvní. Ceny uvedené na E-shopu BENU jsou uvedeny včetně DPH. V internetovém obchodu BENU jsou u jednotlivého zboží dále uvedeny zejména nikoliv však výlučně následující údaje:
  - a) specifikace zboží a vyobrazení zboží (fotografie),
  - b) povinné informace dle zákona o léčivech, pokud se jedná o léčiva (včetně veterinárních), stejně jako povinné informace dle zvláštních právních předpisů u dalšího regulovaného zboží (např. zdravotnické prostředky, diagnostické zdravotnické prostředky in vitro, doplňky stravy).

Jakékoliv slevy zboží nabízeného na internetovém obchodě BENU se poskytují z nejnižší ceny tohoto zboží, která na internetovém obchodě BENU byla v platnosti v posledních třiceti (30) dnech před prvním poskytnutím slevy, případně od zahájení prodeje daného zboží na internetovém obchodě BENU, je-li tato kratší třiceti (30) dnů ode dne prvního poskytnutí slevy. Spotřebitel je o této nejnižší ceně zboží, z níž je sleva poskytována vždy informován v rámci informace o ceně zlevněného zboží. Tato informace dále obsahuje kupní cenu zboží platnou na internetovém obchodě (jak je uvedeno výše) a výši slevy.

4. **[Změny zboží a cen, vyprodání zásob]** Veškeré změny zboží a změny cen v internetovém obchodě BENU jsou vyhrazeny. Nabídka zboží vystaveného v internetovém obchodě BENU (včetně akčního zboží, výprodeje a letákových akcí) platí do vyprodání zásob či ztráty schopnosti prodávajícího plnit, přičemž počet akčních kusů nebo nabídka platnosti jsou v internetovém obchodě BENU vždy uvedeny.
5. **[Zvláštní akce]** Pokud prodávající provozuje akci pro zákazníky, která má své vlastní akční podmínky, mají akční podmínky přednost před těmito obchodními podmínkami; případně se tyto obchodní podmínky použijí podřídně, pokud úprava v akčních podmínkách chybí, nebo je neplatná.
6. **[Zákaznický program BENU PLUS]** V rámci nákupu na E-Shopu BENU nelze využívat výhody zákaznického programu BENU PLUS včetně slevových poukazů nebo produktových kuponů, to však s výjimkou sběru bodů za uskutečněné nákupy.

#### IV. Informační poradenství

**[Informační služba, Hlášení nežádoucích účinků, Informace o rizicích nelegálního zásilkového výdeje léčiv s využitím elektronických prostředků]** Prodávající poskytuje zákonnou informační službu poskytovanou farmaceutem po vymezenou provozní dobu (v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hod.); tato informační služba slouží rovněž k zajištění shromažďování a předávání informací o podezření na nežádoucí účinky léčivých přípravků a o závadách v jakosti léčivých přípravků dle §85 odst. 2 písm. d) zákona o léčivech, jakož i totožných informací týkajících se veterinárních léčivých přípravků. V případě podezření na závažný nebo neočekávaný nežádoucí účinek léčivého přípravku, prodávající doporučuje kupujícímu toto podezření ohlásit též [Státnímu ústavu pro kontrolu léčiv](#). V případě takových podezření u veterinárních léčivých přípravků prodávající kupujícími doporučuje učinit ohlášení taktéž [Ústavu pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv](#).

Kontakty na informační službu prodávajícího jsou uvedeny v rámci internetového obchodu na internetových stránkách [www.benu.cz](http://www.benu.cz). Hovorné je účtováno dle platného ceníku operátora kupujícího.

Informační službu poskytuje prodávající v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hod. prostřednictvím:

**Mgr. Ľubica Sobčáková, farmaceut**  
tel. číslo: +420 731 661 144  
[poradna@benu.cz](mailto:poradna@benu.cz)

Pro obecné informace o rizicích, s nimiž je spojen případný nelegální zásilkový výdej léčiv s využitím elektronických prostředků, navštivte internetové stránky [Státního ústavu pro kontrolu léčiv](#) a/nebo [Ústavu pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv](#).

#### V. Objednávka zboží - Uzavření kupní smlouvy

1. **[Povinnosti smluvních stran]** Povinností prodávajícího je
  - a) dodat kupujícímu zboží objednané prostřednictvím internetového obchodu řádně a včas a na sjednané místo,
  - b) předat kupujícímu doklady, které se vztahují ke zboží,
  - c) umožnit kupujícímu nabytí vlastnické právo ke zboží.

Povinností kupujícího je objednané zboží řádně převzít a včas za něj zaplatit kupní cenu dle podmínek předem sjednaných.

2. **[Proces objednávky]** Pro uzavření kupní smlouvy v rámci nákupního procesu nejprve zvolí Kupující na E-shopu BENU zboží, jež chce zakoupit, a dále jeho požadované množství. Tento krok potvrdí stisknutím tlačítka „Přidat do košíku“. Ne zvolí-li kupující požadované množství, bude mu do Košíku přidán vždy jeden kus nebo jiná nejmenší nabízená jednotka příslušného zboží.

Informaci o aktuální minimální hodnotě zboží v objednávce (do této se nezapočítává poplatek za dopravu) a ceník dopravného nalezne kupující na webových stránkách E-shopu BENU nebo e-shopu ROHLÍK, který dopravu pro E-shop BENU zajišťuje („Cena a mapa rozvozu“).

Jakmile kupující provede výše zmíněným postupem výběr veškerého zboží, jež má v úmyslu zakoupit, v nákupním procesu pokračuje stisknutím tlačítka „K objednávce“.

Následně bude kupující přesměrován na stránku, kde kupující pro účely dodávky a platby zadá a zkontroluje výběr zboží a své kontaktní údaje a adresu, na kterou mu má být zboží doručeno, případně i další informace potřebné pro předání objednaného zboží.

Kontrolu výběru zboží může kupující provést i návratem do prostředí E-shopu BENU.

Před odesláním Objednávky je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Dokončit objednávku“ Odesláním objednávky potvrzuje kupující správnost údajů a prohlašuje, že se seznámil s obchodními podmínkami BENU, které akceptuje a bude dodržovat. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné a jejich správnost si nijak neověřuje u třetích osob

3. **[Uzavření kupní smlouvy]** Kupní smlouva je mezi kupujícím a prodávajícím uzavřena okamžikem odeslání objednávky kupujícím. Uzavřená kupní smlouva je u prodávajícího uložena v podobě elektronického záznamu o jejím obsahu a na požádání kupujícího/spotřebitele tomuto může být zpřístupněna (v elektronické podobě).
4. **[Akceptace obchodních podmínek]** Kupující odesláním elektronické objednávky bez výhrad akceptuje veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném v den odeslání objednávky, jakož i v den odeslání platnou vyšší ceny objednaného zboží (včetně případných nákladů na dopravu) uvedenou na internetovém obchodě, nebude-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak. Nabídka prodeje zboží včetně jeho ceny zůstávají v platnosti po dobu, po kterou jsou zobrazovány v internetovém obchodu. V případě jakýchkoliv rozporů mezi obchodními podmínkami a kupní smlouvou uzavřenou mezi prodávajícím a kupujícím má přednost znění kupní smlouvy.
5. **[Potvrzení přijetí objednávky]** Neprodleně po uzavření kupní smlouvy potvrdí prodávající prostřednictvím Logistické služby přijetí objednávky, a to na e-mailovou adresu kupujícího uvedenou v objednávce nebo v uživatelském účtu. K potvrzení přijetí objednávky bude přiloženo konkrétní platné znění obchodních podmínek, kterými se řídí kupní smlouva uzavřená odesláním potvrzené objednávky. **Toto potvrzení představuje potvrzení o uzavření smlouvy ve smyslu § 1824a odst. 1 občanského zákoníku.**
6. **[Možné ověření objednávky]** Prodávající je oprávněn sám nebo prostřednictvím Logistické služby v návaznosti na druh objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, náklady na dopravu) dle svého uvážení ověřit objednávku u kupujícího, a to na e-mailové adrese nebo na telefonním čísle uvedeném v objednávce a kupující je povinen objednávku verifikovat. Pokud kupující objednávku neverifikuje, bude objednávka považována za neuskutečnou a nepřihlíží se k ní.
7. **[Avizování nemožnosti dodání]** Objedná-li kupující zboží, které již prodávající neprodává nebo zjistí-li prodávající, že objednané zboží nebude možné doručit ve lhůtě původně avizované, zavazuje se prodávající neprodleně informovat kupujícího sám nebo prostřednictvím Logistické služby, a to na e-mailovou adresu nebo telefonický kontakt uvedený v objednávce nebo v uživatelském účtu, a domluvit se s ním na dalším postupu. Pokud nedojde k dohodě, prodávající může objednávku zrušit (tj. odstoupit od kupní smlouvy s prodávajícím). Stejně tak může kupující postupovat i tehdy, pokud sice k dohodě dojde, ale prodávající zboží nedoručí ani v dodatečně dojednané přiměřené lhůtě a/nebo jiným dojednaným způsobem. V obou

případech zrušení objednávky (odstoupení od kupní smlouvy s prodávajícím) budou kupujícímu bez zbytečného odkladu prodávajícím vráceny všechny již případně uhrazené peněžní prostředky ve spojení s danou objednávkou.

8. **[Následné změny ze strany kupujícího]** Prodávající v souladu s ustanovením § 1740 odst. 3 občanského zákoníku vylučuje přijetí objednávky s následným dodatkem nebo odchylkou provedenou ze strany kupujícího. Navržení změn, dodatků či odchylek kupujícímu vůči potvrzené objednávce prodávajícího považuje prodávající toliko za podnět k dalšímu jednání o obsahu kupní smlouvy. Prodávající nenese žádnou odpovědnost za případné neuzavření kupní smlouvy ve smyslu změn kupujícího.
9. **[Změna a zrušení objednávky kupujícími]** Kupující může objednávku změnit písemně, nebo telefonicky pouze do osmnácti (18) hodin dne předcházejícího dni doručení zboží. V den doručení může kupující změnit se souhlasem prodávajícího pouze čas nebo adresu doručení. Tuto změnu komunikuje kupující přes Logistickou službu. Jakmile je zboží vypraveno kupujícímu, není možné provést zrušení objednávky, změnit čas nebo adresu doručení. V případě využití nabídky Express, kupující nemůže učiněnou objednávku platně zrušit. Tímto ujednáním není dotčeno právo kupujícího odstoupit od smlouvy.  
  
Kupující je při změně či zrušení objednávky povinen uvést číslo objednávky, datum objednávky a číslo bankovního účtu pro vrácení zboží.
10. **[Zjevné chyby v popisu nebo ceně zboží]** Prodávající si vyhrazuje právo neakceptovat objednávku kupujícího nebo ji zrušit (odstoupit od kupní smlouvy s prodávajícím) v případě zjevné chyby týkající se ceny, popisu anebo obrázku výrobku v katalogu výrobků uvedeném v internetovém obchodu BENU anebo v případě zjevně mylné informace či technické chyby, a to v jakékoliv fázi vyřízení objednávky. Prodávající je v souladu se zákonem o léčivech oprávněn odmítnout objednávku nebo ji zrušit (odstoupit od kupní smlouvy s prodávajícím) rovněž v případě podezření ze zneužití dodávaného zboží.

## VI. Platební podmínky

1. **[Způsoby zaplacení]** Při konkrétní koupi zboží vybere kupující v procesu objednávky způsob úhrady kupní ceny a případných dalších nákladů (např. dopravné). Cenu za zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu dle platných možností v nabídce internetového obchodu BENU.  
  
Proces zaplacení resp. všechny způsoby placení uvedené v internetovém obchodě BENU zajišťuje Logistická služba (včetně doručení potřebných dokladů). V případě dotazů nebo problémů s placením se kupující obrací na [zakaznici@rohlik.cz](mailto:zakaznici@rohlik.cz).  
  
V rámci procesu objednávání provádí kupující pouze jednu platbu, i když učiní nákup jak v E-shopu BENU, tak v e-shopu ROHLÍK. Doklady (faktura, účtenka, dodací list) ke zboží však kupující obdrží ke každému nákupu samostatně.  
  
Jestliže si kupující vybere platbu předem, obdrží potvrzení o zaplacení prostřednictvím Logistické služby, a to na e-mail uvedený v objednávce nebo uživatelském účtu. Kurýři Logistické služby jsou oprávněni přijímat platby také za Objednávky z E-shopu BENU.
2. **[Faktura, účtenka, dodací list]** Prodávající vystaví ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy daňový doklad – fakturu. Fakturu – daňový doklad obdrží kupující v elektronické podobě na účet kupujícího uvedený na [www.rohlik.cz](http://www.rohlik.cz), s čímž kupující souhlasí. Faktura obsahuje zejména označení prodávajícího a kupujícího, specifikaci druhu a počtu kusů zboží, datum vystavení faktury, výši kupní ceny, výši slevy, DPH, datum splatnosti kupní ceny, číslo účtu prodávajícího a variabilní symbol, výši ceny za přepravu, je-li sjednána a další náklady.
3. **[Vystavení dobropisu]** Prodávající vystavuje opravný daňový doklad (dobropis) jen za níže uvedených podmínek:

- a) jedná-li se o prodávajícím písemně uznanou reklamaci, kdy z důvodů nemožnosti prodávajícího nelze zajistit ani poskytnout stejné či adekvátní náhradní zboží a kupující uplatnil právo na slevu z kupní ceny zboží, nebo nesouhlasí-li dodané zboží s objednávkou a prodávající tuto skutečnost písemně uzná, nebo
- b) odstoupí-li kupující v souladu s těmito obchodními podmínkami od kupní smlouvy.
4. **[Převzetí zboží]** Převzetí zboží kupujícím je možné až po jeho úplném zaplacení, pokud není dohodnuto jinak.

## VII. Doprava zboží a termíny dodání

1. **[Způsoby dopravy]** Dopravu zajišťuje pro prodávajícího Logistická služba. Přehled možných způsobů dodání zboží, termínů a lokalit doručování je uveden v internetovém obchodě BENU v rámci procesu objednávky (nebo v sekci „Cena a mapa rozvozů“).
2. **[Podmínky doručení]** Prodávající předá zboží prostřednictvím Logistické služby kupujícímu do jeho vlastních rukou, do rukou jeho zákonného zástupce či zmocněnce, případně na místo oběma stranami smluvené. Zboží je kupující povinen převzít, nevyužije-li možnosti odstoupení od kupní smlouvy. Za kupujícího může zboží převzít vedle kupujícího nebo jeho zákonného zástupce také fyzická osoba starší osmnácti (18) let, která se zdržuje v bytě nebo jiných prostorách na adrese kupujícího a která osobě, která kupujícímu zboží za prodávajícího předává, prokáže svou totožnost resp. dostatečný věk, a to předložením občanského průkazu. Výjimkou je možnost odložené platby, kdy objednávku může převzít pouze ten, na jejíž jméno je objednávka vystavena. Nebude-li potřebný věk prokázán, může prodávající odstoupit od kupní smlouvy a požadovat náhradu nákladu v souvislosti s objednávkou.
3. **[Větší množství zboží]** Dodá-li prodávající zjevným omylem větší množství zboží, než kolik je povinen dodat podle kupní smlouvy, je kupující oprávněn přijetí přebytečného zboží při jeho převzetí odepřít anebo jej prodávajícímu vrátit.
4. **[Převzetí zboží a jeho kontrola]** Při převzetí zboží od Logistické služby je kupující povinen překontrolovat zboží, neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit kurýrovi Logistické služby. Tato kontrola se netýká obsahu zásilky. Pokud je obal porušen, nemusí kupující zboží převzít za předpokladu, že porušení se jeví jako neoprávněné vniknutí do zásilky, a sepíše s kurýrem zápis o škodě. Při převzetí zásilky bez uvedení výhrad či škod kupující potvrzuje, že zásilka zboží splňovala všechny podmínky a náležitosti a na případnou pozdější reklamaci ohledně porušení obalu zásilky nemůže být brán zřetel.
5. **[Nabytí vlastnictví]** Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží až úplným zaplacením kupní ceny včetně souvisejících nákladů (DPH, doprava apod.) nebo jeho převzetím, dle toho, co nastane později, není-li ujednáno jinak. Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího dnem dodání zboží kupujícímu.
6. **[Dodací lhůty léčiv]** Léčiva budou kupujícímu odeslána nejpozději ve lhůtě čtyřiceti osmi (48) hodin přijetí objednávky tak, aby bylo zajištěno jejich dodání kupujícímu nejdéle ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od přijetí objednávky, nebo bude kupujícímu nejdéle ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od přijetí objednávky oznámeno, že v této lhůtě nelze objednané zboží dodat. Takové oznámení provádí prodávající na telefonní číslo nebo e-mailovou adresu uvedenou kupujícím v objednávce.
7. **[Nepřevzetí nebo nevyzvednutí zboží]** Je-li prodávající povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít veškeré zboží při jeho dodání. Odmítne-li kupující převzít řádně dodané zboží, je povinen uhradit prodávajícímu veškeré náklady s tímto spojené (představované zejména náklady na uskladnění, zpětnou dopravu apod.) a prodávající je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit. Tím není dotčeno právo na náhradu majetkové a nemajetkové újmy prodávajícího.



8. **[Opakované doručování]** 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. Totéž se uplatní, nebylo-li zboží možné dodat z důvodu uvedení nesprávné nebo neúplné adresy v objednávce.

### VIII. Odstoupení od kupní smlouvy

1. **[Poučení o odstoupení]** Tímto článkem prodávající upozorňuje a rovněž poučuje kupujícího, který je spotřebitelem, na možnost odstoupit od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím internetového obchodu v souladu s ust. § 1829 odst. 1 občanského zákoníku následovně:

- a) Kupující/Spotřebitel je oprávněn od smlouvy odstoupit i bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce, a to ve lhůtě čtrnácti (14) dní. Lhůta podle věty první běží ode dne následujícího po dni:

- (i) převzetí zboží, jde-li o kupní smlouvu; nebo
- (ii) převzetí poslední dodávky zboží, jde-li o smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí.

- b) Kupující je povinen odstoupení od kupní smlouvy zaslat/sdělit prodávajícímu:

- písemně dopisem na adresu BENU Lékárna, U Silnice 949, 161 00, Praha 6 nebo BENU Lékárna, na adrese U tabulky 3091, 193 00 Praha 20 - Horní Počernice nebo BENU Lékárna, na adrese Trnkova 3118/119c, 628 00 Brno nebo BENU Lékárna, na adrese Severní 253, 252 19 Chrástřany, nebo na adresu sídla prodávajícího BENU Česká republika s.r.o., K pérovně 945/7, Praha 10 - Hostivař, 102 00
- písemně na emailovou adresu: [rohlik@benu.cz](mailto:rohlik@benu.cz), případně
- jakoukoliv jinou formou, ze které bude jasně patrná vůle kupujícího odstoupit od smlouvy uzavřené s prodávajícím ve vztahu ke konkrétnímu zboží.

K odstoupení může kupující použít formulář (k dispozici [zde](#));

- c) Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy dle tohoto článku, postačuje odeslat odstoupení od kupní smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.
- d) V případě odstoupení od kupní smlouvy je kupující povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti (14) dnů od odstoupení, zaslat zboží, které od prodávajícího obdržel, a to na adresu pobočky lékárny prodávajícího:

BENU Lékárna, U Silnice 949, 161 00, Praha 6 a nebo BENU Lékárna, na adrese U tabulky 3091, 193 00 Praha 20 - Horní Počernice nebo BENU Lékárna, na adrese Trnkova 3118/119c, 628 00 Brno a nebo BENU Lékárna, na adrese Severní 253, 252 19 Chrástřany.  
**Prodávající neakceptuje vrácení zboží na dobírku. Osobní vrácení není možné. Jiné BENU lékárny vrácené zboží na základě odstoupení od smlouvy nepřijímají.**

- e) Tato lhůta se považuje za zachovanou, pokud kupující odešle prodávajícímu zboží zpět před jejím uplynutím.
- f) V souladu s § 1820 odst. 1 písm. g) a § 1832 odst. 3 a násl. občanského zákoníku nese spotřebitel při odstoupení od kupní smlouvy náklady spojené s navrácením zboží. Prodávající může po kupujícím požadovat pouze úhradu nákladů stanovených v občanském zákoníku.
- g) Zboží, které bude kupující odesílat v rámci odstoupení, doporučuje prodávající vracet v původním neporušeném obalu, zboží by nemělo nést známky použití, mělo by být

nepoškozené, kompletní (včetně případného příslušenství, záručního listu, návodu atd.). Se zbožím zašle kupující kopii dokladu o koupi.

- h) V případě odstoupení od kupní smlouvy vrátí prodávající kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy bylo prodávajícímu doručeno oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od kupujícího na základě kupní smlouvy přijal, a to stejným způsobem, jakým peněžní prostředky obdržel. Proávající vrátí kupujícímu přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím kupující souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady. Jestliže kupující zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.
- i) Proávající však není povinen vrátit kupujícímu přijaté peněžní prostředky do okamžiku, než mu kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal, podle toho, co nastane dříve.
- j) Kupující odpovídá prodávajícímu pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Pokud tedy bude vrácené zboží v rozporu s předchozí větou poškozeno, opotřebeno či částečně spotřebováno, vzniká prodávajícímu vůči kupujícímu nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé. Nárok na úhradu vzniklé škody je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

2. **[Potvrzení přijetí odstoupení]** V případě obdržení odstoupení od kupní smlouvy prodávající potvrdí bez zbytečného odkladu jeho přijetí. Následně bude kupujícího kontaktovat e-mailem nebo telefonicky a potvrdí si s kupujícím další postup.

3. **[Případy, kdy nelze odstoupit]** Kupující bere na vědomí, že z důvodů uvedených v § 1837 občanského zákoníku nelze od kupní smlouvy odstoupit, a to zejména, nikoliv však výlučně od kupní smlouvy na dodávku zboží:

- (i) upraveného podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu;
- (ii) které podléhá rychlé zkáze, zboží s krátkou dobou spotřeby, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím;
- (iii) v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit zpět poté, co jej kupující porušil.

Nemožnost odstoupení se vztahuje zejména na léčiva, zdravotnické prostředky nebo potravinové doplňky.

4. **[Dárky poskytované se zbožím]** Kupující bere na vědomí skutečnost, že jsou-li se zbožím poskytovány dárky, jedná se o jejich poskytnutí na základě zvláštní prodejní akce, o které je kupující vždy informován předem, protože darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím ve vztahu k těmto dárkům je uzavřena s podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy, darovací smlouva pozbývá účinnosti a kupující je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky, jinak se bude jednat na straně kupujícího o bezdůvodné obohacení.

5. **[Podnikatel]** Ustanovení tohoto článku se nepoužije pro podnikatele. Právo podnikatele na odstoupení od kupní smlouvy se řídí příslušným právním předpisem.

## IX. Odpovědnost z vadného plnění, Záruční podmínky

1. **[Příslušné právní předpisy]** Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku). Není-li kupující podnikatel, u něhož by bylo zřejmé, že se kupní smlouva týká jeho podnikatelské činnosti,

aplikují se na smluvní vztah rovněž zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě dle ustanovení § 2158 a násl. občanského zákoníku (viz dále).

2. **[Odpovědnost za jakost při převzetí]** Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu za to, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- a) zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b) je zboží vhodné k účelu, pro který ji požaduje a s nímž prodávající souhlasil,
- c) je zboží dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně případného návodu k montáži nebo instalaci;

Prodávající dále odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:

- d) je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- e) zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení prodávajícího nebo jiných osob, zejména v reklamě nebo označeních,
- f) je zboží vždy dodáváno také včetně takového příslušenství (vedle příslušenství výslovně ujednaného ve smyslu písm. c) výše), včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat,
- g) zboží svojí jakostí nebo provedením odpovídá vzorku nebo předloze, které prodávající případně poskytl kupujícímu před uzavřením smlouvy.

Odpovědnost prodávajícího dle písm. d) – g) výše však není dána ve vztahu ke konkrétní vlastnosti zboží tehdy, pokud prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy výslovně upozornil, že tato vlastnost se liší a kupující s tím výslovně souhlasil.

Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí zboží kupujícím, má se za to, že zboží bylo vadné již při jeho převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba přitom neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

3. **[Práva kupujícího z vadného plnění]** Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může kupující odstranění vady žádat ve formě

- opravy věci, pokud není nemožná nebo nepřiměřeně nákladná, nebo
- dodání nového zboží bez vad, to však pouze pokud nelze vadu přiměřeně odstranit opravou.

Přiměřenost nároků kupujícího na odstranění vady zboží některým z výše uvedených způsobů se posoudí s ohledem na (i) povahu, význam a rozsah vady, (ii) hodnotu, o kterou se cena zboží s ohledem na přítomnost vady snižuje, (iii) případnými značnými obtížemi pro kupujícího, které by některá z uvedených forem pro odstranění s sebou nesla.

Byla-li reklamáce učiněna oprávněně, má kupující právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při poskytnutí zboží prodávajícímu k odstranění vady.

Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

- a) prodávající odmítl vadu odstranit nebo ji neodstranil nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace nebo ve lhůtě delší, dodatečně sjednané s kupujícím, případně i tehdy, pokud mu prodávajícím nebyly nahrazeny náklady účelně vynaložené při poskytnutí zboží prodávajícímu k odstranění vady,
- b) se vada zboží projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo pokud
- d) je zjevné, ať již z prohlášení kupujícího nebo okolností, že vada nebude moci být odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu či opravu takové součásti; není-li to možné, bude kupující pro takovou vadu součásti zboží oprávněn taktéž odstoupit od smlouvy.

Žádá-li kupující přiměřenou slevu, tato se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a zboží s vadou, které kupující od prodávajícího obdržel.

Odstoupí-li kupující oprávněně od kupní smlouvy s prodávajícím, prodávající mu bez zbytečného odkladu poté, co bude reklamace dotčeného zboží prodávajícím vyřízena, vrátí uhrazenou kupní cenu.

Kupující však nemůže od smlouvy odstoupit tehdy, pokud prodávající prokáže, že vada zboží není významná.

Kupující dále obecně není oprávněn uplatnit práva z vadného plnění:

- a) u zboží prodávaného za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
- b) na opotřebením zboží způsobené jejím obvyklým užíváním;
- c) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím; nebo
- d) způsobil-li vadu zboží sám.

4. **[Doba pro uplatnění reklamace]** Kupující je oprávněn uplatnit právo za vady, která se vyskytne u zboží v době dvou (2) let od převzetí. Bylo-li zboží podle kupní smlouvy přepravováno, běží záruční doba od dodání zboží do místa určeného v objednávce, jinak od převzetí zboží kupujícím. Tato doba přitom neběží po dobu, po kterou nemůže kupující zboží užívat, v případě, že k němu oprávněně vytkl vadu.

5. **[Proces reklamace]** Zjistí-li kupující vady zboží, musí tyto uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vad u prodávajícího:

- a) elektronicky na e-mail: [rohlik@benu.cz](mailto:rohlik@benu.cz) (doporučujeme využít přednostně pro rychlejší vyřízení) nebo
- b) písemně dopisem na příslušnou lékárnu, a to BENU Lékárna, U Silnice 949, 161 00, Praha 6 nebo BENU Lékárna, na adrese U tabulky 3091, 193 00 Praha 20 - Horní Počernice nebo BENU Lékárna, na adrese Trnkova 3118/119c, 628 00 Brno (doporučujeme využít přednostně pro rychlejší vyřízení) nebo BENU Lékárna, na adrese Severní 253, 252 19 Chrást'any nebo na adresu sídla prodávajícího BENU Česká republika s.r.o., BENU Lékárna, K pérovně 945/7, Praha 10 – Hostivař,
- c) osobně v příslušné provozní době na kterékoliv BENU Lékárně, jejichž seznam je uveden [zde](#).

Kupující uvede při uplatnění reklamace své jméno a příjmení, kontaktní údaje, popis vady zboží a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje (jaké právo z vadného plnění uplatňuje). Provedenou volbu nemůže kupující měnit bez souhlasu prodávajícího. Kupující je povinen doložit, že reklamované zboží bylo zakoupeno u prodávajícího (např. kopií daňového dokladu či jiným vhodným způsobem).

6. **[Vrácení zboží]** Při dodání nového zboží vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady zboží původně dodané, a to jedním ze způsobů uvedených níže:

- a) Reklamované zboží zašle kupující prostřednictvím poštovního doručovatele balíkem na příslušnou **pobočku BENU Lékárny**, a to BENU Lékárna U Silnice 949, 161 00, Praha 6 nebo BENU Lékárna, na adrese U tabulky 3091, 193 00 Praha 20 - Horní Počernice nebo BENU Lékárna, na adrese Trnkova 3118/119c, 628 00 Brno (příp. na adresu sídla prodávajícího BENU Česká republika s.r.o., BENU Lékárna, K pérovně 945/7, Praha 10 - Hostivař, 102 00) nebo BENU Lékárna, na adrese Severní 253, 252 19 Chrástky. Balíky doručené na dobírku není prodávající povinen převzít. Před zasláním reklamovaného zboží je nutné vytisknout a vyplnit reklamační list (k dispozici [zde](#)), ke kterému kupující připojí kopii dokladu o koupi zboží. Dnem uplatnění reklamace vůči prodávajícímu je den, k němuž byly reklamované zboží spolu s reklamačním listem a kopií dokladu o koupi zboží prokazatelně doručeny prodávajícímu,
- b) Osobní doručení reklamovaného zboží je možné v kterékoliv BENU Lékárně, jejichž seznam je uveden [zde](#). Vrácení reklamovaného zboží je možné pouze v provozní době dané BENU Lékárny. Při osobním vrácení reklamovaného zboží bude s kupujícím sepsán reklamační list (k dispozici [zde](#)), který pro urychlení doporučujeme předem vytisknout, vyplnit a připojit k němu kopii dokladu o koupi zboží.

Lékárna zajišťující zásilkový výdej dle ust. 85 odst. 2 písm. e) zákona o léčivech výdej je povinna zajistit možnost vrácení reklamovaných léčiv způsobem, který nezpůsobí kupujícímu náklady. Taková léčiva se stávají nepoužitelnými a je nutno zajistit jejich odstranění podle ust. § 88 a 89 zákona o léčivech.

9. **[Potvrzení o reklamaci, Potvrzení o vyřízení reklamace]** Prodávající zašle kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace zboží uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to e-mailem uvedeným v objednávce nebo v zákaznickém účtu bezprostředně po přijetí reklamace v případě osobního uplatnění je potvrzení předáno ihned v listinné podobě – potvrzení na reklamačním listu.

Prodávající dále zašle kupujícímu e-mailem uvedeným v objednávce, v zákaznickém účtu nebo v reklamačním listu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace. Toto potvrzení (reklamační protokol) bude kupujícímu dodáno nejpozději ve lhůtě stanovené obecně závaznými právními předpisy pro vyřízení reklamace, nejčastěji s reklamovaným zbožím. Není-li zasíláno žádné zboží, je reklamační protokol zasílán elektronicky. Reklamaci prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. V případě, že reklamace nebude vyřízena v uvedené lhůtě třiceti (30) dnů nebo dodatečně sjednané lhůtě delší, má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo má právo odstoupit od smlouvy.

## X. Závěrečná ustanovení

1. **[Změny obchodních podmínek nebo kupní smlouvy, neplatnost ujednání]** V zájmu zlepšení kvality služeb poskytovaných prodávajícím v návaznosti na vývoj právního prostředí a s ohledem na obchodní politiku prodávajícího je prodávající oprávněn provést jednostranné změny nebo úpravy těchto obchodních podmínek. Obě smluvní strany na sebe přebírají riziko změny okolností. Pokud některé ustanovení kupní smlouvy nebo těchto obchodních podmínek bude shledáno jako neplatné a/nebo neúčinné, nebude tím dotčena platnost a/nebo účinnost zbývajících ustanovení kupní smlouvy nebo obchodních podmínek.

2. **[Řešení mimosoudních stížností]** Ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1) písmeno s) občanského zákoníku sděluje prodávající, že s mimosoudní stížností ohledně prodeje léčiv, zdravotnických prostředků a diagnostických zdravotnických prostředků in vitro se kupující 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](mailto:posta@sukl.cz), [www: http://www.sukl.cz](http://www.sukl.cz); s mimosoudní stížností ohledně prodeje veterinárních léčiv se pak kupující může obrátit na kontrolní orgán, kterým je Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv, adresa: Hudcova 232/56a, Medlánky, 621 00 Brno, tel: +420 541 518 210, +420 541 518 211, e-mail: [podatelna@uskvbl.cz](mailto:podatelna@uskvbl.cz), [www: https://uskvbl.cz/](https://uskvbl.cz/). Odpovědnou osobou ve vztahu ke Státnímu ústavu pro kontrolu léčiv a k Ústavu pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv, pokud se týká provozování internetového obchodu, je prodávající.
3. **[Kontrolní orgány]** Dalšími kontrolními orgány jsou:
  - (i) příslušný živnostenský úřad vykonávající dozor v oblasti živnostenského oprávnění,
  - (ii) Úřad pro ochranu osobních údajů vykonávající dozor v oblasti ochrany osobních údajů,
  - (iii) Česká obchodní inspekce vykonávající dozor ve vymezeném rozsahu mimo jiné nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
4. **[Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu]** Vznikne-li na základě uzavřené kupní smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím - spotřebitelem spor, který nebude jinými prostředky vyřešen ke spokojenosti kupujícího - spotřebitele, má tento kupující 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](http://adr.coi.cz), e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)) jako na věcně příslušný subjekt dle ustanovení § 20e písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu dle příslušných ustanovení části třetí (§ 20d – 20m) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Spotřebitel – kupující může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. **[Právní předpisy]** Právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím, které nejsou výslovně upraveny v těchto obchodních podmínkách ani v kupní smlouvě uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a v případě kupujícího – spotřebitele zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
6. **[Specifická regulace]** Prodávající 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, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů, které se na tuto činnost vztahují. Prodávající je vázán [Etickým kodexem](#) České lékárnické komory.
7. **[Prohlášení kupujícího]** Kupující tímto výslovně prohlašuje, že se seznámil se zněním těchto obchodních podmínek před odesláním objednávky, ujednání obchodních podmínek jsou pro něj jasná a srozumitelná a plně jim rozumí a bude se jimi řídit. Dále kupující prohlašuje, že léčiva kupuje pro sebe nebo své potřeby a nebude léčiva prodávat dalším osobám.
8. **[Účinnost obchodních podmínek]** Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti ode dne 18. 1. 2023. Práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předcházejícího znění obchodních podmínek zůstávají nedotčena.

## XI. Důležité kontakty

### **Infolinka Logistické služby:**

pro řešení dopravy, funkčnosti internetových stránek e-shopu, problémy s platbou

e-mail: [zakaznici@rohlik.cz](mailto:zakaznici@rohlik.cz)

tel.: 800 730 740 (každý den od 8 do 22:00 hodin)

**Informační služba / Hlášení nežádoucích účinků:**

v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hod. prostřednictvím:

Mgr. Ľubica Sobčáková, farmaceut

tel. číslo: +420 731 661 144

[poradna@benu.cz](mailto:poradna@benu.cz)

**Reklamacce:**

na e-mailovou adresu: [rohlik@benu.cz](mailto:rohlik@benu.cz)

poštou: na příslušnou lékárnu, a to BENU Lékárna, na adrese U Silnice 949, 161 00, Praha 6, nebo BENU Lékárna, na adrese U tabulky 3091, 193 00 Praha 20 - Horní Počernice nebo BENU Lékárna, na adrese Trnkova 3118/119c, 628 00 Brno nebo BENU Lékárna, na adrese Severní 253, 252 19 Chrášťany,

nebo na adresu sídla prodávajícího BENU Česká republika s.r.o., BENU Lékárna, K pérovně 945/7, Praha 10 - Hostivař, 102 00

osobně: na kterékoliv BENU Lékárně, jejichž seznam je uveden [zde](#); lze pouze v provozní době dané BENU Lékárny.

**Vrácení reklamovaného zboží:**

poštou na příslušnou lékárnu, a to BENU Lékárna, na adrese U Silnice 949, 161 00, Praha 6, nebo BENU Lékárna, na adrese U tabulky 3091, 193 00 Praha 20 - Horní Počernice nebo BENU Lékárna, na adrese Trnkova 3118/119c, 628 00 Brno nebo BENU Lékárna, na adrese Severní 253, 252 19 Chrášťany (příp. na adresu sídla prodávajícího BENU Česká republika s.r.o., BENU Lékárna, K pérovně 945/7, Praha 10 - Hostivař, 102 00) nebo osobně v kterékoliv BENU Lékárně, jejich seznam je uveden [zde](#); lze pouze v provozní době dané BENU Lékárny.

**Odstoupení:**

na emailovou adresu: [rohlik@benu.cz](mailto:rohlik@benu.cz)

poštou: na příslušnou lékárnu, a to BENU Lékárna, na adrese U Silnice 949, 161 00, Praha 6, nebo BENU Lékárna, na adrese U tabulky 3091, 193 00 Praha 20 - Horní Počernice nebo BENU Lékárna, na adrese Trnkova 3118/119c, 628 00 Brno nebo BENU Lékárna, na adrese Severní 253, 252 19 Chrášťany, nebo na adresu sídla prodávajícího BENU Česká republika s.r.o., BENU Lékárna, K pérovně 945/7, Praha 10 - Hostivař, 102 00

telefonicky: 212 812 812 (Po-Pá od 09:00 do 17:00)

nebo jakoukoliv jinou formou dostatečně osvědčující jasnou vůli v konkrétním rozsahu odstoupit od konkrétní kupní smlouvy uzavřené s námi.

**Vracení zboží v rámci odstoupení:**

Pouze poštou: na adresu příslušné lékárny, a to BENU Lékárna, na adrese U Silnice 949, 161 00, Praha 6, nebo BENU Lékárna, na adrese U tabulky 3091, 193 00 Praha 20 - Horní Počernice nebo BENU Lékárna, na adrese Trnkova 3118/119c, 628 00 Brno nebo BENU Lékárna, na adrese Severní 253, 252 19 Chrášťany (příp. na adresu sídla prodávajícího BENU Česká republika s.r.o., BENU Lékárna, K pérovně 945/7, Praha 10 - Hostivař, 102 00).

Osobní vracení zboží není možné. Balíky na dobírku nejsou přijímány.

V Praze dne 6. 1. 2023

BENU Česká republika s.r.o.