

# REZERVAČNÍ PODMÍNKY

## společnosti Repharm a.s. REZERVACE E-RECEPTU - Léky na předpis (dále jen „rezervační podmínky“)

### Definice a zkratky

**Repharm a.s.** – společnost Repharm a.s. se sídlem Brandlova 1243/8, 702 00 Ostrava, IČO: 25319141, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 2805 – Repharm a.s., je provozovatelem Lékárna AGEL.

**Rezervační systém** – Rezervační systém umístěný na webových stránkách [www.lekarna.agel.cz](http://www.lekarna.agel.cz), který umožňuje zákazníkům rezervaci léků na předpis a vyzvednutí v provozovnách Lékárna AGEL.

**E-Receipt** – lékařský předpis vydávaný v elektronické podobě. (V souladu se zákonem č. 378/2007 Sb., zákon o léčivech, v platném znění a provádějících právních předpisech.)

**Léčiva/léky** – léčivé přípravky registrované podle § 25 odst. 1 zákona o léčivech.

**Léky na předpis** – léčivé přípravky na předpis, jejichž výdej je vázán na lékařský předpis. (Podle rozhodnutí o registraci dle § 25 odst. 1 zákona č. 378/2007 Sb., zákon o léčivech)

**Provozovatel** – Repharm a.s.

**Lékárna AGEL** – obchodní značka lékáren (aktuální seznam na [www.lekarna.agel.cz](http://www.lekarna.agel.cz)).

**Zákazník/Spotřebitel** – fyzická osoba, která si rezervuje léky na předpis v Lékárně AGEL na základě platného E-Receiptu.

**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 umístěny na webových stránkách provozovatele. 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, pak si přes rezervační systém nezávazně zajistí možnost, aby mu léky na předpis byly vydány za příslušných podmínek ve vybrané kamenné Lékárně AGEL z jejich skladových zásob. Nedochozí k uzavření žádné kupní smlouvy distančním či obdobným způsobem, kupní smlouva je uzavírána až v Lékárně AGEL. Vydávaný lék je buď hrazen zcela z veřejného zdravotního pojištění nebo je Lékárnou AGEL vydán až po úhradě doplatku (pokud není lék zcela hrazen z veřejného zdravotního pojištění) nebo kupní ceny. Nejedná se v žádném případě o zásilkový výdej léčiv na předpis ani o doplňkovou službu e-shopu [lekarna.agel.cz](http://lekarna.agel.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. E-Receiptem, a která nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

**3. Oprávnění provozovatele** Provozovatel je oprávněn k výdeji léků na předpis (včetně jejich rezervace) v souladu s platnými právními předpisy a jeho živnostenským oprávněním. Je mimo jiné provozovatelem Lékáren AGEL.

**4. Rozhodné právo, jazyk** Právní vztahy a případné spory vznikající při rezervaci se řídí českým právem. Případné spory jsou řešeny místně příslušnými soudy České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů. Smluvním jazykem je jazyk český.

**5. Komunikační prostředky na dálku** Zákazník souhlasí s tím, že je rezervace učiněna komunikačními prostředky na dálku a na vlastní náklady. Za případné chyby při přenosu dat nenese provozovatel žádnou odpovědnost. 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, e-mailová adresa, telefon a identifikátor E-Receiptu). 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 AGEL (včetně informací o zpracování osobních údajů Lékárnami AGEL při výdeji léků na předpis, právech subjektů osobních údajů a kontaktů na Pověřence pro ochranu osobních údajů) je umístěna **ZDE**.

### II. Předmět rezervace

**1. 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. E-Receiptu obsahujícím 12-ti místný unikátní identifikátor (kód). Skladové zásoby a dostupnost léků na předpis se mohou v kamenných prodejnách Lékáren AGEL lišit. V případě, že vybraná Lékárna AGEL nemá lék ihned skladem, po provedení rezervace zákazníkem lékárna objedná lék u svého dodavatele a po jeho doručení na lékárnu jej připraví zákazníkovi k vyzvednutí. Takto prodloužená doba pro nachystání léku k vyzvednutí nijak neprodlužuje dobu platnosti lékařského předpisu! Léky na předpis je možné zarezervovat pouze do Lékárny AGEL 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).

**2. Doba platnosti E-Receiptu** Lék musí být vyzvednut v době platnosti E-Receiptu, jinak bude jeho vydání Lékárnou AGEL odmítnuto. Provozovatel doporučuje rezervovat léčivý přípravek co nejdříve po obdržení E-Receiptu (doba platnosti by neměla být kratší než 3 pracovní dny). Zákazník je povinen informovat se o délce platnosti E-Receiptu u vydávajícího lékaře či jiné oprávněné osoby nebo dle informací uvedených na E-Receiptu (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

**1. Postup provedení rezervace** Zákazník vyplní veškeré potřebné údaje do příslušného rezervačního formuláře. Pro provedení rezervace zadá unikátní číslo E-Receptu (12-ti místný identifikátor uvedený na E-Receptu) do webového formuláře a poté zvolí Lékárnu AGEL, kde má být lék připraven k vyzvednutí. V rezervačním formuláři jsou zákazníkovi zprostředkovány pomocí odkazu aktuální rezervační podmínky. Souhlas s rezervačními podmínkami je nutné provést zaškrtnutím příslušného pole. Rezervační požadavek zákazníka je dokončen kliknutím na tlačítko „Odeslat rezervaci“. 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 nebo prostřednictvím sms dle vyplněných kontaktních údajů zákazníkem. Vybraná Lékárna AGEL po zadání rezervace zákazníkem prověří platnost E-Receptu a dostupnost rezervovaného léku skladem (v lékárně a případně u distributora) a připraví rezervované léky. Lékárna AGEL pak zašle zákazníkovi prostřednictvím sms a/nebo e-mailovou zprávou potvrzení rezervace. Dříve, než bude zákazníkovi potvrzena tímto způsobem připravenost rezervovaného léku, není možné zaručit dostupnost tohoto léku k vydání v zákazníkem vybrané Lékárně AGEL a Lékárna AGEL tak může odmítnout lék zákazníkovi vydat.

Možnost rezervovat léky na předpis je zdarma.

**2. Doba rezervace** Rezervovaný lék na předpis bude na Lékárně AGEL vybrané zákazníkem při rezervaci rezervovaný nejvýše po dobu 2 pracovních dní (není-li platnost E-Receptu kratší než 2 pracovní dny). Poté bude rezervace automaticky zrušena.

**3. Výdej v lékárně** Při osobním odběru léčivého přípravku v Lékárně AGEL zarezervovaného přes rezervační systém je lékárna oprávněna ověřit řádnou rezervaci (ověřením čísla rezervace, identifikátoru E-Receptu, dobou platnosti E-Receptu apod.). Vyžadují-li to platné právní předpisy, může požadovat další doklady (např. občanský průkaz). 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 AGEL oprávněna při osobním odběru léčivého přípravku tento nevydat a případně učinit jiné kroky v souladu s platnými právními předpisy.

**4. Uhrazení doplatku/kupní ceny** Léky na předpis, které nejsou zcela hrazeny z veřejného zdravotního pojištění, budou Lékárnou AGEL 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. Doplatek na lék na předpis/kupní cenu lze uhradit pouze platebními způsoby, které jsou na vybrané Lékárně AGEL možné. Výše doplatku/kupních cen se v jednotlivých Lékárnách AGEL může lišit.

**5. Možné ověření rezervace** Provozovatel nebo Lékárna AGEL jsou oprávněni dle svého uvážení v návaznosti na druh rezervace 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 neuskutečnou a nepřihlízí se k ní.

**6. Následné změny ze strany zákazníka** Provozovatel v souladu s ustanovením § 1740 odst. 3) Občanského zákoníku vylučuje přijetí návrhu ze strany zákazníka na rezervaci s následným dodatkem nebo odchylkou provedenou. Navržení 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.

**7. Odmítnutí či zrušení rezervace provozovatelem** V případě zjevné chyby týkající se mylné informace nebo technické chyby si provozovatel či Lékárna AGEL vyhrazuje právo nepotvrdit rezervaci zákazníka nebo rezervaci zrušit, a to v jakémkoliv fázi rezervace. Provozovatel či Lékárna AGEL 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 prostřednictvím odkazu v rezervačním formuláři, osobně či telefonicky na Lékárně AGEL, kterou zákazník vybral při rezervaci. V případě, že zákazník chce změnit vydávající Lékárnu AGEL v odeslané rezervaci, zákazník zruší rezervaci postupem dle předchozí věty tohoto odstavce a vytvoří novou rezervaci dle stejného E-Receptu na webových stránkách [www.lekarna.agel.cz](http://www.lekarna.agel.cz). O zrušení rezervace bude zákazník informován e-mailem nebo sms. Za zrušení či změnu rezervace není zákazníkovi účtován žádný poplatek. Změna rezervace nemůže mít jakýkoliv vliv na prodloužení doby platnosti E-Receptu.

**Zrušení rezervace při nevyzvednutí léku na předpis** Pokud si zákazník v době rezervace (článek III. odst. 2 výše) rezervovaný lék ve vybrané Lékárně AGEL nevyzvedne, bude rezervace automaticky zrušena. O zrušení rezervace bude zákazník informován e-mailem nebo sms. Za zrušení rezervace není zákazníkovi účtován žádný poplatek.

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

- v případech uvedených v článku III. odst. 7 těchto rezervačních podmínek nebo
- pokud v důsledku aktualizace systému, který sleduje skladové zásoby na Lékárnách AGEL, nebude mít vybraná Lékárna AGEL v době rezervace lék na předpis na skladě. V takovém případě provozovatel co nejdříve kontaktuje zákazníka e-mailem nebo telefonicky a dohodne další postup, nebo
- v případě porušení těchto rezervačních podmínek zákazníkem.

### V. Závěrečná ustanovení

**Změny rezervačních podmínek** Provozovatel je oprávněn provést jednostranné změny nebo úpravy těchto rezervačních podmínek.

**Řešení mimosoudních stížností** Zákazník se může v případě mimosoudní stížnosti ohledně prodeje léčiv v lékárnách 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). Odpovědnou osobou ve vztahu ke Státnímu ústavu pro kontrolu léčiv, pokud se týká provozování lékáren, je provozovatel. (Ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1) písmeno j) Občanského zákoníku)

**Kontrolní orgány** Dalšími kontrolními orgány jsou:

- Úřad pro ochranu osobních údajů vykonávající dozor v oblasti ochrany osobních údajů,
- příslušný živnostenský úřad vykonávající dozor v oblasti živnostenského oprávnění,
- 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 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. 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 vázán Etickým kodexem České lékárnické komory. 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.

**Prohlášení zákazníka** Zákazník tímto výslovně prohlašuje, že se seznámil se zněním těchto rezervačních podmínek před potvrzením rezervace léku na předpis, 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.