

## OBCHODNÍ A REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

při používání Rezervačního systému Produktů HiPP prostřednictvím Internetových stránek [www.hippmlekarna.cz](http://www.hippmlekarna.cz)

Společnost **Hipp Czech s.r.o.**, se sídlem Praha 5 - Jinonice, Pekařská 628/14, PSČ 155 00, IČ: 257 80 239, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn. C 69578 (dále jen „**Provozovatel**“) vydává tyto Obchodní a reklamační podmínky, aplikovatelné na veškeré Rezervace Produktů HiPP ze strany Zákazníků, realizované prostřednictvím Internetových stránek [www.hippmlekarna.cz](http://www.hippmlekarna.cz) (dále jen „**Podmínky**“). Provozovatel si vyhrazuje právo na průběžnou aktualizaci Podmínek. Tyto Podmínky jsou uveřejněny na Internetových stránkách [www.hippmlekarna.cz](http://www.hippmlekarna.cz). Na každou Rezervaci se vždy vztahují Podmínky v platném a účinném znění ve smyslu čl. 6 odst. 4 Podmínek.

### Článek 1

#### Obecná ustanovení a definice některých pojmů

1. **Internetové stránky** znamenají až do případného odvolání/změny internetové stránky provozované Provozovatelem na adrese [www.hippmlekarna.cz](http://www.hippmlekarna.cz).
2. **Zákazníkem** je spotřebitel, využívající Rezervační systém k rezervaci Produktů HiPP, které následně jako kupující hodlá zakoupit od Partnerské lékárny jako prodávající uzavřením Kupní smlouvy.
3. **Partnerskou lékárnou** jsou všechny lékárny oprávněné podle zvl. práv. předpisů k poskytování lékařské péče, uvedené (s označením, adresou a provozní dobou) na Internetových stránkách, obchodující s Produkty HiPP a označená logem „mLékárna“.
4. **Kupní smlouvou** je každá kupní smlouva uzavřená mezi Zákazníkem jako kupujícím a Partnerskou lékárnou jako prodávajícím ohledně koupě Produktů HiPP rezervovaných prostřednictvím Rezervačního systému, a za to za Kupní cenu v místě adresy Partnerské lékárny uvedené v Rezervaci.
5. **Rezervací** se rozumí vyplnění a potvrzení objednávkového formuláře na Internetových stránkách ze strany Zákazníka, které předchází uzavření Smlouvy, sloužící k rezervaci konkrétního Produktu HiPP v konkrétní Partnerské lékárně.
6. **Rezervační doba** je doba nepřesahující pět pracovních dnů ode dne odeslání potvrzení o Rezervaci ze strany Partnerské lékárny Zákazníkovi.
7. **Rezervačním systémem** se rozumí systém provozovaný Provozovatelem na Internetových stránkách, sloužící k Rezervaci Produktů HiPP jako předpokladu pro následné uzavření Kupní smlouvy.
8. **Kupní cenou** se rozumí kupní cena konkrétního Produktu HiPP v době Rezervace, uvedená v Rezervačním systému na Internetových stránkách a v Rezervaci. Partnerská lékárna není povinna uzavřít Kupní smlouvu na základě Rezervace s hodnotou vyšší než 5.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každou jednotlivou Rezervaci, a to i pokud by Rezervace Produktů HiPP byla potvrzena v částce vyšší, což Zákazník provedením Rezervace bere na vědomí.
9. **Produktem HiPP** se rozumí jakékoliv zboží nabízené v Rezervačním systému k Rezervaci, které je nabízeno pod značkou HiPP.
10. **Osobní údaj** znamená jakoukoli informaci, resp. údaj, týkající se Zákazníka a/nebo jeho nezletilého potomka, na jehož základě jej nebo jeho nezletilého potomka lze přímo či nepřímo identifikovat, a které Provozovatel zpracovává v souladu s článkem 4 těchto Podmínek. Za Osobní údaj se zejména považuje jméno, příjmení, datum narození, bydliště, e-mailová adresa, jakož i citlivé údaje, jak jsou vymezeny zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „**ZOOÚ**“), vážící se k osobě Zákazníka a/nebo jeho nezletilého potomka. Provozovatel vždy předpokládá, že pokud Zákazník uvádí jakékoliv Osobní údaje jiné osoby, ze kterých lze dovodovat, že se může jednat o jeho nezletilého potomka, považuje jej za nezletilého potomka Zákazníka a Zákazníka vždy považuje za jeho zákonného zástupce oprávněného Osobní údaje takové osoby poskytovat.

## **Článek 2 Proces Rezervace**

1. Zákazník hodlající využít Rezervační systém vyplní objednávkový formulář sloužící k (i) identifikaci Zákazníka (a jeho kontaktních údajů), (ii) Rezervaci, a výběru (iii) Produktů HiPP, jakož i (iv) Partnerské lékárny, po jehož řádném vyplnění a odeslání je generována Rezervace Produktu Hipp v Partnerské lékárně vybrané Zákazníkem. Údaje uvedené v objednávkovém formuláři považuje Provozovatel i Partnerská lékárna za správné a nenesou žádnou odpovědnost za jejich případnou nesprávnost. Odesláním Rezervace Zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito Podmínkami a souhlasí, aby se Rezervace těmito Podmínkami řídila; Podmínky se rovněž v přiměřeném rozsahu vztahují na Kupní smlouvu a Partnerská lékárna je oprávněna se v souvislosti s uzavíráním Kupní smlouvy těchto Podmínek dovolávat. Provozovatel Zákazníka informuje, že Rezervační systém používá soubory cookie a odesláním objednávkového formuláře dává Zákazník svůj souhlas s jejich používáním.
2. Přijetí Rezervace je potvrzeno zasláním Rezervačním systémem automatizovaně generovaného potvrzujícího mailu na e-mailovou adresu zadanou Zákazníkem v objednávkovém formuláři, přičemž o přijetí Rezervace je současně prostřednictvím Rezervačního systému informována Partnerská lékárna, kterou Zákazník v objednávkovém formuláři označil jako místo, kde dojde k uzavření Kupní smlouvy.
3. Partnerská lékárna následně Zákazníka mailem zasláním na e-mailovou adresu zadanou Zákazníkem v objednávkovém formuláři vyrozumí o připravenosti Produktu HiPP uvedeného v Rezervaci k odběru s uvedením Rezervační doby.
4. Zákazník Rezervací projevuje vůli uzavřít Kupní smlouvu, a to po dobu Rezervační doby. Nedojde-li během Rezervační doby k uzavření Kupní smlouvy, Rezervace se od počátku ruší (zaniká). Zákazník ani Provozovatel nejsou oprávněni Rezervaci jakkoliv jednostranně měnit. Provozovatel si vyhrazuje právo na dodatečné zrušení Rezervace, pokud kapacitní, provozní nebo jiné důvody, za které Provozovatel neodpovídá, neumožňují uzavření Kupní smlouvy v Rezervační době.

## **Článek 3 Uzavření Kupní smlouvy**

1. Nedojde-li ke zrušení Rezervace, má Zákazník právo na uzavření Kupní smlouvy během Rezervační doby. Partnerská lékárna není povinna akceptovat jakékoliv požadavky Zákazníka na poskytnutí jakékoliv slevy či jiné podmínky pro uzavření Kupní smlouvy, ledaže se k nim Partnerská lékárna výslovně a písemně vůči Zákazníkovi zavázala.
2. K uzavření Kupní smlouvy dochází během Rezervační doby (i) po předložení písemného vyrozumění Partnerské lékárny o připravenosti Produktu Hipp uvedeného v Rezervaci k odběru ze strany Zákazníka, ledaže na něm Partnerská lékárna netrvá, (ii) předáním Produktu HiPP ze strany Partnerské lékárny jako prodávajícího vůči Zákazníkovi jako kupujícímu a (iii) zaplacením Kupní ceny ze strany Zákazníka vůči Partnerské lékárně, a to na adrese Partnerské lékárny uvedené v Rezervaci. Kupní smlouva tak není uzavírána prostředky komunikace na dálku (distančním způsobem).
3. Provozovatel jako poskytovatel Rezervačního systému nese žádnou odpovědnost, pokud k uzavření Kupní smlouvy z jakéhokoliv důvodu nedojde. Účastníky Kupní smlouvy jsou pouze Zákazník a Partnerská lékárna uvedená v Rezervaci.

## **Článek 4 Ochrana osobních údajů**

1. Vyplněním objednávkového formuláře a jeho odesláním dává Zákazník Provozovateli souhlas ke zpracování Osobních údajů ve smyslu ZOOÚ, které budou Zákazníkem Provozovateli sděleny v souvislosti s Rezervací. Souhlas se zpracováním Osobních údajů poskytnutých Provozovateli je udělen k účelům provedení Rezervace a uzavření Kupní smlouvy a za účelem šíření obchodních sdělení a nabídek služeb (reklamní a marketingová činnost) prostřednictvím elektronických prostředků dle dotčeného obecně závazného právního předpisu. Souhlas Zákazníka zahrnuje zpracování Osobních údajů i dalšími subjekty, které zpracovávají Osobní údaje na základě smluvního vztahu s Provozovatelem.

2. Zákazník provedením Rezervace dává Provozovateli souhlas k předání Osobních údajů dalším subjektům spolupracujícím s Provozovatelem při realizaci Rezervace a subjektům, se kterými na základě Rezervace hodlá Zákazník následně v Rezervační době uzavřít Kupní smlouvu.
3. Zákazník uděluje svůj souhlas se zpracováním a předáváním Osobních údajů dobrovolně a má právo ho kdykoli odvolat.
4. Zákazník má právo přístupu k Osobním údajům poskytnutých Provozovatelem, jakož i právo na jejich opravu. V případě, že zpracování Osobních údajů je v rozporu s ochranou soukromého života Zákazníka nebo v rozporu s obecně závazným právním předpisem, může Zákazník požádat Provozovatele či zpracovatele o vysvětlení nebo žádat, aby takový stav byl odstraněn (zejména jde o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci Osobních údajů). Objednatel má též právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## **Článek 5 Pravidla reklamace**

1. Rezervací nedochází k založení žádného smluvního vztahu mezi Zákazníkem a Provozovatelem. Rezervace je předpokladem pro uzavření Kupní smlouvy a odběr Produktu HiPP v Partnerské lékárně dle Rezervace za Kupní cenu. Rezervační systém umožňuje Zákazníkům využívat Partnerské lékárny v dosahu jejich bydliště a zprostředkovat uzavření Kupní smlouvy. Niže uváděná pravidla reklamace tak zachycují a upravují doporučení pro Zákazníka při odběru Produktů HiPP a komunikaci mezi ním jako kupujícím a Partnerskou lékárnou jako prodávajícím a upozorňují Zákazníka na povinnosti spojené s koupí Produktů HiPP při uzavírání Kupních smluv s Partnerskou lékárnou jako prodávajícím.
2. Provozovatel Zákazníkovi doporučuje a upozorňuje jej na jeho povinnost vždy při odběru Produktů HiPP zkontrolovat ihned při odběru, zda Produkty HiPP, které Zákazník přebírá, odpovídají jeho Rezervaci a dokladu vystaveného Partnerskou lékárnou dle čl. 2 odst. 3 Podmínek, a to co do druhu, množství a Kupní ceny. V případě zjištění odchylek je Zákazník oprávněn požadovat dodání jiných, resp. chybějících Produktů HiPP, resp. zaplacení Kupní ceny tak, aby byly v souladu s Rezervací a dokladem vystaveným Partnerskou lékárnou dle čl. 2 odst. 3 Podmínek a v případě, že takový postup není možný nebo jej Partnerská lékárna odmítne, je Zákazník oprávněn Kupní smlouvu neuzavřít. Obdobně je Zákazník oprávněn postupovat v případě, kdy zjistí, že Produkty HiPP mají poškozený obal, ledaže by se jednalo pouze o drobné poškození, z jehož povahy je zřejmé, že nemá vliv na bezvadnost Produktu HiPP. K zajištění optimálního nastavení a fungování Rezervačního systému Provozovatel uvítá, pokud jej Zákazník o případech neuzavření Kupní ceny z důvodů podle předchozí věty vždy vyrozumí prostřednictvím elektronické adresy Provozovatele uvedené v čl. 6 odst. 1 Podmínek.
3. Pokud Zákazník zjistí, že Produkt HiPP zakoupený v Partnerské lékárně po předchozí Rezervaci má vadu jakosti, Provozovatel nabízí informační linku na tel. +420/724139949 , na kterou se Zákazník může obrátit ke zjištění dalších informací. Provozovatel Zákazníka upozorňuje, že poradenská linka neslouží k řešení reklamací vad, které Zákazník vždy musí uplatnit přímo u Partnerské lékárny, kde Produkt HiPP zakoupil, a to za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy a příp. reklamačními řády (podmínkami) přísl. Partnerské lékárny.
4. Provozovatel Zákazníka upozorňuje, že Rezervační systém není prostředkem k uzavření Kupní smlouvy, kterou Zákazník uzavírá s Partnerskou lékárnou na adrese uvedené v Rezervaci (v kamenném obchodě) a tudíž Zákazník není s Provozovatelem v žádném smluvním vztahu; Zákazník tak není oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy s vrácením zboží ve lhůtě 14 dnů od zakoupení, neboť Kupní smlouva není uzavíraná prostřednictvím komunikace na dálku (distančním způsobem). Zákazníkovi však náleží práva z vad zboží založená obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění, které uplatňuje vůči Partnerské lékárně, se kterou uzavřel Kupní smlouvu.

## **Článek 6 Závěrečná ustanovení**

1. Spory budou přednostně řešeny dohodou Provozovatele a Zákazníka. Provozovatel přijímá veškeré stížnosti Zákazníků na elektronické adrese: [hipp@hipp.cz](mailto:hipp@hipp.cz). Nedojde-li ke smírné dohodě, budou všechny spory vznikající v souvislosti s Rezervací řešeny podle českého hmotného a

- procesního práva s konečnou platností u věcně a místně příslušného obecného soudu ČR. Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu s Provozovatelem, týkajících se sporů z Rezervace; subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Spory z Kupní smlouvy jsou spory mezi Zákazníkem a Partnerskou lékárnou, se kterou Zákazník uzavřel Kupní smlouvu a Provozovatel není účastníkem takových sporů (nemá aktivní ani pasivní věcnou legitimaci k účasti na nich).
2. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 19.10.2016 a počínaje tímto dnem jsou závazné pro všechny od uvedeného data vznikající Rezervace.
  3. Práva a povinnosti Provozovatele a Zákazníka plynoucí z Rezervace se primárně řídí těmito Podmínkami a podřídně zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (dále jen „OZ“). Pro odstranění případných pochybností se na vztahy mezi Zákazníkem a Provozovatelem mající původ v Rezervaci nepoužijí následující ustanovení OZ: § 1729 OZ, § 1732 odst. 2 OZ a § 1740 odst. 3 OZ.
  4. Tyto Podmínky mohou být Provozovatelem kdykoliv jednostranně změněny formou oznámení na Internetových stránkách učiněného nejméně 10 kalendářních dnů před navrhovaným datem účinnosti změny Podmínek spolu s jejich novým zněním. Změněné Podmínky se uplatní pouze na Rezervace poskytnuté ode dne účinnosti změněných Podmínek. Rezervace poskytnuté do dne účinnosti změny Podmínek se nadále řídí Podmínkami v jejich původním znění. Změněné Podmínky Provozovatel uveřejní na Internetových stránkách [www.hippmlekarna.cz](http://www.hippmlekarna.cz).

V Praze dne 18.10.2016

**Hipp Czech s.r.o.**