

## OBCHODNÍ PODMÍNKY

### ZPŮSOBY OBJEDNÁNÍ ZBOŽÍ

1. Jednoduše a pohodlně online na: [www.online.acuvue.cz](http://www.online.acuvue.cz)
2. Telefonicky na bezplatné zákaznické lince: 800 444 414
3. E-mailem: [vistakon@its.jnj.com](mailto:vistakon@its.jnj.com)
4. Přímo u obchodního zástupce

### ZBOŽÍ K OBJEDNÁNÍ

- Kontaktní čočky (prodejní a diagnostické)
- Propagační materiály pro spotřebitele (pokyny pro nositele kontaktních čoček, letáčky apod.)

#### ! Upozornění k diagnostickým čočkám:

- Diagnostické kontaktní čočky jsou zkušební čočky určené pro prvnositele těchto čoček nebo pro převedení nositelů na nový typ.
- Diagnostické čočky nesmí být prodávány ani nabízeny jako forma dárku pro stávající nositele.
- Poskytnutí diagnostických čoček není povinné a proto, pokud dojde k prokazatelnému zjištění porušení výše uvedené povinnosti, může být poskytnutí diagnostických čoček zastaveno na základě rozhodnutí vedení společnosti Johnson & Johnson, s. r. o., Vision Care anebo příslušného obchodního zástupce.\*

### PLATEBNÍ PODMÍNKY

Dodací listy jsou zasílány společně se zbožím. Konsolidace faktur probíhá na týdenní bázi. Konsolidované faktury jsou pravidelně automaticky generovány v pátek a v poslední kalendářní den měsíce. Následně se zákazníkům odesílají poštou. Na faktuře je uvedeno pouze zboží, které bylo skutečně dodáno. Položky na faktuře musí souhlasit s položkami uvedenými na dodacím listu. Splatnost faktury na zboží je 30 dní.

Zboží zůstává ve vlastnictví Johnson & Johnson, s. r. o., Vision Care, dokud není uhrazeno v plné výši.

### DORUČENÍ ZBOŽÍ

Závisí na době objednání zboží a na místě doručení:

- 1) Doručení v rámci Prahy: Příjem objednávek probíhá v době od 8:30 do 17:00 hod a zboží je doručováno následující pracovní den.
- 2) Doručení mimo Prahu: Všechny objednávky na zboží přijaté do 13:00 hod (v případě e-commerce do 12:30 hod): objednané zboží je doručováno následující pracovní den.

Objednávky přijaté od 13:00 (v případě e-commerce od 12:30 hod) do 17:00 hod budou doručovány do dvou pracovních dnů.

### ZBOŽÍ NA PROTIOBJEDNÁVKU ZE ZAHRANIČÍ

Běžná dodací doba výše uvedeného zboží je 2 až 3 týdny ode dne objednání. Objednávka zůstává po přijetí v záznamu. Pro bližší informace o dodání, kontaktujte naše zákaznické oddělení.

#### ! Upozornění k informacím pro nositele:

Společnost Johnson & Johnson, s. r. o., Vision Care poskytuje návod k použití ke každé objednávce kontaktních čoček. Návod k použití obsahuje důležité informace o správném používání kontaktních čoček a jsou v něm popsány i kontraindikace. Prosíme, přečtěte si tyto informace a ponechte na případné použití pro nositele. Johnson & Johnson, s. r. o., Vision Care vám zdarma poskytuje Pokyny pro nositele kontaktních čoček. Tyto příručky jsou určeny pro každého prvnositele.\*\*

\* Na diagnostické čočky se vztahuje zákon č. 123/2000 Sb. zákon o zdravotnických prostředcích a změně některých zákonů, mimo jiné i § 19 odst. 5 písm. b): Zdravotnické prostředky nesmí být prodávány, popřípadě jinak distribuovány, jestliže byla porušena celistvost jejich originálního balení, popřípadě chybí nebo není čitelné označení na jejich obalu.

\*\* Dle ust. § 21 odst. 1 z. č. 123/2000 Sb. Zákon o zdravotnických prostředcích a změně některých zákonů: Návod k použití zdravotnického prostředku a informace pro uživatele, které se vztahují k jeho bezpečnému používání při poskytování zdravotní péče, dodávané spolu se zdravotnickým prostředkem, musí být uživateli kdykoli dostupné. Pokud se ke spotřebiteli dostává výrobek bez přiloženého písemného návodu, může jít o porušování zákona o ochraně spotřebitele (z. č. 634/1992 Sb.), a to konkrétně ust. § 9.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### PODMÍNKY VRÁCENÍ ZBOŽÍ

Vrácení zboží nakoupeného od společnosti Johnson & Johnson, s. r. o., Vision Care lze uskutečnit za těchto podmínek:

1) Vrácené zboží lze zaslat zpět výhradně a pouze s předem přiděleným evidenčním číslem reklamace. Evidenční číslo reklamace vám sdělí zákaznické oddělení a zašle vám Průvodní list k vrácenému zboží. Zásilku s vráceným zbožím viditelně označte přiděleným číslem reklamace a přiložte k ní Průvodní list k vrácenému zboží. Zásilku odešlete na vlastní náklady na adresu našeho skladu: **CEVA Logistics, spol. s.r.o - Divize JJ Vision Care, U Trati 213, 252 61 Dobrovíz**. Uveďte i kontaktní jméno a telefon.

**Vrácené zboží bez uvedení přiděleného evidenčního čísla nelze identifikovat a bude znehodnoceno bez náhrady.**

#### **! Možnost vrácení zboží je časově omezená.**

Zboží je možné vrátit bez udání důvodu pouze do 30 dnů od jeho převzetí. Po uplynutí této lhůty není možné zboží vrátit ani vyměnit.

2) Zpět na sklad lze přijmout pouze zboží s expirací minimálně 13 měsíců k datu fyzického vrácení.

3) Vrácené zboží musí být nepoškozené, v originálním balení a nesmí být pomačkané, popsané, otevřené, nebo po datu expirace.

4) Zboží zasílá zákazník na vlastní náklady do 7 dnů od přidělení evidenčního čísla reklamace. Po uplynutí 30 dnů je reklamace automaticky uzavřena, tj. zboží, které do skladu v této lhůtě nedorazí, nebude možné z výše uvedených důvodů zpracovat.

5) Společnost Johnson & Johnson, s. r. o., Vision Care si vyhrazuje právo zboží nepřijmout a znehodnotit, pokud nebude splňovat některou z výše uvedených podmínek.

6) Dobropis za vrácené zboží obdržíte poštou do 30 dnů ode dne doručení vráceného zboží. S dotazy ohledně vzájemného započtení dobropisovaných částek vůči pohledávkám kontaktujte prosím naše oddělení kontroly pohledávek.

Telefon: +420 227 012 449, e-mail: [CCVCCZ@its.jnj.cz](mailto:CCVCCZ@its.jnj.cz)

### VÝMĚNA ZBOŽÍ ZA JINÉ

1) Zboží lze vyměnit za jiné zboží vždy až po odsouhlasení ze strany společnosti Johnson & Johnson, s. r. o., Vision Care.

2) Tato výměna zboží musí být dopředu nahlášena na zákaznické oddělení (viz podmínky vrácení zboží, bod 1). Zákazník je povinen uvést seznam vráceného zboží s čísly šarží a dodacích listů (popř. i s čísly faktur) a s protiobjednávkou zboží. Kopii této žádosti si prosím ponechte pro vlastní kontrolu a zboží odešlete na vlastní náklady do našeho skladu (**adresa pro odesílání zboží: CEVA Logistics, spol. s.r.o - Divize JJ Vision Care, U Trati 213, 252 61 Dobrovíz**). Uveďte i kontaktní jméno a telefon. Naše zákaznické oddělení vám potvrdí přijetí vratky a zároveň den odeslání protiobjednávky na zboží.

#### **! Upozornění ke způsobu výměny zboží**

Jde-li o výměnu zboží, např. za stejné balení kontaktních čoček, ale v jiných dioptrických hodnotách, tak na nové zboží musí být vždy vystavena nová faktura, nelze uskutečnit tzv. prostou výměnu (tj. „kus za kus“).

### NESROVNALOST V DODÁVCE ZBOŽÍ

Svým podpisem soupisky doručení zboží potvrzujete převzetí zásilky do vlastních rukou, která je nepoškozená a originálně zabalená! Po převzetí zásilky od kurýra, vás prosíme o pečlivou kontrolu doručení zboží a porovnání fyzicky dodaného zboží s dodacím listem či fakturou. Pro případ, že byste zjistili nesrovnalosti v dodávce oproti dodacímu listu nebo faktuře (nedodané nebo zaměněné zboží), kontaktujte prosím náš zákaznický servis, co možná nejdříve. Nejpozději však do 7 dnů od převzetí zboží, protože na pozdější reklamace zboží nebude brán zřetel.

### KVALITATIVNÍ REKLAMACE

Reklamujete-li zboží z kvalitativních důvodů, prosíme kontaktujte vždy svého obchodního zástupce popřípadě zákaznický servis.

#### **! Upozornění ke kvalitativní reklamaci:**

Uplatňujete-li kvalitativní reklamaci dále uveďte:

- jméno očního odborníka a jméno nositele kontaktní čočky
- důvod reklamace (popište co možná nejpodrobněji, co se stalo, zda byly případné zdravotní komplikace a jaké)
- název produktu
- množství zboží, které reklamujete
- okamžik zjištění vady (např. při otevření blistru)
- doba používání reklamované čočky
- LOT číslo šarže (je-li k dispozici)

Každá kvalitativní reklamace bude postoupena k odborné analýze. O jejím výsledku vás budeme informovat do 30 dnů od přijetí reklamace.

**Tyto obchodní podmínky a reklamační řád jsou platné od 01. 10. 2019**