

# Reklamační řád firmy Biomag Medical s.r.o.

## I. Všeobecná ustanovení

1. Účelem Reklamačního řádu je stanovit základní zásady a principy, náležitosti, podmínky a postupy prodávajícího a kupujícího, fyzické nebo právnické osoby, při řešení reklamací podaných kupujícím. Vztahuje-li se na některé zboží záruka za jakost, lze reklamaci uplatnit jen v záruční době.
2. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na zdravotnické prostředky a ostatní zboží (dále jen „zboží“ nebo „věc“), u něhož jsou kupujícím uplatňována práva z titulu odpovědnosti za jakost při převzetí (§ 2161 OZ) nebo uplatňována práva z titulu záruky za jakost v záruční době (§ 2113 OZ) (dále jen „reklamace“).
3. Zákazníkem je buď Kupující-spotřebitel ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „Kupující-spotřebitel“) nebo kupujícípodnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „Kupující-podnikatel“). Kupující-spotřebitel a Kupující-podnikatel jsou dále společně označováni jako „Kupující“.
4. Prodávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo dodává Kupujícímu výrobky nebo služby.

## II. Odpovědnost Prodávajícího

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí kupujícím nemá vady (jakost při převzetí - § 2161 obč. zák.).
2. Zejména Prodávající odpovídá za to, že v době, kdy Kupující zboží převzal:
  - splňuje jakostní předpoklady, tj. má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy Prodávajícím nebo výrobcem prováděné,
  - se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - je věc v odpovídajícím množství,
  - věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
3. Jde-li o zboží, na které se vztahuje záruka prodávajícího za jakost zboží, odpovídá prodávající za to, že zboží bude po dobu záruky způsobilé k použití pro obvyklý účel a zachová si obvyklé vlastnosti.
4. Ke zboží je přikládán doklad o prodeji zboží (daňový doklad), který slouží k uplatnění reklamace.

## III. Práva z odpovědnosti za vady zboží

### A. Odpovědnost za jakost při převzetí

1. Právo Kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má zboží při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího, byť se projeví až později. Právo Kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.
2. Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. Z uvedeného důvodu Kupující zboží prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství.

3. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
4. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době 24 měsíců od převzetí.
5. Při osobním odběru zboží Kupujícím, je okamžik převzetí Zboží okamžikem přechodu nebezpečí škody na zboží z Prodávajícího na Kupujícího. Jestliže Kupující zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Pozdější reklamace neúplnosti zboží nebo vnějšího poškození zboží nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
6. Reklamované zboží může Kupující-spotřebitel zaslat přepravní službou na adresu Biomag Medical s.r.o., Průmyslová 1270, 506 1 Jičín nebo ji může uplatnit osobně na provozovně Prodávajícího (Biomag Medical s.r.o., Průmyslová 1270, 506 1 Jičín – od 7.00– do 15.00 hod.).
7. V případě, že Kupující bude zasílat Zboží Prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamované Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. K zásilce, kromě reklamovaného zboží (včetně kompletního příslušenství), přiloží Kupující kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované vady a své kontaktní údaje, včetně tel. čísla případně e-mailové adresy.
8. Kupující doloží originál dokladu o zakoupení zboží nebo řádně vyplněný záruční list od jiného prodejce (pokud prodávajícím byl jiný podnikatelský subjekt, než Prodávající Biomag Medical s.r.o.).
9. Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na případy, kdy vada nebo poškození vzniklo:
  - mechanickým poškozením zboží
  - prokazatelně nedovolenými zásahy do věci, živelnou událostí, nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je věc plombami opatřena,
  - prokazatelně nesprávným užíváním,
  - užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu,
  - užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
  - prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
10. Odpovědnost Prodávajícího za vady věci se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním.
11. Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy za odběr placeného Zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je Kupující povinen dárek vrátit v původním stavu, s přihlédnutím k míře obvyklého opotřebení, Prodávajícímu.

#### B. Odpovědnost ze Záruky za jakost

1. Záruka za jakost je dobrovolným prohlášením prodávajícího ohledně jakosti prodáváného zboží.
2. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po dobu záruky způsobilá pro obvyklý účel a zachová si obvyklé vlastnosti. Záruka za jakost je zvláštním režimem odpovědnosti prodávajícího nezávislé na zákonné odpovědnosti. Práva kupujícího ze záruky jsou nezávislá na jeho zákonných právech.
3. Poskytnutím záruky za jakost vzniká kupujícímu nezávisle na zavinění prodávajícího nárok na plnění, jehož dluh a rozsah se řídí obsahem poskytnuté záruky. Rozhodující pro obsah záruky je prohlášení o záruce poskytnuté prodávajícím.
4. Na uplatnění práva ze záruky za jakost se ustanovení tohoto reklamního řádu o odpovědnosti za jakost při převzetí (reklamace) a vyřízení reklamace použijí přiměřeně (obdobně).

5. Kupující-spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží, na které se vztahuje záruka prodávajícího za jakost, v záruční době.
6. Záruční doba začíná běžet od odevzdání zboží kupujícímu. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

#### IV. Práva kupujícího z vadného plnění

1. V případě, že zboží nemá v době převzetí a po dobu 24 měsíců ode dne převzetí zboží jakost dle ust. § 2161 zákona č. 89/2012 Sb., má kupující práva upravená v ust § 2169 zákona č. 89/2012 Sb., tedy:
  - nemá-li věc vlastnosti stanovené v § 2161, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti;
  - není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
  - Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.
2. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

#### V. Vyřízení reklamace

1. Kupujícímu–spotřebiteli musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající a Kupující-spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace. Po marném uplynutí této lhůty se Kupujícímu–spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů není závazná vůči Kupujícímu–podnikateli.
2. Kupující-spotřebitel se může o postupu reklamace informovat na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil, nebo na její zákaznické telefonní lince 493 538 730.
3. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění. Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
4. Kupující je povinen předat zboží do reklamačního řízení kompletní. K zásilce, kromě reklamovaného zboží (včetně kompletního příslušenství), přiloží Kupující kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované vady a své kontaktní údaje, včetně tel. čísla případně e-mailové adresy. V případě, že Kupující nedodá Zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.
5. Při uplatnění reklamace obdrží Kupující písemné potvrzení - reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při uplatnění reklamace. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je Kupujícím-spotřebitelem požadován. Pokud Kupující-spotřebitel výrobek do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem nebo přepravní službou.

## VI. Vyzvednutí zboží ze záruční opravy

1. Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu Kupujícího.
2. Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.
3. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do 2 měsíců od uplynutí doby, kdy došlo k vyřízení reklamace, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění zboží ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím zboží.
4. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 01. 04. 2016. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

V Jičíně dne 10. 04. 2016

Petr Hrnčíř, Biomag Medical s.r.o.