

1. Úvodní ustanovení: Tento řád byl zpracován dle zákona č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a nevztahuje se na kupní smlouvy uzavřené s podnikateli tímto reklamačním řádem (dále jen „Řád“) informuje spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění, které se projeví v záruční době (dále také jen „reklamace“).
2. Prodávajícím je společnost MEDESA care s.r.o. se sídlem Nádražní 1387/132, 702 00 Ostrava, e-mail: info@medesacare.cz, telefon: +420 737 613 049, IČ: 63323818, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod spis. zn. C 13339, IČZ: 91944000. Provozují internetový obchod <https://shop.medesacare.cz>, dále jen jako „internetový obchod“.
3. Kupujícím (zákazníkem) internetového obchodu <https://shop.medesacare.cz> je buď spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „kupující“) nebo podnikatel ve smyslu zákonných definic obsažených v občanském zákoníku, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je podnikatelem tzn. je právnickou osobou či fyzickou osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

PRÁVA KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Zaručujeme, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- b) je vhodné k účelu, pro který ho požadujete a s nímž souhlasíme;
- c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci, pokud není doručen e-mailem.
- d) je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá;
- e) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které můžete rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná námi nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;
- f) je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat; a
- g) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Vám byly poskytnuty před uzavřením smlouvy.

Projeví-li se vada v průběhu prvních 12 měsíců roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Má-li zboží vadu, máte následující práva:

- h) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části zboží; nebo
- i) na odstranění vady opravou zboží,

ledaže by byl zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný, což se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro vás.

Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

Dále má kupující právo na:

- j) přiměřenou slevu z ceny; nebo
- k) odstoupení od Smlouvy,

jestliže:



- a) odmítneme vadu odstranit nebo ji neodstraníme v souladu s právními předpisy;
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy; nebo
- d) je z našeho prohlášení nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Vás.

Právo na odstoupení od smlouvy nenáleží v případě, je-li vada zboží nevýznamná. V případě, že si vadu na zboží způsobil kupující sám, práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží.

Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 OZ;
- b) se vada projeví opakovaně;
- c) je vada podstatným porušením smlouvy; nebo
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

Vadou zboží není opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebením odpovídající míře jeho předchozího používání.

Při uplatnění reklamace kupujícímu vystavíme písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno:

- a) datum, kdy byla reklamace uplatněna;
- b) co je obsahem reklamace;
- c) jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje;
- d) kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Nedohodneme-li se na delší lhůtě, do 30 dnů od obdržení reklamace odstraníme vady a poskytneme kupujícímu informaci o vyřízení reklamace na uvedené kontaktní údaje. Pokud tato lhůta marně uplyne, může kupující odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

O vyřízení reklamace bude prodávající kupujícího informovat e-mailem společně s vydáním potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. Pokud je reklamace oprávněná, náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

Tyto náklady je kupující povinný prokázat, např. účtenkami či potvrzeními o ceně za dopravu. V případě, že došlo k odstranění vady dodáním nového zboží, je povinností kupujícího původní zboží vrátit prodávajícímu, náklady na toto vrácení však hradí prodávající.

Kdo má právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud zcizitel namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

Kupující má právo uplatnit práva z vadného plnění u vady, která se vyskytne u zakoupeného zboží ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost, kterou má mít věc při převzetí liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

Kupující dále není oprávněn uplatnit práva z vadného plnění:

- a) pokud vadu sám způsobil;
- b) na opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
- c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání.

**Způsob uplatnění reklamace:**

- telefonicky na čísle +420 737 613 049
- na elektronické adrese info@medesacare.cz
- na pobočkách MEDESA care s.r.o.
- v sídle naší společnosti MEDESA care s.r.o., Reklamační oddělení, Nádražní 1387/132, 702 00 Ostrava
- prostřednictvím pošty (zašlete dopis, nejlépe doporučený, na adresu sídla MEDESA care s.r.o., Nádražní 1387/132, 702 00 Ostrava)

Podmínky a forma uplatnění reklamace:

Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v připojeném návodu nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít, odpovídá společnost kupujícímu za to, že věc bude po tuto dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Zjistí-li kupující vadu zboží, musí tuto skutečnost sdělit prodávajícímu bez zbytečného odkladu.

Kupující uvede při uplatnění reklamace především své jméno, příjmení, adresu, telefonní kontakt, e-mail za účelem kontaktování ohledně stavu reklamace, popis vady zboží a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje.

Pro uplatnění reklamace kupující použije vzorový reklamační formulář, který tvoří přílohu č. 1 reklamačního řádu.

Kupující je povinen doložit, že reklamované zboží bylo zakoupeno od společnosti, a to nejlépe předložením daňového dokladu, jeho kopie či jiným vhodným způsobem. Pro uplatnění reklamace je kupující povinen předat společnosti reklamované zboží nedohodneme-li se jinak.

Místo uplatnění reklamace:

V případě, že zboží bylo zakoupeno prostřednictvím e-shopu, doporučuje se zaslat zboží běžným balíkem na adresu centrály společnosti: MEDESA care s.r.o., Reklamační oddělení, Nádražní 1387/132, 702 00 Ostrava nebo odevzdat na pobočkách MEDESA care s.r.o. uvedených na www.medesacare.cz pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

Lhůta k vyřízení reklamace:

Reklamací společnost vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. O vyřízení reklamace bude kupující informován prostřednictvím kontaktních údajů, které uvedl v reklamačním protokolu; o vyřízení reklamace bude také sepsán písemný protokol. Kupující je oprávněn a rovněž povinen se o průběhu reklamace informovat prostřednictvím e-mailu na adrese: info@medesacare.cz

Možnost odvolání:

Pokud kupující není spokojen se způsobem vyřízení reklamace, doporučuje se obrátit se na zákaznickou linku +420 737 613 049, případně e-mailem na adresu info@medesacare.cz

Tím není nijak dotčeno právo kupujícího na mimosoudní či soudní přezkoumání.

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dne 06.01.2023 a nahrazuje veškerá předchozí znění. Provedenými změnami nejsou dotčena práva a povinnosti, které vznikly z kupních smluv uzavřených před účinností nového reklamačního řádu.

V Ostravě 6.1.2023



REKLAMAČNÍ PROTOKOL

Jméno, Příjmení:					
Adresa:					
Telefon:		E-mail:		Datum přijetí reklamace:	

Název zdravotnické pomůcky/zboží:		Výrobní číslo/šarže:	
Počet ks:		Číslo dokladu: Datum nákupu/vydání:	
Popis reklamace:			
Požadovaný způsob vyřízení reklamace:			
Příloha (např. e-mail, foto):		Zákazník souhlasí s obsahem reklamačního protokolu.	
Reklamaci za MEDESA care přijal (podpis):		Podpis zákazníka:	

VYJÁDŘENÍ k reklamaci:

Posouzení reklamace:			
Způsob vypořádání reklamace:			
Datum vyřízení reklamace:		Zodpovědná osoba:	Podpis:
Poznámky:			

Základem pro zpracování osobních údajů je povinnost vyřídit proces reklamace ZP/zboží zakoupeného/vydaného MEDESA care s.r.o., především zajištěním kontaktu pro účely informování o stanovisku k podané reklamaci. Vyplněním dokumentu souhlasíte se zpracováním veškerých osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU)2016/679 (dále jen „GDPR“). Tyto údaje poskytnete společnosti MEDESA care s.r.o. se sídlem Nádražní 132, 702 00 Ostrava, e-mail: info@medesacare.cz výhradně za účelem vyřízení reklamace zakoupeného produktu a po dobu trvání vyřízení reklamace. Tento svůj souhlas můžete kdykoliv písemně odvolat.

POTVRZENÍ O PŘIJETÍ VYŘÍZENÉ REKLAMACE

Způsob vyřízení: a) oprava b) výměna ZP/zboží nebo její části c) sleva d) výměna za novou ZP/zboží e) odstoupení od smlouvy a vrácení peněz f) zamítnutí reklamace	Datum, podpis zákazníka:
--	--------------------------