

Reklamační řád společnosti RATAN medical equipment s.r.o.

I/ Obecné podmínky reklamace

Tento reklamační řád upravuje postup při reklamaci vad zboží společnosti Ratan medical equipment s.r.o. (dále jen „zboží“) a dále:

- 1) možnost vrácení zboží za podmínek uvedených v tomto reklamačním řádu
- 2) výměnu zboží za jiné

II / Souhlas s reklamačním řádem

Souhlas s reklamačním řádem stvrzuje zákazník podpisem faktury, kupní smlouvy nebo převzetím zboží od dopravce a stvrzením tohoto svým podpisem. Převzetím zboží se rozumí okamžik, kdy je zboží převzato od dopravce nebo obchodního zástupce společnosti Ratan medical equipment s.r.o.

III / Zboží došlo v porušeném obalu

Při převzetí zboží zkontrolujte neporušenost jeho vnějšího obalu. V případě porušení obalu buď:

- 1) sepište s dopravcem protokol o poškození zásilky, zásilku nepřebírejte a neprodleně kontaktujte zákaznické oddělení emailem objednavky@ratanmed.cz nebo na tel. číslech **+420 602442366**
- 2) anebo společně s dopravcem zkontrolujte obsah zásilky a sepište protokol o poškození zásilky. Je-li poškozen samotný obsah zásilky, zásilku nepřebírejte a neprodleně kontaktujte zákaznické oddělení Ratan medical equipment.

IV/ Výměna zboží za jiné

- 1) Zboží lze vyměnit za jiné zboží vždy až po odsouhlasení ze strany společnosti Ratan medical equipment s.r.o.
- 2) Výměna zboží musí být dopředu nahlášena obchodnímu zástupci nebo zákaznickému oddělení Ratan medical equipment. Zákazník poskytne seznam vráceného zboží s čísly faktur, které se k vrácenému zboží vztahují (popř. s čísly dodacích listů) a s navrženou protiohrobnou zboží tj., se zbožím, za které bude vrácené zboží vyměněno.
- 3) Pokud je vrácení zboží ze strany Ratan medical equipment odsouhlaseno, bude vám přiděleno evidenční číslo reklamace, který musí být nedílnou součástí vráceného zboží.
- 4) Zboží poté můžete zaslat do distribučního skladu Ratan medical equipment vždy s viditelně vyznačeným číslem reklamace.
- 5) Upozornění: Jde-li o výměnu zboží, nelze uskutečnit tzv. prostou výměnu (tj. „kus za kus“), ale na nové zboží musí být vždy vystavena nová faktura.

V/ Zjištěná nesrovnalost v dodávce zboží

- 3) Převzetím zásilky do vlastních rukou a podpisem rozvozové soupisky doručeného zboží potvrzujete, že jste převzali zásilku, která je originálně zabalená a nepoškozená. Po převzetí zásilky od kurýra přepravní společnosti vás prosíme o pečlivou kontrolu doručeného zboží a porovnání fyzicky doručeného zboží s dodacím listem. V případě dodatečně zjištěných nesrovnalostí máte možnost nejpozději do 5 pracovních dnů od přijetí zboží kontaktovat zákaznické oddělení Ratan medical equipment na tel. číslech **+420 602 442 366**, které vám pomůže případné nejasnosti vyřešit. **Na později zjištěné nesrovnalosti v dodávce již nebude brán zřetel.**

VI/ Vrácení zboží do distribučního skladu společnosti Ratan medical equipment lze provést za těchto podmínek:

- 4) Vrácené zboží lze přijmout zpět na distribuční sklad Ratan medical equipment pouze s předem přiděleným evidenčním číslem vratky (nevztahuje se k odstavci III). Evidenční číslo vratky sdělí zákaznické oddělení Ratan medical equipment na tel. čísle **+420602442366** nebo emailem objednavky@ratanmed.cz. Zásilku je třeba zabalit do přepravního obalu a viditelně označit přiděleným dokumentem s číslem vratky (ne přímo na zboží), aby sklad Ratan medical equipment mohl vrácené zboží identifikovat. Vrácené zboží musí být originálně zabalené, bez uvedení přiděleného čísla vratky nebude zboží dobropisováno, jelikož sklad není schopen identifikovat, o jakou vratku zboží se jedná.
- 1) Zboží zašlete na náklady spol. Ratan medical equipment do distribučního skladu Ratan medical equipment, nejpozději však do 14 dnů ode dne přidělení evidenčního čísla vratky.

Adresa distribučního skladu RATAN medical equipment:

**Adresa RATAN medical equipment s.r.o. – Knínská 324, Stará Hut' 262 02
Kontakt: +420 773570105**

- 2) Vrácené zboží musí být nepoškozené, v originálním balení a nesmí být pomáčkané, popsané, otevřené, prošlé a s minimální expirací 6 měsíců.
- 3) Dobropis za vrácené zboží obdržíte poštou nejpozději do 30dní ode dne doručení vráceného zboží na sklad nebo emailem následující den od vytvoření.
- 4) Pokud jste obdrželi dobropis a potřebujete další informace ohledně započtení dobropisované částky s jinou nezaplacenou fakturou, kontaktujte naše účetní oddělení na tel. čísle + 420 777 221 103.
- 5) Vyhrazuje si právo zboží na sklad nepřijmout a poslat zboží zpět k zákazníkovi, pokud nebude splňovat některou z výše uvedených podmínek.

VII/ Kvalitativní reklamace

- 5) Reklamujete-li zboží z kvalitativních důvodů (nefunkčnost či jiné vady), kontaktujte vašeho obchodního zástupce nebo zákaznické oddělení Ratan medical equipment na tel. číslech **+420 602442366**. Společnost Ratan medical equipment s.r.o. si vyhrazuje právo rozhodnout o tom, zda vada zboží bude odstraněna opravou či zda bude poškozené zboží vyměněno za jiné. Poškozené zboží zasílejte po dohodě s obchodním zástupcem nebo zákaznickým oddělením Ratan medical equipment vždy spolu s průvodním listem na adresu skladu:

**Adresa RATAN medical equipment s.r.o. – Knínská 324, Stará Hut' 262 02
Kontakt: +420 773570105**

Při reklamaci, prosíme, uvádějte v průvodním listu:

- přesný popis reklamace,
- číslo šarže (tzv. LOT) a expiraci reklamovaného zboží, pokud zboží má tyto údaje
- číslo faktury nebo dodacího listu, které se k reklamovanému zboží vztahují,
- přiložte doklad o dekontaminaci zboží (v případě, že zboží bylo jakýmkoli způsobem kontaminováno pacientem nebo třetí osobou)

V případě potenciální nežádoucí příhody (dle zákona č. 375/2022 Sb., v účinném znění) uveďte kromě výše uvedeného i podrobnosti o možném poškození pacienta případně třetí osoby (lékaře, zdravotní sestry apod.).

Záruka se nevztahuje na vady zboží:

- 1) vzniklé úmyslným či nedbalostním poškozením zboží zákazníkem nebo třetí osobou;
- 2) nad rámec běžného užívání a opotřebení;
- 3) vzniklé nesprávným užíváním či skladováním zboží;
- 4) vzniklé v důsledku nedodržení pokynů stanovených výrobcem či distributorem;
- 5) vzniklé poškozením zboží živly, vyšší mocí nebo jinou vnější událostí mimo vliv spol. Ratan medical equipment s.r.o. nebo odcizením;

Práva z vady zboží mohou být uplatněna v záruční době v délce 24 měsíců ode dne převzetí zboží, není-li v kupní smlouvě nebo na faktuře uvedeno jinak.

VIII/ Nesprávné náležitosti daňových dokladů

- 6) V případě chybně uvedené ceny či jiných fakturačních údajů jako je sídlo společnosti, IČO, DIČ, dodací adresa, neprodleně kontaktujte zákaznické oddělení Ratan medical equipment na tel. číslech **+420 602442366**, které zajistí opravu příslušných dokladů.

Pozn. Není možné zaslat opravený daňový doklad se stejným variabilním symbolem, jako byl původně vystavený doklad. V těchto situacích vám vystavíme dobropis a nový daňový doklad.

IX/ Závěrečná ustanovení

Použitím tohoto reklamačního řádu se vylučují dispozitivní ustanovení zákona č. 375/2022 Sb., občanského zákoníku, popř. jiných zákonů upravujících podmínky reklamace vad zboží. Tento reklamační řád nahrazuje všechny dříve vydané reklamační řády společnosti Ratan medical equipment s.r.o.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1.10.2023

Ratan medical equipment s.r.o.