

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO E-SHOP WWW.BOLISTKA.CZ

obchodní společnosti

Mediform, spol. s r.o.

se sídlem Olšová 660/1, Jundrov, 637 00 Brno

identifikační číslo: 49976770

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 14086
pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.bolistka.cz

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) obchodní společnosti Mediform, spol. s r.o., se sídlem Olšová 660/1, Jundrov, 637 00 Brno, identifikační číslo: 49976770, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 14086 (dále jen „**prodávající**“) upravuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) a v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“) postup při uplatňování práva z vad zboží (dále jen „**reklamace**“) plynoucího z kupní smlouvy (dále jen „**kupní smlouva**“) uzavřené mezi prodávajícím a jinou fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „**kupující**“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího.
- 1.2. **Spotřebitelem** se rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Pro vyloučení všech pochybností platí, že ustanovení obchodních podmínek upravující výhradně práva a povinnosti spotřebitele, nedopadají na podnikatele ve smyslu § 420 občanského zákoníku, přičemž na práva a povinnosti podnikatele se v takových případech vztahuje obecná úprava občanského zákoníku, není-li v těchto obchodních podmínkách stanoveno jinak.
- 1.3. Kupující bere na vědomí, že předmětem koupě může být zdravotnický prostředek ve smyslu § 2 zákona č. 268/2014 Sb., o zdravotnických prostředcích a o změně zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o zdravotnických prostředcích**“). V takovém případě se na distribuci a dovoz zdravotnických prostředků vztahují také ustanovení zákona o zdravotnických prostředcích, zejména pak § 43 a § 45, a vyhlášky č. 62/2015 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o zdravotnických prostředcích.
- 1.4. Ustanovení reklamačního řádu jsou nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
- 1.5. Znění reklamačního řádu může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění reklamačního řádu.

2. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO

- 2.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
- 2.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
 - 2.2.1. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - 2.2.2. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - 2.2.3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - 2.2.4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zároveň
 - 2.2.5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

3. ZÁRUČNÍ DOBA A ZÁRUKA ZA JAKOST

- 3.1. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- 3.2. Kupující je jinak oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
- 3.3. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.
- 3.4. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
- 3.5. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu zboží oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadné zboží užívat.

4. PRÁVA Z VAD

- 4.1. Práva z odpovědnosti za vady zboží se uplatňují u prodávajícího. Je-li však v potvrzení vydaném prodávajícím ohledně rozsahu práv z odpovědnosti za vady (ve smyslu ustanovení § 2166 občanského zákoníku) uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba podle předchozí věty je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.
- 4.2. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo
 - 4.2.1. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - 4.2.2. na odstranění vady opravou věci,
 - 4.2.3. na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - 4.2.4. odstoupit od smlouvy.
- 4.3. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 4.4. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
- 4.5. Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v čl. 2.2 reklamačního řádu, může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, 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 nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.
- 4.6. Kdo má právo podle § 1923 občanského zákoníku, 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 prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 5.1. Práva z odpovědnosti za vady zboží může kupující uplatnit zejména osobně na adrese Mediform, spol. s r. o., Olšová 1, Brno, 637 00, telefonicky na čísle 541 422 456 či elektronickou poštou na adrese podpora@bolistka.cz.
- 5.2. Uplatňuje-li kupující reklamaci písemně, musí reklamační písemnost obsahovat zejména číslo faktury, název či katalogové číslo zboží, šarži zdravotnického prostředku, počet vadných kusů a popis závady nebo přesné určení jak se projevuje, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakým způsobem má být zboží po vyřízení reklamace kupujícímu vydáno, případně na jakou adresu má být odesláno.
- 5.3. Spotřebiteli musí být reklamační vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající a spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s ust. § 605 občanského zákoníku. Po uplynutí této lhůty se spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 5.4. Kupující je povinen předat zboží k vyřízení reklamace kompletní. 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.
- 5.5. Kupující je při uplatnění reklamace povinen předat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
- 5.6. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace (dále také jen „**reklamační protokol**“). Pokud spotřebitel zboží zaslal k reklamaci přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené prodávajícím k provedení opravy.
- 5.7. Spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnížší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného zboží. Spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

6. UKONČENÍ REKLAMACE, VRÁCENÍ ZBOŽÍ

- 6.1. O vyřízení reklamace informuje prodávající kupujícího prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky.
- 6.2. Prodávající kupujícímu reklamované zboží vydá, případně odešle na adresu uvedenou v písemném uplatnění reklamace dle čl. 5.2 reklamačního řádu.
- 6.3. Odmítne-li kupující reklamované zboží převzít, je povinen zaplatit prodávajícímu poplatek za jeho uskladnění ve výši 25 Kč za každý započatý den uskladnění.
- 6.4. Prodávající kupujícímu po vyřízení reklamace vydá, případně zašle písemné potvrzení o způsobu vyřízení reklamace a provedení opravy, době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace společně s reklamovaným zbožím.

V Brně dne 2. 1. 2020