	Směrnice	Reklamační řád společnosti		Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval:	Platnost od:	Schválil:	
	RNDr. Pavel Kavan, CSc.	24.2.2025	RNDr. Pavel Kavan, CSc.	S04_8

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI

SPIRIT MEDICAL spol. s r. o.
Sadařská 495/1
624 00 Brno
zapsané Krajským soudem v Brně
oddíl C, vložka 18424

1. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád byl zpracován v souladu s ustanovením § 2113 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a vztahuje se na předmět koupě (dále jen „věci“) í, jež byly zakoupeny u společnosti SPIRIT MEDICAL spol. s.r.o. (dále jen „prodávající“) a jejichž reklamace byla uplatněna v záruční době.


2. Předání a převzetí věci

2.1 Ke každé věci zakoupené u prodávajícího je přikládána faktura, dodací list, popřípadě předávací protokol a protokol o zaškolení u systémů uváděných do provozu u kupujícího (dále předávací dokumentace). Dodací list a předávací protokol slouží jako záruční list.

2.2 Převzetí věci a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje kupující podpisem dodacího listu nebo předávacího a instalačního protokolu. Při osobním převzetí je přebírající povinen zkontrolovat množství a sortiment přebíraných věcí podle předávací dokumentace. Pokud není věc osobně odebrána, rozumí se převzetím věci okamžik, kdy je věc předána prodávajícím dopravci.

2.3. Pokud kupující zjistí jakýkoliv rozdíl mezi předávací dokumentací a skutečně dodanou věcí (v druhu, množství nebo sériovém čísle) nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků, je povinen oznámit tuto skutečnost do 5 pracovních dnů ode dne převzetí věci prokazatelným způsobem (emilem nebo poštovní zásilkou) prodávajícímu. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu pozdější případná reklamace nebude uznána.

2.4. Pokud kupující zjistí při převzetí věci funkční, vzhledové nebo jiné vady, které mohou bránit jeho správnému užívání je povinen oznámit tuto skutečnost do 5 pracovních dnů ode dne převzetí prokazatelným způsobem (e-mailem nebo poštovní zásilkou) prodávajícímu. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu pozdější případná reklamace nebude uznána.

	Směrnice	Reklamační řád společnosti		Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval:	Platnost od:	Schválil:	
	RNDr. Pavel Kavan, CSc.	24.2.2025	RNDr. Pavel Kavan, CSc.	S04_8

3. Záruční podmínky


3.1 Délka záruky v měsících je uvedena v kupní smlouvě, předávacím protokolu nebo v dodacím listu. Délka záruční doby je stanovena výrobcem věci, pokud není mezi kupujícím a prodávajícím dohodnuto jinak. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí věci a prodlužuje se o dobu, po kterou byla věc v záruční opravě. V případě výměny věci nová záruční doba neběží. V případě výměny některé části věci v rámci záruční opravy se poskytuje na tento díl záruka 6 měsíců minimálně však doba do uplynutí původní záruční lhůty prodloužená o dobu, po kterou nebylo možné věc používat. U sterilních produktů určených na jedno použití je záruční doba určena dobou expirace, uvedené na výrobku.

3.2 Na materiál spotřebního charakteru (tiskové hlavy, baterie, žárovky apod.) pokud není stanoveno jinak, je poskytována záruka 6 měsíců. Tuto záruku nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti věci, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může věc vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v užívání vydržet.

3.3. Na pozáruční placené opravy platí záruka 3 měsíce a to pouze na stejnou závadu, kterou požadoval kupující odstranit a jen na díly, které byly vyměněny při předchozí placené opravě.

3.4 Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- porušením ochranných pečetí, protiprachových pásků na HDD a garančních nálepek, pokud se na věci nacházejí,
- poškozením či odstraněním vlastního označení společnosti SPIRIT MEDICAL spol. s r.o., pokud se na věci nacházelo (plomby a označení komponentů),
- neodbornou instalací, zacházením či obsluhou v rozporu s doporučeními, návodem či uživatelskou příručkou,
- pokud byly škody způsobeny počítačovými viry,
- používáním věci v podmínkách, které neodpovídají svými parametry požadovanému prostředí dle technické specifikace,
- věc byla poškozena živly (např. povodněmi, atd.) či přírodními silami či jinými vlivy, které nemohl prodávající při veškeré pozornosti předpokládat,
- věc byla poškozena nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v doprovodné dokumentaci,
- věc poškozená zapojením do elektrické sítě neodpovídající platným normám,
- prováděním úprav na věci bez předchozího písemného svolení technického oddělení dodavatele,
- v případě instalace kupujícím vybraných a koupených dílů, které sám instaluje do dodaných přístrojů a sestav. V těchto případech dodavatel nezaručuje kompatibilitu a případné potíže, které takto mohou vzniknout.

	Směrnice	Reklamační řád společnosti		Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval:	Platnost od:	Schválil:	
	RNDr. Pavel Kavan, CSc.	24.2.2025	RNDr. Pavel Kavan, CSc.	S04_8

4. Reklamační řízení

4.1. Každá reklamační se vyřizuje v reklamačním řízení. Toto řízení zahajuje prodávající na návrh kupujícího. V rámci reklamačního řízení se řeší odstranění vad věcí, pokud nebyly způsobeny neodborným nebo nešetrným zacházením, použitím věci v rozporu s jejím účelem nebo návodem k použití, mechanickým poškozením, opotřebením nebo působením jiných nestandardních jevů.

4.2. Každé reklamační řízení je průběžně zaznamenáno a popsáno v informačním systému prodávajícího. Pracovník prodávajícího, který přijal informaci o reklamaci od kupujícího (telefonicky, e-mailem, faxem, písemně, osobně) provede zápis o zahájení reklamačního řízení. Manažer zákaznického servisu nebo Manažer servisu a technické podpory prodávajícího pak určí pracovníka, který je pověřen dalším řešením reklamační.

4.3. Kupující doručí na vlastní náklady a riziko reklamovanou věc na adresu prodávajícího, není-li v kupní smlouvě uvedeno jinak. Sterilní věci musí být vráceny včetně obalu, který prokazuje číslo výrobní šarže a doby expirace. Přístroje budou zaslány v úplném stavu včetně kabeláže a ochranných krytů a obalů. Reklamovaný produkt, který byl použit v klinickém provozu, musí být zaslán s **Prohlášením o bezinfekčnosti a zdravotní nezávadnosti nástrojů** dle formuláře **F61_1** (viz příloha č. 1), který je pro kupujícího dostupný na www.spiritmedical.cz. Reklamovaná věc musí obsahovat kontakt na osobu zodpovědnou za vyřízení ze strany kupujícího.


4.4. Ke každé položce reklamované věci musí být připojena kopie dodacího listu nebo předávacího protokolu, přesný popis závady a podmínek, za jakých se projevuje. Pokud zásilka obsahuje více položek věcí na reklamaci, je nutné připojit seznam odeslaných věcí.

4.5. Termín zahájení reklamačního řízení je den doručení reklamované věci k prodávajícímu. Proávající má 30denní lhůtu na vyřízení reklamační. V případě závady, vyžadující řešení reklamační přímo u výrobce, je tato lhůta prodloužena o dobu řešení reklamační výrobcem.

4.6. U přístrojových sestav je reklamační uplatněna pouze na vadný díl sestavy po lokalizaci závady.

4.7. V případě, že se jedná o závadu, která by měla být řešena, jako evidence nežádoucí příhody pak se souběžně s reklamačním řízením postupuje dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2017/745 (dále je MDR) a prováděcích předpisů. Evidence je vedena v Registru stížností, nevyhovujících prostředků a případů stažení prostředků z trhu nebo z oběhu (F75).

4.8. Je-li pro vyřešení reklamační nutná spolupráce výrobce reklamovaného produktu, bude věc odeslána do určeného výrobního závodu nebo provozovny výrobce. V takovém případě může dojít k prodloužení doby řešení záruky.

	Směrnice	Reklamační řád společnosti		Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval:	Platnost od:	Schválil:	
	RNDr. Pavel Kavan,CSc.	24.2.2025	RNDr. Pavel Kavan, CSc.	S04_8

4.9. Reklamační řízení končí rozhodnutím o vyřízení, které je zaznamenáno v informačním systému prodávajícího. Pokud je reklamační uznána za oprávněnou musí záznam obsahovat způsob vyřízení reklamační. Přílohou Reklamačního protokolu pro kupujícího bude i případné vyjádření výrobce reklamovaného produktu.

4.10. Při ukončení reklamačního řízení bude vystaven doklad, na kterém je zřetelně vyznačeno, zda se jedná o věc vrácenou z reklamačního řízení nebo věc, která nahrazuje věc reklamovanou.

5. Obecná ustanovení

5.1. V případě neoprávněné záruční reklamační věci kupující je prodávající oprávněn účtovat kupujícímu práci nutnou k otestování věci, cenu případné opravy a cestovní výlohy dle platného ceníku.

5.3. Prodávající poskytuje záruční i pozáruční servis na všechny dodávané produkty.

5.2. Prodávající si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné věci věcí jinou se stejnými parametry.

5.3. Pro komponenty, které jsou součástí dodávky a byly s vědomím kupujícího pořízeny od jiných subdodavatelů, platí reklamační řád subdodavatele.

5.4. Na prodávaný software je záruka stanovena výrobcem (týká se především čitelnosti médií).

5.5. SPIRIT MEDICAL spol. s r.o. nenese odpovědnost za ztrátu či poškození dat u zařízení s paměťovým médiem, které bylo předáno do opravy.

5.6. Každá reklamační se posuzuje podle reklamačního řádu platného v době převzetí reklamované věci kupujícími nebo prvním přepravcem.


6. Závěrečná ustanovení

6.1 V případech neuvedených v této směrnici tj. Reklamačním řádu, platí pro uplatňování a způsob odstraňování vad ustanovení příslušných kupních smluv nebo obecně platných ustanovení občanského zákoníku.

6.2 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti a ruší znění předchozího Reklamačního řádu. Společnost SPIRIT MEDICAL spol. s r. o. si vyhrazuje právo změny tohoto Reklamačního řádu.

.....
Uvolněno dne:
Uvolnil: Holubová

.....
Schváleno dne:
Schválil: RNDr. Pavel Kavan, CSc.

	Směrnice	Reklamační řád společnosti		Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval:	Platnost od:	Schválil:	
	RNDr. Pavel Kavan, CSc.	24.2.2025	RNDr. Pavel Kavan, CSc.	S04_8

Příloha č. 1

F61_1

PROHLÁŠENÍ O BEZINFEKČNOSTI A ZDRAVOTNÍ NEZÁVADNOSTI NÁSTROJŮ

Prohlašuji, že nástroje:

zasílané do firmy SPIRIT MEDICAL spol. s r.o.
na opravu/servis/vrácení/výměnu/záruční výměnu*,
jakož i ostatní součásti a obaly jsou bezinfekční a zdravotně nezávadné. Jsem si plně vědom/a následků a možných postihů, vyplývajících z uvedení nepravdivých informací.

Místo a datum

Razítko a podpis + čitelně
napsané jméno podepsané osoby

***nehodící se škrtněte**

Pozn.: Do prázdných řádků prosím vypište katalogové označení nástroje a jeho výrobní číslo, pokud je uvedeno. Zbývající řádky prosím proškrtněte. Děkujeme.