

I. Všeobecná ustanovení

1.1 Společnost

Sivantos s.r.o., se sídlem Molákova 576/11, 186 00 Praha, IČ: 25 68 08 54, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 60674,

IČ: 25680854, DIČ: CZ25680854,

jako výhradní distributor (dále jen „Distributor“) sluchadel a příslušenství značek Signia, Rexton a A&M na území České republiky a zároveň výhradní servisní centrum pro sluchadla a příslušenství těchto značek na území České republiky;

tímto vydává v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku (dále jen „Občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“), který upravuje postup a podmínky, na jejichž základě uplatňuje kupující, resp. spotřebitel, kterým se rozumí nedoslýchavý pacient (dále jen „Kupující“), práva z vadného plnění (dále jen „Reklamace“) ze sluchadel, jejich součástí a příslušenství značek Signia, Siemens, Rexton a A&M (dále jen „Sluchadlo“) pořízených na území České republiky od smluvních výdejců/prodejců zdravotnických prostředků v souladu se zákonem č. 268/2014 Sb., o zdravotnických prostředcích (dále jen „Prodávající“).

1.2 Reklamační řád dále upravuje postup a podmínky mimozáručního servisu Sluchadel.

1.3 Převzetím Sluchadla od Prodávajícího Kupující vyjadřuje souhlas s tímto Reklamačním řádem, se kterým byl Prodávajícím seznámen.

1.4 Prodávající vystaví ke každému vydanému/prodanému Sluchadlu doklad o zakoupení (faktura, účtenka, doklad o převzetí atp.) a dále může na požádání Kupujícího ke každému vydanému/prodanému Sluchadlu vystavit i doklad o záruce (záruční list) se zákonem požadovanými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo). Jako záruční list slouží rovněž doklad o vyřízení reklamace jako Servisní list/Reklamační protokol (dále jen „Opravenka“) a doklad o zaplacení.

1.5 Vzhledem ke skutečnosti, že v každém vystaveném dokladu o zakoupení či záručním listu je Distributor uveden jako osoba určená k vyřízení práv z vadného plnění, je Kupující oprávněn uplatňovat svá práva z vadného plnění výhradně u Distributora.

1.6 Tento Reklamační řád je účinný po dobu jeho zveřejnění na internetových stránkách Distributora, na adrese www.signia.net, kde je dostupný rovněž aktuální ceník servisních prací, na které se nevztahují práva z vadného plnění.

1.7 Distributor si vyhrazuje právo podmínky pro uplatnění práv z vadného plnění, jakož i podmínky pro poskytování mimozáručního servisu, jednostranně měnit, přičemž rozhodné znění je vždy znění, které je uveřejněno na internetových stránkách Distributora v době předání (případně odeslání) vadného sluchadla Distributorovi.

II. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

2.1 Lhůta pro uplatnění práv z vady, která se u Sluchadla vyskytne, začíná běžet dnem převzetí Sluchadla Kupujícím, tj. dnem uvedeným v dokladu o zakoupení či záručním listě.

2.2 Sluchadlo je typem spotřebního zboží, tedy lhůta dle čl. 2.1 činí 24 měsíců od převzetí Sluchadla. Délka lhůty je vždy vyznačena v záručním listě či na dokladu o zakoupení Sluchadla. Lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Sluchadlo v reklamaci, tj. od přijetí Sluchadla do reklamace do vyřízení reklamace.

2.3 V případě jednotlivých součástí příslušenství Sluchadla, které se vzhledem ke svému charakteru a určení rychle opotřebovávají a je předpoklad jejich pravidelné výměny, zejména se jedná o filtry, hadičky, tvarovky a háky, se doba jejich životnosti nemusí shodovat s délkou lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění, neboť životnost těchto součástí příslušenství při běžném užívání zpravidla činí nejvýše 6 měsíců, pokud není stanoveno jinak. Právo Kupujícího reklamovat Sluchadlo v zákonné lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť odpovědnost za vady dle § 2165 odst. 1 Občanského zákoníku se nevztahuje na opotřebení Sluchadla způsobené jeho obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměňovat s životností Sluchadla. Životnost Sluchadla představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud je Sluchadlo používáno déle, než je jeho obvyklá životnost, je pravděpodobné, že výskyt vady po této době je důsledkem běžného opotřebení. Distributor vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením.

2.4 Práva z odpovědnosti za vady zaniknou, nebyla-li uplatněna ve výše uvedené lhůtě, tj. ve lhůtě 24 měsíců od převzetí Sluchadla. Kupující je povinen svá práva z vadného plnění uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že Sluchadlo vykazuje vady. Prodávající ani Distributor neodpovídají za zvětšení rozsahu poškození, pokud Kupující Sluchadlo užívá i po zjištění vady.

2.5 V případě vyřízení reklamace formou výměny Sluchadla či jeho části neběžící nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, nýbrž pokračuje běh lhůty, která započala běžet dnem prvního převzetí Sluchadla Kupujícím.

III. Jakost při převzetí

3.1 Prodávající, resp. Distributor odpovídá Kupujícímu, že Sluchadlo při převzetí nemá vady. Prodávající, resp. Distributor odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující Sluchadlo převzal,

- má Sluchadlo vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající, výrobce nebo Distributor výslovně uvedli nebo které Kupující mohl důvodně očekávat s ohledem na povahu Sluchadla;
- Sluchadlo se hodí k účelu, ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
- Sluchadlo je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- Sluchadlo vyhovuje požadavkům těch právních předpisů, které se na výrobky tohoto typu vztahují.

3.2 U Sluchadla prodávaného za nižší cenu Prodávající ani Distributor neodpovídají za vadu, pro kterou byla nižší cena Sluchadla sjednána.

IV. Uplatnění reklamace

4.1 Kupující může Sluchadlo reklamovat:

a) osobně během provozní doby v některé z provozoven Distributora:

Sivantos s.r.o. – Sluchové centrum Praha

Molákova 576/11, 186 00 Praha 8

Provozní doba:

Po 08:00-11:30 13:00-15:00

Út 08:00-11:30 13:00-17:00

St 08:00-11:30 13:00-15:00

Čt 08:00-11:30 13:00-17:00

Pá 08:00-11:30

Sivantos s.r.o. – Sluchové centrum Brno

Veletržní 684/3, 603 00, Brno

Provozní doba:

Po 10:00-12:00 13:00-17:00

Út 08:00-12:00 13:00-16:00

St 10:00-12:00 13:00-17:00

Čt 08:00-12:00 13:00-16:00

Pá 08:00-12:00 13:00-14:00

Při osobní reklamaci Kupující prodávajícímu sdělí své kontaktní údaje (zejména jméno, příjmení, adresa bydliště, e-mail a tel. číslo), předá mu reklamované Sluchadlo, záruční list nebo kopii nákupního dokladu, případně Opravenku, sdělí mu podrobný popis závady a specifikuje požadovaný způsob vyřízení reklamace.

- b) zasláním reklamovaného Sluchadla prostřednictvím provozovatele poštovních či zásilkových služeb na adresu provozovny Distributora. Reklamované Sluchadlo musí být důkladně zabaleno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. Aby bylo možné zaslání Sluchadla považovat za uplatnění reklamace, musí být možné identifikovat původ zásilky a dále musí zásilka obsahovat alespoň následující:

- reklamované Sluchadlo (včetně kompletního příslušenství);
- záruční list nebo kopii nákupního dokladu, případně Opravenku;
- podrobný popis závady;
- kontaktní údaje Kupujícího (zejména jméno, příjmení, adresa bydliště, e-mail a tel. číslo);
- specifikaci požadovaného způsob vyřízení reklamace.

4.2 Při osobní reklamaci Kupující doloží existenci práva z vadného plnění předložením záručního listu nebo dokladu o zakoupení Sluchadla, a pokud bylo v minulosti Sluchadlo již reklamováno, doloží Opravenku. Na uvedených dokladech musí být uvedeno sériové číslo Sluchadla, které bude shodné se sériovým číslem reklamovaného Sluchadla.

4.3 Práva z vadného plnění Kupujícímu nenáleží v případě vad a škod vzniklých použitím nesprávného nebo vadného příslušenství a součástí, pokud takové použití není obvyklé a zároveň nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití. Práva z vadného plnění Kupujícímu rovněž nenáleží v případě závad vzniklých špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, použitím či instalací a rovněž v případě závad, které byly způsobeny zacházením, které je v rozporu s návodem k použití.

4.4 Práva z vadného plnění Kupujícímu dále nenáleží v případě poškození Sluchadla vzniklého (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a zároveň není zakázána v příloženém návodu k použití):

- a) mechanickým poškozením;
- b) elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek;
- c) používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo Prodejcem nebo výrobcem pro používání určeno;
- d) zatečeným ušním mazem či jinou tekutinou;
- e) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o Sluchadlo;
- f) nadměrným zatěžováním nebo používáním Sluchadla v rozporu s podmínkami uvedenými v návodu k použití nebo obecnými zásadami pro použití;
- g) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů Sluchadla;
- h) v důsledku úprav provedených Kupujícím (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
- i) přírodními živly nebo vyšší mocí.

- 4.5 Práva z vadného plnění Kupujícím rovněž nenáleží v případech netěsnosti tvarovky či skořepiny zvukovodového Sluchadla způsobené změnou tvaru zvukovodu.
- 4.6 Distributor má právo odmítnout přijetí Sluchadla do reklamačního řízení v případech, kdy reklamované Sluchadlo a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nespĺňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání Sluchadla k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé. V případě předání znečištěného Sluchadla do reklamačního řízení, pokud takové není rovnou odmítnuto, je Kupující povinen uhradit Distributorovi náklady na jeho vyčištění, a to dle aktuálního ceníku Distributora.

V. Vyřízení reklamace

- 5.1 V případě, že Sluchadlo při převzetí Kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům na jakost, případně pokud se v průběhu lhůty pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady vyskytnou vady, které nejsou vyloučeny z reklamace dle výše uvedených ustanovení, má Kupující právo dle povahy vady:
- na bezplatné odstranění vady, je-li to možné;
 - není-li bezplatné odstranění vady možné, má Kupující právo na dodání bezvadného Sluchadla, pokud to není vzhledem k situaci značně nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti Sluchadla, může Kupující požadovat jen výměnu vadné součásti;
 - není-li ani jedna z výše uvedených možností možná, může Kupující odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny.
- 5.2 Neodstoupí-li Kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na výměnu vadného Sluchadla (nebo jeho součásti) nebo na jeho opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny i v případě, že mu Distributor nemůže dodat nové Sluchadlo bez vad, či vyměnit jeho součást nebo jej opravit, jakož i v případě, že Distributor nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Kupujícím způsobilo objektivně značné obtíže.
- 5.3 O uznání reklamace Distributor rozhodne ihned po přijetí reklamovaného Sluchadla, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřeně potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady Distributor vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
- 5.4 Distributor potvrdí Kupujícím na **reklamačním protokolu**, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je Kupujícím požadován. V případě uplatnění reklamace zasláním reklamovaného Sluchadla tak Distributor učiní e-mailem bezprostředně po přijetí reklamace. V případě osobního uplatnění reklamace tak učiní Kupující ihned na místě samém. Po vyřízení reklamace Distributor do reklamačního protokolu doplní potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy či výměny Sluchadla, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 5.5 Zjistí-li Distributor po odborném posouzení reklamovaného Sluchadla, že reklamace není oprávněná, resp. že vytýkaná vada není kryta právem Kupujícího z vadného plnění, informuje o tom Kupujícího. V případě, že Kupující souhlasí s placenou opravou Sluchadla, bude cena opravy účtována dle aktuálního platného ceníku. Před provedením placené opravy bude Kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu Kupujícího uděleném po sdělení informací dle předchozí věty. V případě, že Kupující s placenou opravou nesouhlasí, zašle Distributor reklamované Sluchadlo zpět Kupujícím.
- 5.6 Kupující má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného Sluchadla), přičemž o jejich proplacení musí Kupující požádat bez zbytečného odkladu po jejich vzniku, nejdéle však

do 1 měsíce ode dne převzetí Sluchadla zpět z reklamace. Za účelně vynaložené náklady jsou považovány pouze náklady v nejmenší nutné výši v závislosti od jejich charakteru. Úhrada účelně vynaložených nákladů Kupujícímú nenáleží v případě neoprávněné reklamace.

- 5.7 Při oprávněné reklamaci se **lhůta k opětovnému uplatnění práv z vadného plnění prodlužuje o dobu trvání reklamace**. V případě neoprávněné reklamace se lhůta k opětovnému uplatnění práv z vadného plnění neprodlužuje. Doba trvání reklamace se počítá ode dne následujícího po uplatnění reklamace (tj. osobního předání či doručení reklamovaného Sluchadla Distributorovi) do doby, kdy Kupující převzal Sluchadlo zpět a neučinil-li tak, do doby, kdy tak byl povinen učinit.
- 5.8 Po vyřízení reklamace Distributor Kupujícího o vyřízení reklamace informuje, a to buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud byla reklamace uplatněna zasláním reklamovaného Sluchadlo, bude Sluchadlo po vyřízení reklamace zasláno automaticky zpět na uvedenou adresu Kupujícího.
- 5.9 Při osobním výdeji Sluchadla po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého bylo Sluchadlo přijato do reklamačního řízení.
- 5.10 Kupující je povinen Sluchadlo po vyřízení reklamace převzít zpět bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován. V případě, že Sluchadlo není převzata Kupujícím v uvedené lhůtě, Kupující souhlasí s tím, že mu bude Distributor účtovat po marném uplynutí lhůty skladné ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení s převzetím. Pokud si Kupující nevyzvedne Sluchadlo ani do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení reklamace informován, vyhrazuje si Distributor právo Sluchadlo bez náhrady ekologicky zlikvidovat.

VI. Mimozáruční servis

- 6.1 V případě, že vada Sluchadla je vadou, na kterou se z jakéhokoli důvodu nevztahují práva z vadného plnění, a je-li takovou vadu možno odstranit, může být vada odstraněna v rámci mimozáručního servisu. Cenu za provedení mimozáručního servisu hradí Kupující dle aktuálního ceníku Distributora, přičemž při přijetí Sluchadla k provedení mimozáručního servisu Distributor Kupujícího bezodkladně informuje o předpokládaných nákladech a možných způsobech provedení servisních prací.
- 6.2 Kupující bere na vědomí, že cílem mimozáručního servisu je obnovení původních technických vlastností Sluchadla, tj. obnovení jeho plné funkčnosti, přičemž za tímto účelem je Distributor v závislosti na charakteru vady oprávněn použít k opravě repasované náhradní díly, zejména je-li to pro Kupujícího výhodnější, anebo neexistují-li již díly původní.
- 6.3 Kupující bere na vědomí, že Sluchadlo je spotřebním zbožím s omezenou délkou životnosti v závislosti na způsobu jeho užívání.
- 6.4 Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění činí v rámci mimozáručního servisu 12 měsíců od opravy Sluchadla, přičemž tato lhůta se aplikuje výhradně na opravené součásti, nikoliv na Sluchadlo jako celek.