

Reklamační řád **EVERYDENT**

Prodávající:

Název: EVERYDENT s.r.o.

IČ: 24151939 | **DIČ:** CZ 24151939>

Sídlo: Pod Vsí 319, Praha 4, 149 00

E-mail: eshop.reklamace@everydent.cz

Telefon: +420 733 76 07 07 (pracovní dny 8:00–16:00)

Webový formulář pro reklamace/RMA:

<https://eshop.everydent.cz/muj-ucet/reklamace>

Adresa pro doručení reklamací (sklad/servis): ShipAmigos - Ynot, Milčice 104, Milčice 289 11

Tento reklamační řád se vztahuje na **podnikatele** (B2B). Pokud nakupuje **spotřebitel**, použijí se i zvláštní ustanovení dle občanského zákoníku; ta uvádíme níže v samostatném bodě.

1) Co očekávat při převzetí zboží

Při převzetí odpovídáme za to, že zboží:

- je **bez vad**, v dohodnutém provedení a odpovídající jakosti,
- je v **uvedeném množství/míře/hmotnosti**,
- splňuje **požadavky právních předpisů** (zejména pro zdravotnické prostředky),
- pokud byl předložen **vzorek/předloha**, odpovídá mu jakostí a provedením.

2) Kdy nelze reklamaci uznat

Reklamaci nemůžeme uznat zejména, pokud:

- byla sjednána **sleva** právě za danou vadu,
- vada vznikla **běžným opotřebením**,
- došlo k **nesprávnému skladování/údržbě/používání**, neodbornému zásahu, mechanickému poškození, kontaktu s nekompatibilními chemikáliemi či dezinfekcí,
- došlo k **porušení sterilního balení** u sterilních prostředků (pokud je reklamace právě z tohoto důvodu),
- zařízení bylo **servisováno neautorizovanou osobou**,
- jde o vadu způsobenou **vnější událostí** (např. živelní pohroma),

- jde o **upravené** zboží a vada souvisí s provedenou úpravou,
 - jedná se o **spotřební díly** a běžné „wear-parts“ (např. těsnění, žárovky, rotující nástroje apod.), u nichž se projevy opotřebení nepovažují za vadu.
-

3) Co zkontrolovat při doručení a jak řešit přepravní škodu

- Při převzetí od dopravce **zkontrolujte obal i obsah**.
 - Je-li obal poškozen, **uvedte výhradu do přepravního protokolu** nebo zásilku **nepřebírejte**.
 - Zjištěné poškození **zdokumentujte fotografiemi** (vnější obal, vnitřní výplň, štítky, poškození zboží).
 - **Nejpozději do 2 pracovních dnů** nám škodu nahlaste přes formulář/e-mail/telefon, ať můžeme otevřít škodní řízení s dopravcem. Pozdější nahlášení výrazně snižuje šanci na uznání.
-

4) Jak reklamaci uplatnit (postup)

1. **Podání reklamace:**
 - ideálně přes **online formulář/RMA**:
<https://eshop.everydent.cz/muj-ucet/reklamace>
 - alternativně e-mailem: eshop.reklamace@everydent.cz nebo telefonicky: +420 733 76 07 07
2. **Uvedte:** číslo objednávky/faktury, název výrobku, **výrobní/seriové číslo, číslo šarže/UDI, detail popisu vady**, fotografie/video a **preferovaný způsob řešení** (oprava/výměna/sleva/odstoupení – dle zákonných možností).
3. **RMA číslo:** Po přijetí podnětu vám vystavíme **RMA číslo** a pokyny k zaslání/dalším krokům.
4. **Doručení zboží:**
 - spotřební materiál posílejte **čistý, kompletní, pokud možno v původním obalu** (nevyžadujeme neporušenost, vyjma hygienických/sterilních důvodů),
 - **použité zdravotnické vybavení** (násadce, turbíny, přístroje apod.) musí být před odesláním **vyčištěno a dezinfikováno**; přiložte **Prohlášení o dekontaminaci** (formulář dodáme v RMA pokynech).
5. **Náklady na dopravu:**
 - Pokud se prokáže vada a zvolíte **opravu/výměnu/dodání chybějící části**, standardně **hradíme dopravu** zpět k nám (po domluvě využijte náš štítek/kurýra).
 - **Zásilky na dobírku nepřebíráme.**

6. **Potvrzení přijetí:** po doručení obdržíte e-mailem **potvrzení**.
-

5) Lhůty a průběh posouzení

- Reklamace řešíme **bez zbytečného odkladu**.
 - U spotřebitelů platí zákonná **lhůta 30 dnů** (není-li dohodnuto jinak). U B2B si vyhraujeme přiměřený čas k odbornému posouzení (typicky do 30 dnů; u složitých zařízení dle nutné diagnostiky/servisního zásahu).
 - V případě potřeby si můžeme vyžádat **doplnění podkladů** (fotky, video, popis, čísla šarží/serií).
 - Po posouzení vás vyrozumíme o výsledku a dalším postupu.
-

6) Možnosti vyřízení

Podle povahy vady a zákona (a/nebo smlouvy) přichází v úvahu:

- **oprava** věci,
- **výměna** věci nebo **dodání chybějící části**,
- **přiměřená sleva** z ceny,
- při **podstatném porušení** smlouvy možnost **odstoupit** od smlouvy (vrácení kupní ceny proti vrácení zboží).

Vaši volbu je třeba uvést **při oznámení vady** nebo bez zbytečného odkladu poté.

Zvolený způsob nelze měnit bez našeho souhlasu (neplatí, pokud se ukáže, že oprava není možná).

Při výměně za nový kus jste povinni **vrátit původní**.

7) Dokončení reklamačního řízení

- Zaslali-li jste zboží dopravcem, po vyřízení jej **zašleme zpět** na vaši adresu; u zamítnutí přiložíme **odůvodnění**.
- Osobně podané reklamace: informujeme o ukončení a vyzveme k převzetí. Na přání pošleme na vaši adresu.
- Při **vrácení kupní ceny** proběhne úhrada **bezhotovostně** na účet, který nám sdělíte.
- Nevyzvednuté zboží můžeme po **30 dnech** účtovat **skladným 10 Kč/den**; po **3 měsících** si vyhraujeme právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

8) Specifika podle typu zboží

8.1 Spotřební materiál

- U sterilních prostředků neakceptujeme **vrácení zboží** z hygienických důvodů, je-li **porušeno sterilní balení**, ledaže důvodem je **uznaná vada**.
- Požadujeme uvedení **šarže/UDI**.
- Vady zjevné po rozbalení je nutné **reklamovat bez odkladu**.

8.2 Přístroje, nástroje a zařízení

- U zařízení vyžadujeme **sériové číslo**, případně logy/chybové kódy, video projevu závady.
- Instalaci a zásahy musí provádět **autorizovaný technik**; jinak může dojít ke ztrátě záruky.
- Před zasláním zařízení přiložte **Prohlášení o dekontaminaci**.
- U některých zařízení probíhá řešení **on-site** (na místě instalace) – upřesníme v RMA.

9) Náhrada účelně vynaložených nákladů

Je-li reklamáce **uznána**, máte nárok na **účelně vynaložené náklady** spojené s uplatněním (nejlevnější dostupná doprava). Nárok uplatněte **do 1 měsíce** od vyřízení reklamáce.

11) Závěrečná ustanovení

- Tímto řádem nejsou dotčena zákonná práva kupujícího.
 - **Platnost:** od <datum> (ruší předchozí znění).
 - Vyhrazuje si právo řád **aktualizovat**, zejména při změně právních předpisů či procesů.
-

Podmínky pro uplatnění reklamace a vrácení (zkrácená verze na web / FAQ)

Kontakty: eshop.reklamace@everydent.cz | <+420 733 76 07 07> | **Formulář/RMA:** <https://eshop.everydent.cz/muj-ucet/reklamace>

Kam poslat: ShipAmigos - Ynot, Milčice 104, Milčice 289 11

Co přiložit: číslo objednávky/faktury, **UDI/sarže/sériové číslo**, popis vady, fotky/video, preferovaný způsob řešení.

Dekontaminace: použité přístroje/nástroje zasílejte **vyčištěné a dezinfikované + formulář dekontaminace** (pošleme v RMA).

Sterilní balení: po **otevření** nelze vrátit z hygienických důvodů (neplatí pro uznanou vadu).

Přepravní škoda: škodu **ihned** napište do protokolu dopravce, vše vyfotťte, nejpozději do **2 pracovních dnů** nám nahlaste.

Lhůta řešení: bez zbytečného odkladu; u spotřebitele max. **30 dní**.

Co nelze uznat: běžné opotřebení, nesprávné užití/údržba, zásah neoprávněné osoby, porušená sterilita (bez vady), vnější vlivy.

Děkujeme a přejeeme hezký den,



EVERYDENT