

## 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 Siemens, 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 „Reklamacce“) ze sluchadel, jejich součástí a příslušenství značek Siemens, Signia, 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 reklamacce 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.sivantos.cz](http://www.sivantos.cz), 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 reklamacce do vyřízení reklamacce.

### 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, tovární koncovky 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 neběží 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 provozovně Distributora:

**Sivantos s.r.o., Molákova 576/11, 186 00 Praha 8**

**Provozní doba:**

**Po 8:00-11:30**

**Út 8:00-11:30 13:00-17:00**

**St 8:00-11:30**

**Čt 8:00-11:30 13:00-17:00**

**Pá 8:00-11:30**

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 Kupujícímu 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 nesplňují 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:
- a) na bezplatné odstranění vady, je-li to možné;
  - b) 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;
  - c) 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 Kupujícímu 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. Reklamací včetně odstranění vady Distributor vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

- 5.4 Distributor potvrdí Kupujícímu 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 Kupujícímu.
- 5.6 Kupující 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 Kupujícímu 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 Sluchadla, 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.