**Reklamačný poriadok spoločnosti Promedeus s.r.o.**

**I/ Všeobecné podmienky reklamácie**

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri reklamácii vád tovaru spoločnosti Promedeus s.r.o. (ďalej len "tovar") a ďalej:

1. možnosť vrátenia tovaru za podmienok uvedených v tomto reklamačnom poriadku
2. výmenu tovaru za iný tovar

**II / Súhlas s reklamačným poriadkom**

Súhlas s reklamačným poriadkom potvrdzuje zákazník podpisom faktúry, kúpnej zmluvy alebo prevzatím tovaru od dopravcu a potvrdí to svojím podpisom. Prevzatím tovaru sa rozumie okamih prevzatia tovaru od dopravcu alebo obchodného zástupcu spoločnosti Promedeus.

**III / Tovar prišiel v poškodenom obale**

Pri prevzatí tovaru skontrolujte neporušenosť vonkajšieho obalu. V prípade porušenia obalu buď:

1. spíšte s dopravcom protokol o poškodení, zásielku neprevezmite a ihneď kontaktujte oddelenie služieb zákazníkom prostredníctvom e-mailu objednavky@promedeus.sk alebo telefonicky na nasledujúcich číslach **+421 915 928 975, +421 0905 727 976**
2. alebo spolu s dopravcom skontrolujte obsah zásielky a spíšte protokol o poškodení zásielky. Ak je obsah zásielky poškodený, zásielku neprevezmite a okamžite kontaktujte oddelenie služieb zákazníkom spoločnosti Promedeus.

**IV/ Výmena tovaru za iný tovar**

1. Výmena tovaru za iný tovar je možná len po schválení spoločnosťou Promedeus.

1. Výmena tovaru musí byť vopred oznámená obchodnému zástupcovi alebo oddeleniu služieb zákazníkom spoločnosti Promedeus. Zákazník je povinný predložiť zoznam vráteného tovaru s číslami faktúr týkajúcich sa vráteného tovaru (alebo číslami dodacích listov) a navrhovanú protiobjednávku tovaru, t. j. tovar, za ktorý bude vrátený tovar vymenený.
2. Ak spoločnosť Promedeus súhlasí s vrátením tovaru, bude vám pridelené evidenčné číslo reklamácie, ktoré musí byť neoddeliteľnou súčasťou vráteného tovaru.
3. Potom môžete tovar zaslať do distribučného skladu Promedeus s vždy viditeľne označeným číslom reklamácie.
4. Upozornenie: Ak ide o výmenu tovaru, nie je možné vykonať jednoduchú výmenu (t. j. "kus za kus), ale na nový tovar musí byť vždy vystavená nová faktúra.

**V/ Nezrovnalosti pri dodaní tovaru**

Prevzatím zásielky do vlastných rúk a podpísaním dodacieho listu k dodanému tovaru potvrdzujete, že ste prevzali zásielku, ktorá je originálne zabalená a nepoškodená. Po prevzatí zásielky od kuriéra prepravnej spoločnosti vás prosíme o dôkladnú kontrolu doručeného tovaru a o fyzické porovnanie tovaru s dodacím listom. V prípade dodatočne zistených nezrovnalostí máte možnosť kontaktovať oddelenie služieb zákazníkom spoločnosti Promedeus do 5 pracovných dní od prevzatia tovaru na telefónnych číslach +421 915 928 975 alebo +421 905 727 976, ktoré vám pomôže vyriešiť všetky nejasnosti. **Prípadné neskôr zistené nezrovnalosti pri dodaní tovaru už nebudú zohľadňované**.

**VI/ Vrátenie tovaru do distribučného skladu spoločnosti Promedeus s.r.o. je možné uskutočniť za nasledujúcich podmienok:**

1. Vrátený tovar môže byť prijatý späť do distribučného skladu Promedeus len s vopred prideleným evidenčným číslom vratky (nevzťahuje sa na bod III). Evidenčné číslo vratky vám oznámi oddelenie služieb zákazníkom spoločnosti Promedeus na telefónnom čísle +421 905 727 976 alebo e-mailom objednavky@promedeus.sk

Zásielka musí byť zabalená v prepravnom obale a viditeľne označená prideleným dokladom s číslom vratky (nie priamo na tovare), aby sklad spoločnosti Promedeus mohol vrátený tovar identifikovať. Vrátený tovar **musí byť zabalený v originálnom obale** a bez prideleného čísla vratky nebude tovar dobropisovaný, pretože sklad nedokáže identifikovať, o aký vrátený tovar ide.

1. Tovar zašlite na náklady spoločnosti Promedeus do distribučného skladu Promedeus, najneskôr však do 14 dní odo dňa pridelenia evidenčného čísla vratky.

Adresa distribučného skladu spoločnosti Promedeus: **Promedeus s.r.o. sklad Promedeus - Obchodní 111, 251 01 Čestlice**

Kontakt: +421 905 727 976

1. Vrátený tovar musí byť nepoškodený, v pôvodnom obale a nesmie byť pokrčený, popísaný, otvorený, po uplynutí doby spotreby a s minimálnou exspiráciou 6 mesiacov.
2. Dobropis na vrátený tovar dostanete poštou do 30 dní od doručenia vráteného tovaru do skladu alebo e-mailom nasledujúci deň po jeho vyhotovení.
3. Ak ste dostali dobropis a potrebujete ďalšie informácie týkajúce sa započítania sumy dobropisu do inej neuhradenej faktúry, obráťte sa na naše účtovné oddelenie na telefónnom čísle +421 905 624 500.
4. Vyhradzujeme si právo neprijať tovar na sklad a zaslať tovar späť zákazníkovi, ak nebude spĺňať niektorú z vyššie uvedených podmienok.

**VII/ Reklamácia kvality tovaru**

Ak reklamujete tovar z dôvodu kvality (nefunkčnosť alebo iné vady), obráťte sa na svojho obchodného zástupcu alebo oddelenie služieb zákazníkom spoločnosti Promedeus na nasledujúcich číslach **+421 915 928 975 alebo +421 0905 727 976.**

.

Spoločnosť Promedeus, s.r.o. si vyhradzuje právo rozhodnúť o tom, či vada tovaru bude odstránená opravou alebo či bude poškodený tovar nahradený iným tovarom. Poškodený tovar zašlite po dohode s obchodným zástupcom alebo s oddelením služieb zákazníkom spoločnosti Promedeus vždy spolu so sprievodným listom na adresu skladu.

Adresa: **Promedeus s.r.o. sklad Promedeus - Obchodní 111, 251 01 Čestlice**

Kontakt: **+421 905 727 976**

Pri reklamácii uveďte v sprievodnom liste:

* + presný popis reklamácie,
	+ číslo šarže (LOT) a exspiráciu reklamovaného tovaru,
	+ číslo faktúry alebo dodacieho listu týkajúceho sa reklamovaného tovaru,
	+ priložte doklad o dekontaminácii tovaru (v prípade ak bol tovar akýmkoľvek spôsobom kontaminovaný pacientom alebo treťou stranou)

V prípade možnej nežiaducej udalosti, uveďte okrem vyššie uvedených údajov aj podrobnosti o možnom poškodení pacienta alebo tretej osoby (lekár, zdravotná sestra atď.).

Záruka sa nevzťahuje na vady tovaru:

1. spôsobené úmyselným alebo nedbalým poškodením tovaru zákazníkom alebo treťou osobou;
2. nad rámec bežného používania a opotrebovania;
3. spôsobené nesprávnym používaním alebo skladovaním tovaru;
4. spôsobené nedodržaním pokynov stanovených výrobcom alebo distribútorom;
5. spôsobené poškodením tovaru prírodnými živlami, vyššou mocou alebo inou vonkajšou udalosťou, ktorú spoločnosť Promedeus s.r.o. nemôže ovplyvniť alebo krádežou;

Práva z vád tovaru možno uplatniť v záručnej dobe 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, ak nie je v kúpnej zmluve alebo na faktúre uvedené inak.

**VIII/ Nesprávne údaje na daňových dokladoch**

V prípade nesprávne uvedenej ceny alebo iných fakturačných údajov, ako je sídlo spoločnosti, IČO, DIČ, IČ DPH, adresa dodania, kontaktujte prosím bezodkladne oddelenie služieb zákazníkom spoločnosti Promedeus na telefónnom čísle **+421 905 727 976**, ktorý zabezpečí nápravu príslušného dokumentu.

Poznámka: Opravený daňový doklad nie je možné zaslať s rovnakým variabilným symbolom, ako pôvodný doklad. V týchto situáciách vystavíme dobropis a nový daňový doklad.

**IX/ Záverečné ustanovenia**

Uplatnenie tohto reklamačného poriadku vylučuje dispozitívne ustanovenia zákona č. 362/2011 Z. z., Občianskeho zákonníka, prípadne iných právnych predpisov upravujúcich podmienky reklamácie vád tovaru.

Tento reklamačný poriadok nahrádza všetky predchádzajúce reklamačné poriadky vydané spoločnosťou Promedeus, s.r.o.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 20.4.2023

**Promedeus s.r.o.**