



FIREMNÉ ORGANIZAČNÉ A TECHNICKÉ ŠTANDARDY

EuDent, spol. s r.o., Švermova 1, 911 01 Trenčín

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Vypracovala: M. Grolmusová a kol.

Schválil: Ing. Štefan Jaroš
konateľ spoločnosti

August 2023

1. Všeobecné podmienky

1.1 Záručná doba

Naša spoločnosť sa v obchodnom vzťahu riadi pravidlami **Obchodného zákonníka**, kde je záručná doba stanovená lehotou danou priamo v zmluvnom vzťahu.

Záručná doba sa vzťahuje len na spotrebný materiál, nástroje, prístroje a zariadenia dodané našou spoločnosťou, preto je potrebné, aby reklamácia bola vykonaná spôsobom, ktorý túto identifikáciu umožňuje.

V ďalšej časti je tento spôsob popísaný.

Záruka na vyššie uvedené produkty je daná v našej spoločnosti spravidla na **12 mesiacov**.

Na **práce vykonávané technickým servisom** v prípade opráv prístrojov a zariadení je **záruka 6 mesiacov**, pokiaľ výrobca nedáva výhodnejšie podmienky. Tieto sa v tom prípade premietajú aj do našich záruk v rozsahu, ktorý dáva výrobca.

1.2 Podmienky reklamácie

- Reklamovať je možné len tovar zakúpený a zaplatený spoločnosti **EuDent, s.r.o.**
- K reklamovanému tovaru je potrebné priložiť **sprievodný list**, poprípade *Reklamačný list*, (viď. Príloha 2), ktorý nájdete aj na stiahnutie na internetovej stránke spoločnosti **EuDent, s.r.o.**, s **podrobným popisom problému a uvedeným menom odosielateľa (pečiatka zákazníka)**.

- Reklamáciu / opravu je možné podať cez
 - obchodného zástupcu
 - vedúceho obchodnej pobočky
 - servisného technika
 - zaslaním poštou na obchodnú pobočku alebo

priamo na *reklamačné stredisko*: EuDent, s.r.o.
Priekopská 53A
036 08 Martin-Priekopa
Tel. č.: 043/4211511
e-mail: reklamacie@eudent.sk.

- O rozhodnutí ohľadom reklamácie bude zákazník informovaný cez svojho obchodného zástupcu alebo reklamačným oddelením.
- Možnosť reklamácie sa vzťahuje na všetky výrobky a zariadenia, ktoré sú v obchodnom programe spoločnosti a na služby, ktoré poskytujeme v rámci technického servisu.

1.3 Reklamácia pri dodaní poškodeného tovaru

- Dodaný tovar si pri prevzatí dôkladne skontrolujte.
 - Ak pri dodaní zistíte, že tovar je poškodený:
 - Môžete odmietnuť prevzatie tovaru od kuriéra.
 - V prípade prevzatia tovaru od kuriéra, urobte zápis s fotodokumentáciou a pošlite všetky údaje s podrobným popisom poškodenia, v čo najkratšom čase, na e-mail pobočky, ktorá Vám tovar dodala.
- Pracovník danej pobočky Vás bude kontaktovať v čo najkratšom čase.

- Poškodenie môžete nahlásiť aj telefonicky u svojho obchodného zástupcu alebo telefonicky na pobočke, ktorá Vám tovar dodala. Následne je potrebné zaslať zápis s popisom poškodenia a fotodokumentáciu na e-mail príslušnej pobočky.

1.4 Reklamácia nesprávne dodaného tovaru

- Dodaný tovar si po prevzatí dôkladne skontrolujte.
- Nezrovnalosti v dodanom tovare je potrebné nahlásiť v čo najkratšom čase (maximálne do 14 dní od doručenia tovaru):
 - osobne/telefonicky svojmu obchodnému zástupcovi alebo na pobočke, ktorá Vám tovar dodala,
 - písomnou formou na e-mailovú adresu pobočky, ktorá Vám tovar dodala.

2. Reklamácia výrobkov v rámci záručnej doby

Tovar reklamovaný v záručnej dobe sa zasiela na posúdenie k výrobcovi.

2.1 Spotrebný materiál

Napr. odtlačkové hmoty, výplne, amalgámy, keramika....

- Materiál je potrebné reklamovať ihneď po zistení problému, buď na pobočke spoločnosti alebo u svojho obchodného zástupcu (**reklamované balenie musí obsahovať minimálne polovičné množstvo originálneho materiálu**).
- Ak je možné, reklamovaný materiál prosíme vrátiť v originálnom balení, s priloženým sprievodným listom / *Reklamačným listom* (viď. Príloha 2), ktorý nájdete aj na stiahnutie na internetovej stránke spoločnosti EuDent, s.r.o., s podrobným popisom problému a uvedeným dátumom zakúpenia (poprípade kópiou faktúry).
- Pri reklamacii materiálu, ako napr. odtlačkovej hmoty, je vhodné priložiť k reklamovanému materiálu aj vzorku problematického odtlačku, poprípade fotografiu nevydarenej práce, na posúdenie výrobcovi.

Záruka sa nevzťahuje na:

- Problémy spôsobené neodborným zaobchádzaním alebo skladovaním materiálu v súlade s podmienkami uvedenými v návode na obsluhu (napr.: nedostatočné uzatvorenie ochranného obalu/vrchnáča, skladovanie pri príliš vysokej/nízkej teplote....).
- O uznaní/neuznaní oprávnenosti reklamácie bude zákazník informovaný prostredníctvom obchodného zástupcu alebo reklamačným oddelením.
- Doba vybavenia reklamácie závisí od individuálnych podmienok výrobcu, skladových zásob a iných faktorov. Nemala by však presiahnuť obdobie 30 dní. V prípade presiahnutia tohto reklamačného obdobia, bude reklamácia individuálne riešená so zákazníkom.

Doručenie vymeneného materiálu:

- Po uznaní oprávnenosti reklamácie výrobcom bude zákazníkovi následne materiál vymenený za nový, buď zo skladových zásob spoločnosti alebo po jeho obdržaní od výrobcu, prostredníctvom obchodného zástupcu alebo poštou/DPD kuriérom na náklady našej spoločnosti.

2.2 Spotrebný materiál - nástroje

Napr. vrtáčky, nástroje, zrkadielka ...

- Pri reklamácií nástrojov a iných sterilizovateľných pomôcok **je potrebné doručiť nástroje čisté, dezinfikované a ak je možné aj vysterilizované! V prípade nedodržania týchto podmienok bude zákazníkovi účtovaný poplatok za dezinfekciu vo výške 10,- EUR bez DPH.**

- K reklamovanému nástroju je potrebné priložiť sprievodný list / *Reklamačný list*, (viď. Príloha 2), ktorý nájdete aj na stiahnutie na internetovej stránke spoločnosti EuDent, s.r.o., s podrobným popisom problému a uvedeným dátumom zakúpenia (poprípade kópiou faktúry).

- *Záruka sa nevzťahuje na:* - manuálne poškodenie,

- poškodenie pri neodbornom používaní v súlade

s podmienkami uvedenými v návode na použitie.

- O uznaní/neuznaní oprávnenosti reklamácie bude zákazník informovaný prostredníctvom obchodného zástupcu alebo reklamačným oddelením.

- Po uznaní oprávnenosti reklamácie výrobcom bude zákazníkovi následne tovar vymenený za nový, buď zo skladových zásob spoločnosti alebo po jeho obdržaní od výrobcu.

- Doba vybavenia reklamácie závisí od individuálnych podmienok dodávateľa, skladových zásob a iných faktorov. Nemala by však presiahnuť obdobie 30 dní. V prípade presiahnutia tohto reklamačného obdobia, bude reklamácia individuálne riešená so zákazníkom.

Doručenie opraveného/vymeneného nástroja/materiálu:

Nový/opravený nástroj/materiál v rámci záruky bude zákazníkovi vrátený prostredníctvom obchodného zástupcu alebo poštou/DPD kuriérom na náklady našej spoločnosti.

2.3 Prístroje a zariadenia

Na prístroje a zariadenia sa vzťahuje **záruka 12 mesiacov a na batérie 6 mesiacov od dátumu zakúpenia / inštalácie**, ak nie je uvedené inak vo faktúre, v návode na použitie alebo v *Protokole o odovzdaní a funkčnej spôsobilosti zdravotníckej techniky*. Doba záruky je určená spoločnosťou v súlade s možnosťami, ktoré poskytuje Obchodný zákonník.

Prístroj je potrebné reklamovať ihneď po zistení problému, buď na pobočke spoločnosti alebo u svojho obchodného zástupcu.

Predĺžená záruka deklarovaná výrobcom

V prípade, ak výrobca poskytuje na zariadenie predĺženú záruku, spoločnosť túto predĺženú záručnú dobu poskytuje aj zákazníkovi. Podmienky takejto záruky sú plnené podľa podmienok jednotlivých výrobcov.

Uznanie každej reklamácie počas predĺženej záručnej doby musí byť potvrdené výrobcom a rieši sa ďalej podľa jeho pokynov.

Záruka v predĺženej záručnej dobe sa u väčšiny výrobcov vzťahuje len na originálne diely výrobcu, ktoré nepodliehajú opotrebovaniu, alebo nie sú spotrebný tovar a za predpokladu, že zariadenie bolo používané, skladované a prevádzkované podľa pokynov v návode na obsluhu a nebolo manuálne poškodené.

Prenosné/mobilné prístroje

Napr.: Capmix, polymerizačné lampy, obturátory, endomotory, Schick násadce, Sterilizátory (DAC, Aquarius, Siroclave B, Vacuklav, Memmert...), Melaclean, Vistascan,...

- Prístroje zaslané na záručnú reklamáciu je nutné dodať s kompletným príslušenstvom, ak je možné v originálnom balení.
 - Prístroje zaslané na reklamáciu/opravu **musia byť čisté, dezinfikované a ak je možné aj vysterilizované! V prípade nedodržania týchto podmienok bude zákazníkovi účtovaný poplatok za dezinfekciu vo výške 10,- EUR bez DPH.**
 - K prístroju musí byť priložený list s podrobným popisom problému a uvedeným dátumom zakúpenia (poprípade kópiou faktúry) alebo vyplnený príslušný formulár :
Reklamačný list (viď. Príloha 2) / *Objednávka opravy/kontroly/periodickej prehliadky /montáže* (viď. Príloha 1), ktoré nájdete aj na stiahnutie na internetovej stránke spoločnosti EuDent, s.r.o..
 - Záruka sa vzťahuje na výrobné a materiálové vady.
 - Na všetky druhy **batérií** v prístrojoch sa vzťahuje **max. 6 mesačná záruka!**
- Záruka sa nevzťahuje na:*
- manuálne poškodenie,
 - poškodenie pri neodbornom používaní v súlade s podmienkami uvedenými v návode na použitie,
 - poškodenie spôsobené zásahom do prístroja neautorizovanou osobou,
 - svetlovody, ochranné filtre a iné príslušenstvo (spotrebný materiál).
- **Prístroje reklamované v záručnej dobe sa zasielajú na posúdenie oprávnenosti reklamácie k výrobcovi.**
 - O uznaní/neuznaní oprávnenosti reklamácie bude zákazník informovaný prostredníctvom obchodného zástupcu alebo reklamačným oddelením. V prípade neuznania reklamácie, bude zákazník informovaný písomne, s uvedením dôvodu zamietnutia reklamácie.
 - Doba vybavenia reklamácie sa môže u jednotlivých zariadení líšiť, keďže závisí od individuálnych podmienok každého výrobcu, dostupnosti náhradných dielov a mnohých ďalších faktorov. Nemala by však presiahnuť obdobie 30 dní. V prípade presiahnutia tohto reklamačného obdobia, bude reklamácia individuálne riešená so zákazníkom (bude informovaný o príčinách zdržania a ak je možné, bude mu poskytnutý záskakový prístroj).

Doručenie opraveného/vymeneného prístroja:

- Nový/opravený prístroj v rámci záruky bude zákazníkovi vrátený prostredníctvom obchodného zástupcu alebo poštou/DPD kuriérom na náklady našej spoločnosti.

Zapožičanie náhradného prístroja

- Naša spoločnosť poskytuje svojim zákazníkom možnosť zapožičania niektorých náhradných prístrojov počas doby riešenia reklamácie/opravy, ak je takéto zariadenie dostupné.
- Zapožičanie prístroja je nadštandardnou službou, ktorá je poskytovaná podľa našich aktuálnych možností a je potrebné dostupnosť konkrétneho zariadenia konzultovať vopred s našim obchodným zástupcom/pracovníkom spoločnosti.
- Pri zapožičaní prístroja je potrebné vypísať tlačivo - *Zapožičanie prístroja* (viď. Príloha 3), ktoré musí byť podpísané zákazníkom ako aj odovzdávajúcim pracovníkom - obchodným zástupcom/servisným technikom.
- Prístroj môže byť zapožičaný maximálne po dobu 60 kalendárnych dní jednému zákazníkovi. Zákazník musí mať voči firme EuDent,s.r.o. vyrovnané všetky záväzky. Pri zapožičaní prístroja zákazník potvrdí prevzatie plne funkčného prístroja s príslušným príslušenstvom svojím podpisom na tlačive „*Zapožičanie prístroja*“, ktorým sa zaväzuje zaobchádzať s prístrojom v súlade s jeho určením uvedeným v návode na obsluhu.

V prípade poškodenia zapožičaného prístroja/vrátenia nekompletného príslušenstva, zákazník súhlasí s refakturáciou nákladov na opravu zapožičaného prístroja/zakúpenie chýbajúceho príslušenstva.

2.3.1 Stacionárne/neprenosné prístroje

Napr.: kreslá, RTG prístroje...

- Reklamáciu neprenosného prístroja je možné nahlásiť osobne alebo telefonicky obchodnému zástupcovi/servisnému technikovi našej spoločnosti alebo na obchodnej pobočke, kde bol prístroj zakúpený, s uvedením presného popisu problému.
- Na reklamáciu neprenosných prístrojov sa vzťahujú tie isté aplikovateľné podmienky ako sú uvedené v kapitole 2.3.1 Prenosné prístroje.
- Reklamácia stacionárneho prístroja je riešená so zákazníkom individuálne podľa dohody s obchodným zástupcom/zástupcom spoločnosti, u ktorého daný prístroj zakúpil.

2.4 Prístroje/materiál od fy AMANN

Keďže fy AMANN má špecifické požiadavky na všetky reklamácie, je potrebné dodržať nasledovný postup:

- Pri výskyte akéhokoľvek problému s prístrojom/nástrojom/materiálom okamžite kontaktovať p. Lukáša Lubelana (predaj/servis AMANN) na tel. č: 0911/612 474; mail.: lubelan@eudent.sk.

Pri probléme s prístrojom je potrebné uviesť:

- Názov zariadenia.
- Sériové číslo zariadenia.
- Aktuálny počet hodín na zariadení.
- Podrobný popis problému.

Pri probléme s materiálom je potrebné uviesť:

- Popis problému, ku ktorému došlo pri používaní materiálu.
- Názov a sériové číslo zariadenia, v ktorom bol materiál použitý, prípadne „Print screen“ (Snímok obrazovky) nastavenia alebo podrobný popis nastavenia zariadenia pri vyskytnutí problému.

- Každú reklamáciu je potrebné zadať do systému fy AMANN **do 48 hodín** od výskytu problému aby sa podpora fy AMANN mohla pripojiť na zariadenie a skontrolovať správnosť technického postupu.

- Pri nahlásení problému s prístrojom / reklamácie materiálu neskôr ako do 48 hodín od výskytu, fy AMANN reklamácie neuznáva.

- O výsledku reklamačného procesu bude zákazník informovaný p. Lubelanom poprípade reklamačným oddelením.

3. Reklamácia servisných prác a opráv zariadení

Na opravený prístroj sa vzťahuje 6 mesačná záručná doba: 6 mesiacov na vykonanú prácu a 6 mesiacov na použité náhradné diely (viď. Servisné podmienky).

- Problém s prístrojom vráteným z opravy je potrebné nahlásiť ihneď po zistení, buď u servisného technika, svojho obchodného zástupcu, alebo na pobočke spoločnosti.

- Záruka sa vzťahuje len pri vyskytnutí rovnakého problému ako bol pri predchádzajúcej oprave a pri výmene tých istých náhradných dielov.

- Pri reklamacii opravy je potrebné vrátiť reklamovaný prístroj s vypísaným tlačivom - *Objednávka na opravu* (viď. Príloha 1), s podrobným uvedením problému.

- Doba vybavenia reklamácie závisí od dostupnosti náhradných dielov.

Záruka sa nevzťahuje na:

- opätovnú opravu prístroja pri riešení iného problému ako bol fakturovaný,

- opätovnú opravu prístroja pri výmene iných náhradných dielov ako boli fakturované,

- pri opätovnom výskyte rovnakého problému ako bol fakturovaný ale pri výmene iných náhradných dielov ako boli fakturované, bude zákazníkovi fakturovaná len cena náhradných dielov bez ceny za prácu.

Poznámka:

Benefity poskytované výrobcom, napríklad na náhradné diely, sa príslušným spôsobom premietajú do benefitov zákazníka.

Záver:

Platnosť vydania: august 2023

Prílohy: 1. Objednávka na opravu; 2. Reklamačný list; 3. Zapožičanie prístroja

Príloha 1

EuDent, spol. s r.o., Švermova 1, 011 01 TRENČÍN
IČO: 30997399 IČDPH: SK2020383398 DIČ: 2020383398
Zapísané v OR OS TRENČÍN - Odd. Sro, vložka č. 1436 / R
Bankové spojenie: TB 2623026935 / 1100 Licencia MZ SR: FV-170 / 07

EuDent

spol. s r.o.

Obchodná pobočka (zakrúžkovať): MT TN NR BA KO SL PP KE

Tel.:

Fax.:

E-mail:

OBJEDNÁVKA

opravy kontroly periodickej prehliadky montáže

1.	Objednávateľ (zákazník)	Meno/Názov:	Kontakt:	
		(vybavuje):	Dátum:	
		Adresa:	Pečiatka a podpis zákazníka:	
2.	Prevzal (za EuDent)	Meno:	Dátum prevzatia:	
3.	Názov a typ zariadenia / prístroja			
	Výrobné číslo:	Typ opravy:		
	Výrobca:	<input type="checkbox"/> záručná oprava	<input type="checkbox"/> pozáručná oprava	
	Dátum predaja:	<input type="checkbox"/> kontrola	<input type="checkbox"/> preventívna prehliadka	
4.	Popis poruchy, servisnej požiadavky	Ako sa prejavuje porucha / čo treba urobiť:		
5.	Záznamy servisného technika	Obhliadka zariadenia / prístroja:		
	Servisný technik:			
	Predpokladaná cena opravy s DPH:	Zákazník <input type="checkbox"/> súhlasí s opravou: <input type="checkbox"/> nesúhlasí	Zákazník <input type="checkbox"/> súhlasí so zmenou ceny: <input type="checkbox"/> nesúhlasí	
	Predpokladaný termín odovzdania:	Zmena termínu:	Zmena ceny:	Dátum prejednávania zmeny:
	Zákazník prevzal prístroj (dátum):	Prístroj vrátený: <input type="checkbox"/> opravený <input type="checkbox"/> neopravený		Pečiatka a podpis zákazníka (prevzatie):

Príloha 2:

EuDent, spol. s r.o., Švermova 1, 011 01 TRENČÍN
IČO: 30997399 IČDPH: SK2020383398 DIČ: 2020383398
Zapísané v OR OS TRENČÍN - Odd. Sro, vložka č. 1436 / R
Bankové spojenie: TB 2623026935 / 1100 Licencia MZ SR: FV-170 / 07

EuDent
spol. s r.o.

Obchodná pobočka (zakrúžkovať): MT TN NR BA KO SL PP KE

Tel.:

E-mail:

REKLAMAČNÝ LIST

Zákazník	Meno	Adresa / Tel. kontakt
Materiál/ Náhr. diel*	Názov:	Výrobné / Sériové / Lot č.:
	Katalógové č.:	
*Náhr. diel z prístroja	Názov:	Výrobné / Sériové / Lot č.:
	Katalógové č.:	
Záruka	áno / nie	
Predaj	Faktúra č.	Dátum predaja
Dôvod reklamácie		
Vyjadrenie k reklamácie		
Prístroj/tovar prevzal	Meno	Dátum
Prístroj/tovar odovzdaný zákazníkovi	Pečiatka a podpis zákazníka	Dátum

Príloha 3

EuDent, spol. s r.o., Švermova 1, 011 01 TRENČÍN
IČO: 30997399 IČDPH: SK2020383398 DIČ: 2020383398
Zapísané v OR OS TRENČÍN - Odd. Sro, vložka č. 1436 / R
Bankové spojenie: TB 2623026935 / 1100 Licencia MZ SR: FV-170 / 07

EuDent
spol. s r.o.

Obchodná pobočka (zakrúžkovať): MT TN NR BA KO SL PP KE

Tel.:

E-mail:

ZAPOŽIČANIE PRÍSTROJA

Zákazník	Meno	Adresa / tel. kontakt
Prístroj	Typ:	Výrobné číslo:
	<i>Príslušenstvo:</i> <input type="checkbox"/> Násadec <input type="checkbox"/> Nabíjacia stanica <input type="checkbox"/> Adaptér <input type="checkbox"/> Batérie <input type="checkbox"/> Svetlovod <input type="checkbox"/> Meracie káblíky <input type="checkbox"/> Poličky <input type="checkbox"/> Držiak poličiek	<i>Iné:</i>
Poznámky <i>Svojím podpisom zároveň preberajúci prehlasuje, že absolvoval/a zaškolenie a je náležite oboznámený/á so všetkými informáciami o správnej a bezpečnej obsluhu prístroja a plne kompetentný pre jeho používanie.</i>		
Maximálna doba zapožičania je 60 kalendárnych dní. V prípade straty, vzniknutia škody alebo opotrebenia komponentov (vrátane neúmyselných, náhodných udalostí a nesprávneho použitia) na zapožičanom prístroji sa preberajúci zaväzuje v plnej miere uhradiť náklady vzniknuté majiteľovi prístroja spojené s opravou alebo výmenou poškodených komponentov, najneskôr do 3 mesiacov od vystavenia faktúry na opravu. Vzniknuté náklady určuje majiteľ (EuDent s r.o.), do 30 dní po vrátení prístroja. V prípade neuhradenia vzniknutých nákladov je si preberajúci vedomý/á všetkých dôsledkov, vrátane právnych.		
Prístroj prevzal	Meno	Dátum
Prístroj odovzdaný	Na pobočku / prevzal	Dátum