

Obchodní a Servisní podmínky LAB MARK a.s.

Společnost LAB MARK a.s. má zavedený systém řízení jakosti pro Nákup, prodej a servis laboratorních a zdravotnických prostředků podle normy ISO 9001:2016, který je pravidelně dozorovaný a auditovaný.

Dále specifikované Obchodní a Servisní podmínky jsou v souladu se zavedeným systémem a jeho principy. Aktuální znění dokumentů je k dispozici na www.labmark.cz.



Certifikát
udělený organizaci

LAB MARK a.s.
Pod Cihelnou 532/23, 161 00 Praha 6
Česká republika

Bureau Veritas tímto osvědčuje, že systém managementu výše uvedené organizace
byl posouzen a sledán ve shodě s požadavky následující
systémové normy:

Norma

ČSN EN ISO 9001:2016

Oblast certifikace

**NÁKUP, PRODEJ A SERVIS LABORATORNÍCH
A ZDRAVOTNICKÝCH PROSTŘEDKŮ**

Datum počátečního schválení: 27. PROSINCE 2004 Počáteční datum recertifikačního cyklu: 10. PROSINCE 2016

Tento certifikát platí – za předpokladu následného uspokojivého udržování funkčnosti systému managementu
do: 9. PROSINCE 2019
Pro ověření platnosti certifikátu volejte: +420 210 088 215
Další vysvětlení týkající se rozsahu tohoto certifikátu a aplikovatelnosti požadavků systému řízení lze získat
na základě konzultace s organizací.

[redacted]

Verze 1, Datum revize: 10. PROSINCE 2016
Číslo certifikátu: CZ005432-1



MANAGING OFFICE: BUREAU VERITAS (CZECH REPUBLIC), spol. s r.o., Otomarský 1, 140 02 Praha 4, Česká Republika
ISSUING OFFICE: BUREAU VERITAS (CZECH REPUBLIC), spol. s r.o., Otomarský 1, 140 02 Praha 4, Česká Republika

IČ: 25713001, DIČ: CZ25713001

Firma je registrována u Městského soudu v Praze, datum zápisu: 24.11.1998, Spis.značka: oddíl B, vložka 5654

Registrované sídlo společnosti: Pod Cihelnou 532/23, 161 00, Praha 6, Certifikace dle ISO 9001:2009

A. Obchodní podmínky LAB MARK a.s.

Následující podmínky jsou platné pro všechny dodávky zboží a služeb společnosti LAB MARK a.s. (dále jen „prodávající“) všem zákazníkům (dále jen „kupující“) na území ČR. Oblast technických servisních služeb dále detailně specifikují platné Servisní podmínky LAB MARK a.s.

Objednávky

- ✓ Objednávky se přijímají osobně, písemně, telefonicky, faxem, e-mailem a objednávkovým internetovým systémem na webu www.labmark.cz
- ✓ Zrušit se ode dne podání objednávky mohou stejným způsobem, avšak nejpozději do 11 hodin následujícího pracovního dne po doručení objednávky

Doručování

- ✓ Zboží je kupujícímu dodáváno standardně vybranými přepravními společnostmi a to formou obchodního balíku, je možný i osobní odběr nebo dodání přímo prodávajícím, především u zboží s instalací.
- ✓ Součástí dodávky je vždy minimálně dodací list se specifikací zboží.
- ✓ Dodávka se považuje za splněnou v okamžiku, kdy kupující potvrdí převzetí zboží na přepravním listu dopravce nebo dodacím listu či instalačním protokolu prodávajícího.
- ✓ Daňový doklad odešle prodávající kupujícímu v souladu s jeho požadavkem při odeslání zboží (spolu se zásilkou v tištěné podobě, separátně poštou anebo elektronickou poštou v uznávaném formátu)
- ✓ Ostatní dokumentace jako uživatelský manuál, příbalové letáky, certifikáty atd. jsou standardně poskytovány v elektronické podobě ke stažení na stránkách www.labmark.cz, případně zasílány na vyžádání kupujícího emailem.

Dodací lhůty

- ✓ pro zboží, které je skladem: standardně do 2-3 pracovních dnů, případně podle konkrétního, ale prodávajícím akceptovaného, požadavku kupujícího. Pokud je objednávka zpracována do 11 hodin, pak zpravidla následující pracovní den
- ✓ pro ostatní zboží: standardně 2 - 4 týdny
- ✓ V případě nestandardních položek může dodací lhůta činit až 60 dnů, v takovýchto případech je prodávající povinen informovat neprodleně kupujícího a potvrdit s ním prodlouženou dodací lhůtu.

Dopravné a balné - platí výhradně pro dodávky v rámci České republiky:

- a) zdarma
 - podmínkou je objednávka zboží v minimálním objemu 4000 Kč bez DPH, současně se jedná o zboží nevyžadující zvláštní teplotní přepravní režim a nejedná se o zboží s nadměrnými rozměry či váhou.
 - pro objednávky TOKS s množstvím 5 a více balení
 - při osobním odběru bez finančního limitu ale současně bez poskytnutí např. chladících vložek, polystyrenové krabice apod.
 - Dopravné nebude účtováno u zbytkových dodávek, zapříčiněných absencí zboží na skladě.
- b) 80 Kč bez DPH - platí výhradně pro objednávky TOKS s počtem 1-4 balení
- c) 200 Kč bez DPH - objednávky do 4000 Kč bez DPH na zboží nevyžadující zvláštní přepravní režim
- d) 300 Kč bez DPH - objednávky na zboží, vyžadující zvláštní přepravní režim (chladicí vložky, polystyrenový box)
- e) 500 Kč bez DPH - objednávky na zboží, vyžadující zvláštní přepravní režim (suchý led, polystyrenový box)
- f) Dle reálných nákladů – objednávky na zboží s nadměrnými rozměry či váhou, zboží nebezpečné, individuální dovozy apod.

Storno objednávky

- ✓ Kupující může nejpozději do 11 hodin následujícího pracovního dne objednávku zrušit bez udání důvodu a bez jakýchkoliv sankcí ze strany prodávajícího.
- ✓ Kupující může výjimečně odstoupit od smlouvy po uplynutí výše uvedené lhůty pouze se souhlasem

prodávajícího a výhradně při splnění a akceptování následujících podmínek:

- jedná se o zboží, které se standardně dodává a nenakupuje se pouze pro kupujícího, který požaduje odstoupení od smlouvy
 - zboží musí být kompletní, v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození.
 - prodávající může výjimečně souhlasit i s vrácením lehce poškozeného zboží, ale je pak oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží
 - náklady na vrácení zboží nese v plné výši kupující
 - kupující je povinen uhradit storno poplatek z kupní ceny ve výši 10% ceny vráceného zboží.
- ✓ Prodávající si vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část v případě, že se již zboží nevyrábí nebo nedodává, případně došlo k předem neoznámenému výraznému zvýšení ceny od výrobce.

Ceny a platnost ceníků

- ✓ Aktuální ceny za zboží jsou uvedeny včetně všech poplatků a včetně DPH, kromě nákladů na doručení zboží, u každé dodávané položky na webu www.labmark.cz. U objednávek zasílaných prostřednictvím www.labmark.cz jsou ve většině případů odpovídající dopravní náklady vyčísleny před uzavřením a odesláním objednávky.
- ✓ Kompletní ceníky, které jsou k dispozici ke stažení na www.labmark.cz, mají pouze informativní funkci a nejsou závazné
- ✓ V případě, že konkrétní položka na webu www.labmark.cz není uvedena, je cena vždy potvrzena prodávajícím obratem na vyžádání
- ✓ Dostupné informace o zboží, stavu skladových zásob a ceně uváděné prodávajícím na webu www.labmark.cz jsou průběžně aktualizovány a kontrolovány, ale není možné 100% vyloučit chybu způsobenou například přenosem dat, která nemusí být vždy zjevná. Proto si prodávající ve výjimečných případech vyhrazuje právo na odmítnutí objednávky z důvodu chybně uvedených údajů.

Platební podmínky

- ✓ Kupující je povinen zboží převzít a zaplatit v termínu splatnosti, který je standardně 14 dnů od data vystavení.
- ✓ V případě opožděné úhrady může prodávající požadovat úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení, kupující se zavazuje tento smluvní úrok zaplatit.
- ✓ Prodávající si vyhrazuje právo požadovat v konkrétních případech, především v případě nových kupujících, platbu předem.
- ✓ Pokud kupující opakovaně neplní svůj závazek odebrat a zaplatit závazně objednané zboží podle stanovených obchodních podmínek, prodávající má právo vyřizování dalších objednávek tohoto kupujícího pozastavit, případně odmítnout.
- ✓ Prodávající objednávku pozastaví, pokud její hodnota nebo případně její hodnota navýšená o součet nezaplacených faktur, překročí kreditní limit nastavený pro kupujícího. V takovém případě bude kupující upozorněn a bude mu zaslána zálohová faktura a zboží doručeno až po jejím zaplacení.

Reklamační řád

- ✓ Reklamáce na chybně dodané nebo jinak nevyhovující zboží, lze uplatnit do tří pracovních dnů po obdržení zboží, na pozdější reklamáce již prodávající nebude moci brát zřetel. Jinak nevyhovujícím zbožím je míněna výhradně reklamáce jakosti (poškozené balení, expirované zboží apod.).
- ✓ Kupující je povinen neprodleně, nejdéle však do tří pracovních dnů po obdržení zboží, oznámit prodávajícímu případné viditelné poškození zásilky způsobené nešetrným zacházením při dopravě a současně si nechat v tomto případě potvrdit tento stav dopravcem.
- ✓ Na každé zboží se vztahuje záruční lhůta. Záruka je vztahována na veškeré zjevné a skryté vady zboží, které nejsou slučitelné s funkcí zboží, jeho užitnými a estetickými vlastnostmi.
- ✓ Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v záruční době nebo době použitelnosti uvedené na obalu zboží, manuálu, dodacím listu nebo v připojeném návodu pro konkrétní zboží.
- ✓ Lhůta pro uplatnění reklamáce skrytých vad je 6 měsíců, nejdéle však je dána dobou použitelnosti u zboží podléhajícího expiraci.
- ✓ Jestliže se během záruky projeví na zboží skrytá závada, způsobená chybnou konstrukcí, zpracováním

nebo vadným materiálem, bude při splnění všech podmínek vadné zboží (nebo jeho část) bezplatně opraveno anebo dle posouzení odpovědným pracovníkem prodávajícího vyměněno. Kupující je povinen takovou závadu zboží neprodleně, nejpozději následující pracovní den, oznámit prodávajícímu.

- ✓ Prodávající neručí za vady vzniklé špatným skladováním, zásahem do struktury výrobku a při jiném způsobu použití výrobku než je uvedeno na přiloženém návodu k použití anebo než je obvyklé.
- ✓ Lhůta pro vyřízení reklamace se stanovuje na 30 kalendářních dní. Lhůta počíná běžet dnem obdržení reklamace
- ✓ U prodávajícího je každá reklamace zákazníka vždy prošetřena, evidována u manažera jakosti a je rozhodnuto co nejdříve o způsobu jejího řešení pracovníkem prodávajícího odpovědným za řízení neshod.
- ✓ Kupující je vždy informován, (v případě písemné reklamace vždy písemně) o uznání / neuznání reklamace a v případě uznání je seznámen s rozhodnutím o způsobu jejího vyřízení.

Odpovědnost za škody

- ✓ Zboží musí být používáno v souladu s příslušným návodem k použití, technickými normami a bezpečnostními předpisy, prodávající neodpovídá za škody vzniklé používáním dodaného zboží kupujícím
- ✓ Nebezpečí škody způsobené na zboží (tj. ztráty, poškození, zničení či znehodnocení zboží) přechází na kupujícího okamžikem splnění dodávky viz odstavec Doručování
- ✓ Vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího úplným zaplacením kupní ceny.

Závěrečné ustanovení

- ✓ Kupující vyjadřuje svůj souhlas s těmito Obchodními podmínkami LAB MARK a.s. svou objednávkou u prodávajícího.
- ✓ Sjedná-li prodávající s kupujícím jiné podmínky, odlišné od Obchodních podmínek LAB MARK a.s., je nutné o nich uzavřít písemnou dohodu

Ochrana osobních údajů

- ✓ Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa dodací a adresa fakturační, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou.
- ✓ Kupující souhlasí s tím, aby poskytnuté osobní údaje byly prodávajícím zpracovávány a uchovávány za účelem plnění předmětu smlouvy. Kupující má právo být informován, jaké údaje o něm prodávající eviduje, a je oprávněn tyto údaje měnit, případně písemně vyslovit nesouhlas s jejich zpracováváním.
- ✓ Prodávající se zavazuje osobní údaje kupujícího neposkytnout jiným třetím subjektům než smluvnímu dopravci za účelem dodání zboží.
- ✓ Prodávající je oprávněn zasílat kupujícímu vlastní obchodní sdělení, pokud tuto možnost kupující aktivně nezruší.

Ostatní

- ✓ Dodávané zboží splňuje technické a zákonné požadavky v souladu s legislativou ČR a bylo na ně vydáno Prohlášení o shodě (pokud je předepsáno), které je k dispozici na vyžádání.
- ✓ Prodávajícím i kupujícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí podnikatel se sídlem v České republice, který na rozdíl od spotřebitele jedná při uzavírání a plnění smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- ✓ Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy.
- ✓ Ostatní zde neuvedené záležitosti se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů.
- ✓ Smlouva a otázky související se řídí českým právem.

B. Servisní podmínky LAB MARK a.s.

Následující podmínky specifikují problematiku servisních služeb zajišťovaných společností LAB MARK a.s. a doplňují tak pouze platné Obchodní podmínky LAB MARK a.s.

I.

- ✓ LAB MARK je společností (dále jen „prodávající“), která prostřednictvím svých, výrobcem zaškolených a poučených pracovníků, nabízí technický a poradenský servis na přístroje (dále jen „zboží“), které dodává svým zákazníkům (dále jen „kupující“). Proávající poskytuje servisní služby v rozsahu a za podmínek dále uvedených, pokud není např. kupní smlouvou stanoveno jinak.
- ✓ V zájmu zajištění maximální spokojenosti kupujícího je u vybraného zboží (např. mrazničky), dodávaného prodávajícím, záruční i pozáruční servis obvykle zajišťovaný standardně přímo z autorizovaných center výrobce. Při dodávce takového zboží obdrží kupující veškeré kontaktní informace na příslušné servisní centrum a reklamační řád výrobce, podle kterého je třeba postupovat při nahlášení závady. Toto řešení se dotýká především bodů III. a IV., ostatní podmínky zůstávají v platnosti, pokud není např. reklamačním řádem výrobce anebo kupní smlouvou stanoveno jinak.

II.

- ✓ Servisní služby jsou poskytovány ve formě servisu záručního, pozáručního, preventivních prohlídek a validací.
- ✓ Plný bezplatný záruční servis na zboží je poskytovaný po dobu 12 měsíců od data dodávky zboží kupujícímu (pokud není v instalačním protokolu, záručním listu anebo kupní smlouvě stanoveno jinak). V době platnosti záruky prodávající dodá a vymění bezplatně nefunkční komponenty zboží. Díly kratší zaručované životnosti (např. elektrody, senzory pro GL, sonda pro Osmomat se 6 měsíční garancí apod.) a spotřební materiál zajišťující funkčnost přístroje (hadičky, těsnění, žárovky apod.) v případě nutnosti výměny prodávající vyúčtuje podle platných ceníků a bezplatně nainstaluje na zboží v případě, že se jedná o činnost vyhrazenou během záruky pouze odbornému servisu. Bezplatný záruční servis se nevztahuje na závady způsobené nevhodným užíváním zboží v rozporu s návodem k obsluze, zanedbáním doporučené uživatelské základní údržby zboží, neodborným technickým zásahem pracovníků kupujícího do zboží, neodvratnou událostí (živelné pohromy apod.). Nevztahuje se dále na závady odstranitelné jednoduše kupujícím podle pokynů uvedených v uživatelském manuálu.
- ✓ V rámci pozáručního placeného servisu prodávající zabezpečí běžné i havarijní opravy, dodávku a montáž náhradních dílů a spotřebního materiálu podle konkrétních potřeb kupujícího.
- ✓ Proávající provádí placené preventivní prohlídky a validace zboží podle požadavků kupujícího a doporučení výrobce v záruční i pozáruční době. V případě, že jsou prováděny pravidelné preventivní prohlídky, pak navíc prodávající poskytuje průběžně kupujícímu bezplatně veškeré nové informace týkající se zboží, navrhuje a provádí vylepšení doporučovaná výrobcem pro zajištění optimálního stavu zboží a snaží se zajistit přednostně servisní zásah v případě havarijní situace. Proávající může poskytnout kupujícímu v dostatečném předstihu před plánovanou preventivní prohlídkou předběžnou cenovou kalkulaci prací a materiálu.
- ✓ U CE IVD prostředků prodávající zajišťuje pouze úkony dle §64,65,66 zák. 268/2014. Revize dle §67-68 nepatří mezi servisní služby prodávajícího, jejich zajištění je odpovědností provozovatele.
- ✓ Servisní služby jsou zajišťovány u nepřenosného zboží (velké nepřenosné přístroje příp. sestavy) v místě kupujícího a u ostatního zboží (malé stolní přístroje jako např. mini-centrifugy, zdroje apod.) formou dílenské opravy v místě prodávajícího. Náklady spojené s dopravou zboží na dílenskou opravu a zpět jdou v záruční době k tíži prodávajícího, ale pouze v případě, že se jedná o oprávněnou záruční opravu. Jinak dopravu platí kupující.

III.

- ✓ Oprávněný pracovník kupujícího oznámí telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím faxu prodávajícímu vznik závady a závazně objedná (příp. zruší) servisní službu. Objednávku na servisní službu není možné zrušit až při příjezdu servisního technika ke kupujícímu, pokud je oprava prováděna v jeho místě. Kupující je povinen na vyžádání prodávajícího vystavit předem písemnou objednávku na konkrétní pozáruční opravu v případě, že nebyla vystavena celoroční objednávka na opravy zboží.

IV.

- ✓ Proávající zabezpečí bezodkladně poradenský servis a po konzultaci při požadavku kupujícího nejpozději do 24 hodin zahájí servisní opravu. Servisní služby zajišťuje prodávající standardně z pracoviště Pod Cihelnou 532/23, Praha 6.

V.

- ✓ Proávající vystaví po poskytnutí servisní služby kupujícímu Servisní výkaz, jehož správnost potvrdí oprávněný pracovník kupujícího. Servisní výkaz musí obsahovat popis závady a provedené práce, odpracované hodiny a seznam použitých náhradních dílů. Na základě Servisního výkazu v souladu s platnými ceníky prodávající vystaví fakturu za provedenou servisní službu, dodané náhradní díly a spotřební materiál a tuto zašle spolu s kopií Servisního výkazu na adresu kupujícího. Kupující je povinný uhradit fakturu v termínu splatnosti.

VI.

- ✓ Kupující je odpovědný za čistotu a dekontaminaci zboží před příjezdem servisního technika, případně před odesláním k dílenské opravě. Technik má právo odmítnout poskytnutí servisní služby do doby, než je naplněno předchozí ustanovení. Veškeré dodatečné náklady jdou k tíži kupujícího.

VII.

- ✓ Proávající udržuje zásobu běžných náhradních dílů podle doporučení výrobce pro zajištění oprav zboží v co nejkratší době. V případě, že je kupujícím stanoven finanční limit ceny náhradního dílu a jeho výměna tak podléhá schválení odpovědného pracovníka, je oprava dokončena až po písemném potvrzení kupujícího. Dodatečně vzniklé náklady prodávajícího jsou pak zahrnuty ve vyúčtování poskytnutých servisních služeb.

VIII.

- ✓ Ceny poskytovaných servisních služeb specifikuje samostatný **Ceník servisních služeb LAB MARK a.s.**, který je k dispozici na vyžádání.

XI.

- ✓ V případě uzavření kupní smlouvy nebo smlouvy o provádění servisních služeb v souladu s ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, jsou závazné podmínky definované takovou smlouvou.

Tyto Obchodní a servisní podmínky LAB MARK a.s. jsou účinné od 1. ledna 2018.

Za LAB MARK a.s.

