

## 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 9001:2009, 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](http://www.labmark.cz).



**BUREAU VERITAS**  
Certification

**Certifikát**  
udělený organizaci

**LAB MARK a.s.**  
Sídlo: Na Špitálce 2570/8, 160 00 Praha 6  
Provozovna: Pod Cihelnou 23, 161 00 Praha 6  
Česká republika

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

Norma

---

**ČSN EN ISO 9001:2009**

Oblast certifikace  
(Oblast certifikace je platná pouze pro provozovnu)

---

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

Datum počátečního schválení: 27. PROSINCE 2004 Počáteční datum certifikačního cyklu: 10. PROSINCE 2013

Tento certifikát platí – za předpokladu následného uspokojivého udržování funkčnosti systému managementu do: 9. PROSINCE 2016  
Pro ověření platnosti certifikátu volejte: +420 210 088 215  
Změna výše uvedeného rozsahu certifikace může být provedena pouze na základě žádosti.

  
Verze 1, Datum revize: 6. PROSINCE 2013  
Číslo certifikátu: CZ003283-1

   
S 3100

MANAGING OFFICE: BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o., Obchodní 1, 140 02 Praha 4, Czech Republic  
ISSUING OFFICE ADDRESS: BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o., Obchodní 1, 140 02 Praha 4, Czech Republic

## 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 E-LABMARKET
- ✓ Zrušit se ode dne podání objednávky mohou stejným způsobem, avšak nejpozději do 11 hodin následujícího pracovního dne po doručení objednávky

### Dodávky

- ✓ Pokud je zboží na skladě, je expedováno následující pracovní den po obdržení závazné objednávky a dodáno tak kupujícímu do 2 pracovních dnů. V ostatních případech do 30 dnů podle specifikace zboží.
- ✓ 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.
- ✓ Doprava zboží je standardně zajišťována firmou DPD, u zboží s požadovanou instalací obvykle prodávajícím. Dodávka se považuje za splněnou v okamžiku, kdy kupující potvrdí převzetí zboží na přepravním listu dopravce nebo dodacím listu či instalačním protokolu prodávajícího.

### Ceny a platnost ceníků

- ✓ Platné ceníky jsou dostupné na [www.labmark.cz](http://www.labmark.cz)
- ✓ Všechny ceny uvedené v cenících jsou vypsány bez DPH i s DPH v Kč.
- ✓ Prodávající si vyhrazuje právo uvedené ceny změnit. Vydáním nového ceníku pozbývají všechny starší ceníky platnost.
- ✓ U objednávek do 3000 Kč bez DPH může prodávající účtovat balné a dopravné ve výši 200 Kč bez DPH.
- ✓ U objednávek na zboží, vyžadující zvláštní přepravní režim (chladicí vložky, suchý led, nebezpečné zboží apod.) může prodávající účtovat balné a tuzemské dopravné ve výši 500 Kč bez DPH.

### Platební podmínky

- ✓ Kupující je povinen za dané zboží zaplatit ve stanovené lhůtě splatnosti.
- ✓ 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.

### Odpovědnost za vady, reklamační řád

- ✓ Kupující musí neprodleně, nejpozději následující pracovní den, oznámit prodávajícímu případné viditelné poškození zásilky způsobené nešetrným zacházením při dopravě a současně si nechat v tomto případě potvrdit tento stav dopravcem.
- ✓ Kupující je povinen po převzetí zboží přezkontrolovat. Závady v množství a evidentním poškození zboží musí neprodleně, nejpozději následující pracovní den, oznámit prodávajícímu.
- ✓ 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.
- ✓ Standardní záruční doba zboží je 12 měsíců od okamžiku splnění dodávky kupujícímu, pouze u zboží s vyznačenou expirační dobou je záruční doba dána touto dobou.
- ✓ Prodávající neručí za závady vzniklé špatným skladováním, zásahem do struktury zboží a při jiném způsobu použití zboží než je uvedeno na přiloženém návodu k použití anebo než je obvyklé.
- ✓ Kvalita poskytnutých servisních služeb - do 30 kalendářních dnů od převzetí opravy kupujícím, 3 měsíce na náhradní díly
- ✓ U prodávajícího je každá reklamační záležitost 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 reklamační záležitosti vždy písemně) o uznání / neuznání reklamační 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 Dodávky)
- ✓ 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 ( např. kupní smlouvu).

## 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 LIEBHERR, NEW BRUNSWICK, , dodávaného společností LAB MARK a.s., 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 poskytován 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) 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.



- c) Prodávající 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 doporučená výrobcem pro zajištění optimálního stavu zboží a snaží se zajistit přednostně servisní zásah v případě havarijní situace. Prodávající může poskytnout kupujícímu v dostatečném předstihu před plánovanou preventivní prohlídkou předběžnou cenovou kalkulaci prací a materiálu.
- d) 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.

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

### V.

Prodávající 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.

Prodávající 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.

***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 takovouto smlouvou.***

Datum vydání: 1.11.2014

Ing. Petr Filip  
předseda představenstva