

Podmínky zásilkového výdeje zdravotnických prostředků

1. Výdejce

MEDISTA spol.s r.o.
Rosmarin Business Center
Dělnická 12
170 00 Praha 7
IČO: 60199865
DIČ: CZ60199865
ID datové schránky: rzdrbyv

Výdejce je oprávněn vydávat zdravotnické prostředky zásilkovým způsobem v souladu s platnou legislativou, zejména zákonem č. 375/2022 Sb., o zdravotnických prostředcích a diagnostických zdravotnických prostředcích in vitro.

Zásilkový výdej je prováděn distančně, tj. doručením na zvolenou adresu, prostřednictvím výdejního místa přepravce nebo prostřednictvím odběrného místa Výdejce.

Součástí zásilkového výdeje je vždy poskytnutí informací nezbytných pro správné a bezpečné používání vydávaného zdravotnického prostředku.

2. Nabídka zdravotnických prostředků a cena

Nabídku zdravotnických prostředků určených k zásilkovému výdeji naleznete na internetových stránkách www.medista.cz nebo www.naplastova-pumpa.cz.

U každého zdravotnického prostředku je uvedeno:

- zda je hrazen z veřejného zdravotního pojištění
- výše případného doplatku pacienta
- informace o nákladech na přepravu dle aktuálních podmínek

Zveřejnění nabídky zdravotnických prostředků není reklamou ve smyslu právních předpisů.

3. Objednání zdravotnického prostředku na základě poukazu

Zásilkový výdej lze uskutečnit na základě:

- **elektronického poukazu (ePoukazu)**
- **listinného poukazu** vystaveného lékařem

ePoukazy na zdravotnické prostředky je nutné doručit do naší společnosti **nejpozději 5 pracovních dnů** před ukončením platnosti.

Způsoby předání poukazu

Údaje z poukazu nám můžete předat:

- e-mailem na adresu **e-poukaz@medista.cz**

- telefonicky na čísle **+420 724 217 760**
- prostřednictvím webového formuláře <https://diabetologie.medista.cz/epoukaz/>
- z patientského portálu Moje náplastovka: <https://diabetologie.medista.cz/moje-naplastovka>

4. Lhůta odeslání a dodání

Lhůta odeslání činí nejdéle 2 pracovní dny od přijetí platného poukazu.

V případě prodlení je pacient neprodleně informován o:

- důvodu zdržení
- nové předpokládané lhůtě dodání

5. Způsob dopravy a náklady

Zásilkový výdej zdravotnických prostředků je zajišťován kvalifikovanou osobou.

Přeprava zdravotnických prostředků probíhá v rámci České republiky prostřednictvím přepravce.

Zdravotnický prostředek je doručen:

- na pacientem zvolenou doručovací adresu
- na pacientem zvolené výdejní místo přepravce

U zásilkového výdeje zdravotnických prostředků realizovaného na základě elektronického poukazu (ePoukazu) nese náklady na přepravu Výdejce.

Při převzetí zboží od přepravce doporučujeme důkladně zkontrolovat zboží bezprostředně při jeho převzetí. V případě, že je obal poškozený nebo se objevují jiné skutečnosti, které nasvědčují, že by mohlo být poškozené i samotné zboží. Doporučujeme zásilku nepřebírat nebo sepsat zápis o poškození zásilky s řidičem přepravní služby.

Sepsaný zápis o škodě usnadní řešení případné reklamace.

Podepsáním přepravního listu přepravci zákazník souhlasí s převzetím zboží a stvrzuje, že zásilka není mechanicky nebo zjevně poškozená.

6. Zákaznická linka

Zákaznická linka slouží k poskytování odborných informací o:

- správném a bezpečném používání zdravotnického prostředku
- základní údržbě
- hlášení nežádoucích příhod

Kontakty informační služby:

Telefon: **+420 604 767 722**

E-mail: **zakaznicka.linka@medista.cz**

Provozní doba: **pracovní dny 8:00–15:00**

7. Reklamáce

Pacient má možnost reklamovaný zdravotnický prostředek vrátit bez jakýchkoli nákladů, a to:

- v případě doručení zdravotnického prostředku přepravcem hradí náklady na jeho vrácení Výdejce
- vyplněním reklamačního formuláře, který je dostupný na webových stránkách Výdejce. Vyplněný formulář slouží k řádnému a rychlému vyřízení reklamáce

Podrobný postup uplatnění reklamáce je uveden na webových stránkách Výdejce.

Platnost od: 1. 11. 2024