

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamacce:

1. Předmět reklamace:

- a. zboží dodané společností Eppendorf Czech & Slovakia s.r.o. (IČ: 27939031) (dodání odlišného zboží či odlišného množství zboží, než které si odběratel objednal, dodání vadného zboží, dodání zboží po dohodnutém termínu);
- b. kvalita poskytnutých servisních služeb a dodržení termínu provedení opravy;
- c. kvalita služeb kalibrační laboratoře a dodržení termínu provedení kalibrace.

2. Vznikne-li důvod k reklamaci na produkty, služby nebo služby dodané naší společností, je nezbytné, aby odběratel uplatnil reklamaci vždy písemně na adrese: Eppendorf Czech & Slovakia s.r.o., Voděradská 2552/16, 251 01 Říčany u Prahy; popřípadě elektronicky e-mailem na adresu: eppendorf@eppendorf.cz.

3. Termíny pro uplatnění reklamace:

- a. zboží dodané společností Eppendorf Czech & Slovakia s.r.o. – podle záručních podmínek výrobce, maximálně 2 roky ode dne prodeje;
- b. spotřební materiál do 3 pracovních dnů po obdržení (chybně dodané nebo jinak nevyhovující zboží);
- c. kvalita služeb kalibrační laboratoře – 1 měsíc od provedení kalibrace.

4. Při uplatnění reklamace zboží musí odběratel předložit doklad o koupi (tj. faktura nebo dodací list), u poskytnuté služby potvrzený zakázkový list.

5. Po řádném a včasném uplatnění záruky ze strany odběratele začne dodavatel vyvíjet činnost směřující k odstranění vady, v takové činnosti řádně pokračuje a v rozumném čase a řádně vadu odstraní.

Stížnosti:

Možné stížnosti, námitky a doporučení vztahující se k činnosti společnosti Eppendorf Czech & Slovakia s.r.o. mohou podávat odběratelé jako reklamace.

Oprávnění k přijetí stížnosti odběratelů mají všichni pracovníci společnosti, kteří jsou povinni je následně předat osobám odpovědným za jejich řešení.

Stížnosti vyřizuje příslušný vedoucí pracovník, případně ředitel.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je obvykle 30 kalendářních dnů.

V případě, že nelze vyřídit stížnost z vážného důvodu v uvedené lhůtě, bude odběratel o této skutečnosti písemně informován ředitelem společnosti.

Neuznání reklamace:

Bude-li reklamace výrobcem zamítnuta, tj. nebude uznána, klient se může obrátit přímo na výrobce nebo řešit reklamaci právní cestou.

Reklamační řád byl vypracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. a 90/2012 Sb., v platném znění, jakož i dalších obecně závazných právních předpisů.