

## Reklamační řád

### Reklamacie se rozumí:

- zboží dodané společností ESCIMEDA s.r.o. (dodání odlišného zboží či odlišného množství zboží, než které si zákazník objednal, dodání vadného zboží, dodání zboží v pozdním termínu)
- kvalita poskytnutých servisních služeb a splnění termínu provedení opravy
- kvalita služeb kalibrační laboratoře a splnění termínu provedení kalibrace

Vznikne-li důvod k reklamaci na produkty služby nebo služby dodané společností ESCIMEDA s.r.o., je nezbytné, aby kupující uplatnil reklamaci vždy písemně, formou reklamačního protokolu, na některou z následujících adres:

- na sídlo společnosti ESCIMEDA s.r.o., Na Vyšehradě 1092, 572 01 Polička nebo na adresu pobočky U Sanitasu 1621, 251 01 Říčany u Prahy
- elektronicky e-mailem na adresu [objednavky@escimeda.cz](mailto:objednavky@escimeda.cz)
- osobně/telefonicky obchodnímu reprezentantovi, pracovníkovi logistiky nebo servisnímu technikovi

### Termíny uplatnění reklamacie

- zboží dodané společností ESCIMEDA s.r.o. - dle záručních podmínek výrobce, maximálně 2 roky od prodeje, spotřební materiál do 3 pracovních dnů po obdržení (chybně dodané nebo jinak nevyhovující zboží)
- kvalita poskytnutých servisních služeb - do 30 kalendářních dnů od převzetí opravy uživatelem, 6 měsíců na náhradní díly
- kvalita služeb kalibrační laboratoře - 3 měsíce od provedení kalibrace

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

Lhůta pro vyřízení reklamacie se stanovuje na 30 kalendářních dnů. Lhůta počíná běžet dnem obdržení reklamacie. V případě, že nelze vyřídit reklamaci z vážného důvodu v uvedené lhůtě, bude zákazník o této skutečnosti písemně informován ředitelem společnosti nebo pověřeným pracovníkem.

### Stížnosti

Možné stížnosti, námitky a doporučení vztahující se k činnosti společnosti ESCIMEDA s.r.o., mohou podávat zákazníci jako reklamacie. Oprávnění k přijetí stížnosti zákazníků 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 se stanovuje na 30 kalendářních dnů. Lhůta počíná běžet dnem obdržení stížnosti. V případě, že nelze vyřídit stížnost z vážného důvodu v uvedené lhůtě, bude zákazník o této skutečnosti písemně informován ředitelem společnosti.

### Neuznání reklamacie

Bude-li reklamacie 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., Nový občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, jakož i dalších obecně závazných právních předpisů.*