

Pravidlá vrátenia tovaru

Reklamáciou sa rozumie:

- tovar dodaný spoločnosťou ESCIMEDA s. r. o. – organizačná zložka alebo ESCIMEDA s.r.o. (dodanie iného tovaru alebo iného množstva tovaru, ako si objednal zákazník, dodanie vadného tovaru, dodanie tovaru v oneskorenom termíne)
- kvalita poskytnutých služieb a dodržanie termínu opravy
- kvalita služieb poskytovaných kalibračným laboratóriom a dodržanie termínu kalibrácie

Ak vznikne dôvod na reklamáciu produktov, služieb alebo služieb dodávaných spoločnosťou ESCIMEDA s.r.o., je potrebné, aby kupujúci uplatnil reklamáciu vždy písomne, vo forme reklamačného protokolu, na jednu z nasledujúcich adries:

- ESCIMEDA s. r. o. – organizačná zložka, Univerzita Komenského v Bratislave, Prírodovedecká fakulta, Mlýnska dolina, Ilkovičova 3278/6, 842 15 Bratislava, Slovensko
- ESCIMEDA s.r.o., U Sanitasu 1621, 251 01 Říčany u Prahy, Česká republika
- elektronicky e-mailom na adresu objednavky@escimeda.cz
- osobne / telefonicky obchodnému zástupcovi, pracovníkovi logistiky alebo servisnému technikovi

Lehoty na podanie sťažnosti

- tovar dodaný spoločnosťou ESCIMEDA s.r.o. - podľa záručných podmienok výrobcu, maximálne 2 roky od predaja, spotrebný materiál do 3 pracovných dní od prevzatia (nesprávne dodaný alebo inak nevyhovujúci tovar)
- Kvalita poskytovaných služieb - do 30 kalendárnych dní od prijatia opravy používateľom, 6 mesiacov v prípade náhradných dielov
- Kvalita služieb kalibračného laboratória - 3 mesiace od dátumu kalibrácie

Pri reklamacii tovaru musí zákazník predložiť doklad o kúpe (t.j. faktúru alebo dodací list) a potvrdený doklad o objednávke za poskytnutú službu.

Lehota na vybavenie reklamácie je stanovená na 30 kalendárnych dní. Lehota začína plynúť dňom doručenia sťažnosti. V prípade, že reklamáciu nie je možné zo závažného dôvodu vyriešiť v stanovenej lehote, bude zákazník o tejto skutočnosti písomne informovaný riaditeľom spoločnosti alebo povereným zamestnancom.

Sťažnosti

Prípadné sťažnosti, námietky a odporúčania súvisiace s činnosťou spoločnosti ESCIMEDA s.r.o. môžu zákazníci podávať ako reklamácie. Všetci zamestnanci Spoločnosti sú oprávnení prijímať sťažnosti zákazníkov a následne sú povinní ich postúpiť osobám zodpovedným za ich riešenie. Sťažnosti vybavuje príslušný manažér alebo riaditeľ. Lehota na vybavenie reklamácie je stanovená na 30 kalendárnych dní. Lehota začína plynúť dňom doručenia sťažnosti. V prípade, že reklamáciu nie je

možné vyriešiť zo závažného dôvodu v stanovenej lehote, bude o tejto skutočnosti Klienta písomne informovať riaditeľ Spoločnosti

Neuznanie reklamácie

Ak je reklamácia zo strany výrobcu zamietnutá, t.j. nebude akceptovaná, môže sa klient obrátiť priamo na výrobcu alebo reklamáciu vyriešiť právnymi prostriedkami.