

## II-Ř1-RŘ Reklamační řád

vypracoval/revidoval: Pavel Prekop

datum platnosti: 31.3.2021

### Reklamační řád laboratoře ELKO EP, s.r.o.

**Ve smyslu zákona č. 90/2012 Sb., obchodní zákoník, a zákona č. 238/2020 Sb., o ochraně spotřebitele se reklamací rozumí rozsah, podmínky a způsob uplatnění odpovědnosti za vadnou službu.**

#### Telefonické reklamace

Telefonické projednání námitek a doporučení vztahující se k činnosti laboratoře je možné přímo u vedoucího laboratoře na uvedeném kontaktním čísle či emailu.

#### Písemné reklamace

1. Reklamace, stížnost nebo námitka v písemné formě se mohou podávat do jednoho měsíce po obdržení výsledku zkoušek.
2. Reklamace, stížnost nebo námitka je evidována ve formuláři Protokol o stížnosti nebo reklamaci a zapsána do Knihy neshod, kde je zároveň uvedeno datum přijetí, jméno a adresa stěžovatele a předmět reklamace, stížnosti nebo námítky.
3. Vedoucí laboratoře potvrdí příjem reklamace, stížnosti nebo námítky bez zbytečného prodlení.
4. Reklamace, stížnost nebo námitka musí být vyřízena do 30 dnů od data doručení.
5. Není-li možné dodržet termín pro vyřízení reklamace, stížnosti nebo námítky je laboratoř povinna o této skutečnosti informovat stěžovatele s uvedením důvodu a musí být uveden nový termín, do kdy bude záležitost vyřešena.

Stížnosti lze podávat na:

- Okolnosti při provádění laboratorních činností
- Nedodržení požadavků zákazníka
- Nesprávné hodnoty výsledků
- Nesprávnou interpretaci výsledků
- Nedodržení termínu dodání výsledků

#### KONTAKTNÍ ÚDAJE

<b>Název firmy:</b>	ELKO EP, s.r.o. (sekce Zkušební laboratoř ELKO EP, s.r.o.)
<b>Adresa pracoviště:</b>	Palackého 493, Všetuly, 769 01 Holešov
<b>Vedoucí laboratoře:</b>	Bc. Pavel Prekop
<b>Zástupce vedoucího laboratoře:</b>	Ing. Rostislav Macík
<b>Telefonní číslo:</b>	<b>+420 573 514 255</b>
<b>Email:</b>	<a href="mailto:Prekop@elkoep.cz">Prekop@elkoep.cz</a> , <a href="mailto:Macik@elkoep.cz">Macik@elkoep.cz</a>