

## **Reklamační řád BioTech a.s**

### **I. Všeobecně**

Reklamační řád je vypracován v souladu se zákonem 89/2012 Sb. Občanský zákoník (v platném znění).

Vztahuje se na všechny produkty a služby prodávané/poskytované v BioTech a.s. a služby poskytované Kalibrační laboratoří BioTech a Zkušební laboratoří BioTech.

### **II. Záruční podmínky**

Zákazník (kupující) je povinen si produkt při převzetí řádně zkontrolovat a prohlédnout. V případě, že shledá na produktech (zboží, službách) vady, je povinen to bez zbytečného odkladu oznámit prodávajícímu. Vztahuje se i na vady které zjistí dodatečně (až při používání) v záruční lhůtě.

V případě mechanického poškození obalu při převzetí od dopravce, je kupující povinen zkontrolovat stav produktu (zboží). Pokud bude při prohlídce zboží zjištěno zjevné poškození, je kupující povinen vyhotovit o tomto záznam za přítomnosti dopravce, podepsaný dopravcem, a převzetí odmítnout. Podpisem přepravního listu kupující souhlasí s převzetím a stvrzuje, že zboží je nepoškozené. Na pozdější reklamace způsobené během dopravy nebude brán zřetel. Výjimku tvoří mechanické poškození zboží, které při převzetí zásilky nebylo ani při náležité prohlídce zjevné. V takovém případě je kupující povinen uplatnit reklamaci do 3 dnů od převzetí zboží.

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé opotřebením způsobeným obvyklým používáním produktu, chybnou obsluhou, neodborným nebo neoprávněným zásahem, jakož i použitím, údržbou či

instalací, které jsou v rozporu s návodem k použití a údržbě a předanými instrukcemi při instalaci (instalační list). Záruka nebude rovněž uznána v případě mechanického poškození vinou zákazníka, poškozením způsobeným nadměrným a nevhodným používáním, zanedbáním péče, nedodržením skladovacích podmínek stanovených výrobcem, vniknutím cizích látek (prachu, vody, atd.) do zařízení, v případě vzniku vady v důsledku přepětí v rozvodné síti, či poškozením způsobeným vyšší mocí.

Při uplatnění záruky na přístroje je nutné předložit záruční list (potvrzený při instalaci). Záruka se nevztahuje na čištění přístroje, poruchy způsobené nehodou, neodborným nebo násilným zacházením, na součásti podléhající běžnému opotřebení (těsnění, ventilký, výbojky, pojistky, apod.), nebo přístroj nebyl obsluhován přesně podle návodu, proškolenou osobou.

Při uplatnění záruky na reagentie a spotřební materiál je nutné předložit fakturu nebo dodací list.

### **III. Záruční doba**

Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným v záručním listu, případně daňovém dokladu nebo na etiketě obalu zboží. Záruční doba je zpravidla 24 měsíců, pokud výrobce zboží nestanoví jinak. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. Záruka na dodané náhradní díly činí 6 měsíců.

### **IV. Vyřízení reklamace**

Kupující může uplatnit reklamaci prostřednictvím příslušného produktového manažera nebo vedoucího technické a aplikační podpory, vedoucího Zkušební laboratoře BioTech, nebo vedoucího Kalibrační laboratoře BioTech. V každém případě musí být

reklamace uplatněna písemně (e-mail, fax, dopis) a musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- identifikaci zákazníka (název, adresa, kontaktní údaje, kontaktní osoba)
- identifikaci produktu (druh výrobku, typ/model, výrobce, výrobní číslo, šarže)
- doklad o zakoupení/dodání/instalaci/předání do užívání (daňový doklad, č. instalačního protokolu, potvrzený Záruční list)
- důvod reklamace (popis reklamace, vady, příslušenství k přístroji)
- datum uplatnění reklamace, podpis oprávněného pracovníka/zákazníka

-  
Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, zpravidla do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí prodávajícího kupujícího písemně, e-mailem, faxem, telefonicky nebo osobně.

#### **V. Závěrečná ustanovení**

Práva a odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 2.11.2020, změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.