

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

- 1) Stížnosti/reklamace lze uplatnit:
  - Písemně na adresu: Ekologická laboratoř PEAL s.r.o., U Vodojemu 914/15, 142 00 Praha 4 Libuš
  - Telefonicky: 608 074 344
  - Elektronickou poštou: info@peallab.cz
- 2) Stížnosti/reklamace lze uplatnit nejpozději **do 30-ti dnů** po obdržení Protokolu o měření, ve výjimečných a závažných případech i po tomto termínu, ale **maximálně do 6 měsíců**.
- 3) Laboratoř informuje **do 3 dnů** od obdržení stížnosti stěžovatele o příjem stížnosti a sdělí termín předpokládaného vyřízení, který by neměl přesáhnout 30 dnů od podání stížnosti.
- 4) V případě, že stížnosti nebylo vyhověno, jsou zákazníkovi sděleny (písemně, telefonicky, popř. elektronickou poštou) důvody, pro které nebyla stížnost uznána za oprávněnou.
- 5) Povinné údaje pro podání stížnost/reklamace:
  - Jméno, bydliště, kontakt (telefon, email)
  - Předmět stížnosti – číslo vydaného protokolu nebo vzorku, datum vydání protokolu, vč. zaslání jeho kopie (scanu), tak jak byl zákazníkem obdržen
  - Specifikace stížnosti – např. podezření na nesprávně změřený výsledek zkoušky, chybějící nebo nesprávné údaje na protokolu (zkouška, místo odběru....)

V Praze, 1.6.2020

Ing. Martin Šefr, jednatel



ing. Ivan Černý, vedoucí laboratoře

