

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 1

Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov a predpisov vydaných na jeho realizáciu. Reklamácie sa riadia aj schválenými internými smernicami a VOP, v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú v niektorej z prevádzok FCC Slovensko, s.r.o. poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Článok 3

Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u vedúceho prevádzky alebo iného zodpovedného pracovníka a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra a pod.). Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Vedúci prevádzky alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

Článok 4

Chyby odstrániteľné

Na úseku poskytovaných služieb, ak nie je dodržaný správny postup (odváženie materiálu) má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník pred vykládkou materiálu (tzn. že by materiál (odpad) nemal byť vyložený v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

Článok 5

Chyby neodstrániteľné

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu v službách, má zákazník právo na vrátenie zaplatenej ceny.

Článok 6

Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný reklamáciu poskytovaných služieb uplatniť do 10 dní od ich vykonania. V prípade, že sa tak nestane, právo na reklamáciu zaniká.

Článok 7

Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo tovaru.

Článok 8

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.07.2021

Skupina FCC na Slovensku