

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnosti F E D S s.r.o., IČO 25411969, se sídlem Španělská 2, Praha 2, 120 00, zapsané OR v Praze, oddíl C, vložka 82003.

I. Vymezení pojmů, stran a působnosti

- a. Tento reklamační řád a samotný proces reklamace se řídí příslušnými zákonnými a podzákonnými ustanoveními právního řádu ČR, jakož i interními normami společnosti F E D S s.r.o.
- b. Poskytovatelem se rozumí společnost F E D S s.r.o.
- c. Klientem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která odebrala zboží či službu od poskytovatele za účelem finální spotřeby, tj. nikoliv za účelem dalšího podnikání.

II. Způsob reklamace

- a. Klient je povinen provést reklamaci následujícím způsobem:
 - i. písemně na adresu sídla poskytovatele (F E D S s.r.o., Španělská 2, Praha 2, 120 00)
 - ii. emailem na adresu Reklamačního oddělení poskytovatele: reklamace@feds.cz
- b. V reklamaci musí být jasně a jednoznačně uvedeny následující skutečnosti:
 - zřetelné označení slovem „REKLAMACE“
 - identifikační údaje klienta (jméno, příjmení, adresa, telefon, event. emailová adresa)
 - úplný popis zboží či služby, které je předmětem reklamace
 - identifikace pracovníka poskytovatele, který reklamované zboží či službu poskytl
 - popis vady a podrobné odůvodnění reklamace
 - další relevantní skutečnosti
- c. Bez výše uvedených náležitostí není možné reklamaci považovat za řádně podanou a nelze zaručit její řádné vyřízení.

III. Vyřízení reklamace

- a. Poskytovatel se zavazuje do **10 pracovních dnů** od podání reklamace způsobem popsaným v bodě II.a kontaktovat telefonicky klienta za účelem sjednání osobní schůzky k vyřešení reklamace. Této schůzky se účastní vždy příslušný regionální manažer, případně jiný pověřený pracovník. Z průběhu schůzky je pořízen záznam s identifikací zúčastněných osob, jejich podpisy a zejména s **dohodnutým postupem způsobu řešení reklamace klienta**.
- b. V případě, že nedojde k dohodě mezi klientem a poskytovatelem o smírném řešení reklamace dle bodů III.a zavazuje se poskytovatel rozhodnout o oprávněnosti reklamace v nejkratší možné době. **Celkově však doba od podání reklamace do odeslání tohoto rozhodnutí nesmí překročit 30 kalendářních dnů.** Pokud by došlo k překročení této lhůty má klient práva jako v případě, že jde o vadu neodstranitelnou.
- c. Do lhůty popsané v bodě III.c se nezapočítává doba nezbytně nutná pro zpracování odborných posudků a expertíz nutných k vyřízení reklamace.
- d. Pokud je poskytovatel členem profesní organizace, zavazuje se, v případě neuznání reklamace, zajistit klientovi na požádání slyšení před Etickou komisí, případně jiným rozhodčím orgánem zmíněného profesního sdružení.

Tento reklamační řád vstupuje v platnost dne 1.5.2007 a nahrazuje veškeré předchozí interní normy a směrnice FEDS, s.r.o. v této oblasti.

Za F E D S s.r.o.



Ing. Michal Bauer
ředitel společnosti

V Praze dne 1.5.2007.