

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnosti M.S.QUATRO, s.r.o., IČ 26219182, se sídlem Na Hradbách 424/3, 693 01 Hustopeče, zapsané v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vl. 37563.

I. Úvodní ustanovení

1. Poskytovatelem se rozumí společnost M.S.QUATRO, s.r.o.
2. Klientem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která odebrala zboží či službu od poskytovatele za účelem finální spotřeby, tj. nikoliv za účelem podnikání.
3. Reklamační řád upravuje způsob komunikace mezi klientem a poskytovatelem v případech, kdy se klient domnívá, že byl jednáním obchodních zástupců poskytovatele uveden v omyl či jinak poškozen a žádá poskytovatele o nápravu, změnu, omluvu či jinou formu zadostiučinění
4. Tento reklamační řád a samotný proces reklamace se řídí příslušnými zákonnými a podzákonnými ustanoveními právního řádu ČR, jakož i interními směrnicemi spol. M.S.QUATRO, s.r.o.

II. Způsob podání reklamace / stížnosti

1. Klient je povinen provést reklamaci následujícím způsobem:
 - a) písemně na adresu sídla poskytovatele (M.S.QUATRO, s.r.o., Na Hradbách 424/3, 693 01 Hustopeče)nebo
 - b) e-mailem na adresu: info@msquatro.cz
2. V reklamaci musí být jasně a jednoznačně uvedeny následující skutečnosti:
 - zřetelné označení slovem „REKLAMACE“
 - identifikační údaje klienta a kontaktní údaje (jméno, příjmení, adresa, telefon, event. e-mailový kontakt)
 - úplný popis zboží či služby, které je předmětem reklamace
 - identifikace pracovníka poskytovatele (obchodního zástupce), který reklamované zboží či službu poskytl
 - popis vady a podrobné odůvodnění reklamace
 - další relevantní skutečnosti
3. Bez výše uvedených náležitostí není možné reklamaci považovat za řádně podanou a nelze zaručit její řádné a včasné vyřízení.

III. Vyřízení reklamace

1. Poskytovatel se zavazuje do 7 kalendářních dnů od podání reklamace, způsobem popsaným v bodě II., písemně vyznat klientovi o přijetí reklamace a do 14 kalendářních dnů od data přijetí telefonicky, popř. e-mailovou či písemnou komunikací sjednat s klientem schůzku za účelem vyřešení reklamace. Této schůzky se účastní vždy příslušný regionální manažer, případně jiný pověřený pracovník poskytovatele. Z průběhu schůzky je pořízen záznam s identifikací zúčastněných osob, jejich podpisy a zejména s dohodnutým postupem způsobu řešení reklamace klienta.

2. V případě, že nedojde k dohodě mezi klientem a poskytovatelem o smírném řešení reklamace dle bodu III.1., zavazuje se poskytovatel rozhodnout o oprávněnosti reklamace v nejkratší možné době.

3. Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytně nutná pro zpracování odborných posudků a expertíz nutných k vyřízení reklamace.

4. 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 1.1.2010.

Za M.S.QUATRO, s.r.o.

Miroslav Nevěděl
výkonný ředitel společnosti