

## REKLAMAČNÝ PORIADOK.

### VŠEOBECNÉ USTANOVENIA.

V súlade s ustanovením zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a § 616 až 627 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka vydávam tento „Reklamačný poriadok“.

Reklamačný poriadok spoločnosti ŽP EKO QELET a.s. , Československej armády 1694, 036 01 Martin (ďalej len "spoločnosť") je vydaný za účelom zabezpečenia reklamačného konania pre potreby zákazníkov a obchodných partnerov spoločnosti (ďalej len "zákazník") využívajúcich služby vykonávaných spoločnosťou. Reklamačný poriadok informuje o podmienkach, mieste a spôsobe uplatnenia práv zákazníka plynúcich zo zodpovednosti spoločnosti za chyby poskytnutej služby.

### REKLAMAČNÉ USTANOVENIA.

#### Základné pojmy a definície.

##### **Nezhoda.**

Nezhoda je nesplnenie akejkoľvek špecifikovanej požiadavky.

##### **Produkt – služba.**

Služba je výsledkom realizačných procesov a činností spoločnosti vykonávaných na rozhraní medzi dodávateľom a zákazníkom.

##### **Kvalita služby.**

Je schopnosť množiny vlastných charakteristík a vlastností služby spĺňať požiadavky zákazníkov a ďalších zainteresovaných strán.

##### **Požiadavka na kvalitu služby.**

Je požiadavka na vlastné charakteristiky a vlastnosti služby, ktoré sa stanovia, zvyčajne zavedú alebo sú povinné. Tieto požiadavky definujú rôzne zainteresované strany – zákazníci, dodávatelia, spoločnosť, právne predpisy, atď.

##### **Nezhodná služba.**

Je služba, ktorá nezodpovedá a nespĺňa jednu alebo viacero požiadaviek na vlastné charakteristiky a vlastnosti, ktoré boli definované.

##### **Chyba.**

Je nesplnenie požiadavky súvisiacej so zamýšľaným alebo stanoveným použitím.

##### **Reklamačné konanie.**

Je súhrn právnych úkonov, organizačne a metodicky zabezpečených, za účelom odstránenia kvalitatívnych, technických a právnych nedostatkov a chýb/nehôd reklamovaných služieb a splnenie vzájomných práv a povinností stanovených platnými predpismi a normami.

##### **Reklamácia.**

Je písomná alebo ústna sťažnosť zákazníka alebo organizácie predovšetkým na:

- nekvalitné poskytovanie služby (kvalita, množstvo, termín),
- dodávku služieb, ktoré neboli dodané podľa dohodnutých a stanovených podmienok,
- nekompletnosť dodávky (objem, sprievodné doklady),
- nevyjasnené, duplicitné a omylom dodané služby,
- nesplnenie termínu poskytnutia služby.

Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu. Reklamáciu zákazník uplatňuje v mieste prevádzky spoločnosti u príslušného vedúceho strediska. Kontakt je zverejnený na informačnej tabuli a na internetovej stránke [www.ekoqelet.sk](http://www.ekoqelet.sk).

Reklamáciu služby spoločnosť odmietne, ak bolo zistené, že k nedostatku došlo vinou zákazníka.

### ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA.

Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa a Obchodného zákonníka a je vystavený v priestoroch prevádzky spoločnosti ŽP EKO QELET a.s. , Československej armády 1694, 036 01 Martin a zverejnený na jej internetovej stránke ([www.ekoqelet.sk](http://www.ekoqelet.sk)).

ŽP EKO QELET a.s. si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2020



Ing. Roman Veverka  
predseda predstavenstva  
a generálny riaditeľ

V Hliníku nad Hronom dňa 1.1.2020

