

Říčany u Prahy, 1.4.2010

Vážený zákazníci,

tímto si Vás dovoluujeme informovat o způsobu vyřizování reklamací výrobků uvedených v příloze. Reklamacie u zmíněných výrobků je vyřizována výměnou zboží, nebo dobropisem.

Důvodem tohoto postupu je nejen zrychlení procesů v oblasti servisu, ale také omezení společných dopravních nákladů vzhledem k výši cenové hladiny uvedeného sortimentu a výsledného profitu. Reklamované zboží stahujeme z Vaší prodejny po dohodě s naším obchodním zástupcem, nebo na základě objednávky dopravy 1x měsíčně – viz příložený příklad.

Seznam výrobků je průběžně aktualizován naším servisním střediskem a rozesílán.

Postup pro prodejce :

- 1, **zákazník přinese do prodejny k reklamaci výrobek uvedený v příloženém seznamu**
- 2, **zástupce prodejny ověří, zda závada popsaná zákazníkem se skutečně projevuje**
- 3, **v případě oprávněnosti reklamacie vymění zákazníkovi špatný kus za nový. Pokud prodejce nemá nový kus na prodejně, objedná ho a ten mu bude neprodleně dodán. V případě, že koncový zákazník trvá na vyřízení reklamacie standardní cestou (oprava), je prodejce oprávněn zaslat vadné zboží k opravě na servisní středisko společnosti Fast ČR, a.s.**
- 4, **špatný kus ponechá na své prodejně v oddělení reklamací**
- 5, **jednou měsíčně objedná zástupce prodejny svaz vadného zboží na servis společnosti Fast ČR, a.s. a to :**

1, v případě menšího množství u svého obchodního zástupce

2, v případě většího množství na :

pobočka Praha

tel.: **323 204 120**
email: vaclav.jindrich@fastcr.cz

pobočka Brno

tel.: **531 010 295**
email: pavel.jurek@fastcr.cz

- 6, **Prodejce připraví zboží na dohodnutý svoz a přiloží seznam výrobků s popisem závady**
- 7, **V dohodnutý den vyzvedne obchodní zástupce společnosti Fast ČR, a.s., nebo smluvní dopravce vadné zboží. Obě strany si potvrdí převzetí zboží.**
- 8, **na zboží, které společnost Fast ČR, a.s. již nedistribuuje obdrží prodejce finanční dobropis**
- 9, **u zboží, které je stále v platné nabídce společnosti Fast ČR, a.s. obdrží prodejce nový kus**

**FAST ČR, a.s.**

Černokostecká 1621, 251 01 Říčany, Czech Republic
tel.: +420 323 204 111, fax: +420 323 204 110

Pozn.: *Servisní středisko společnosti Fast ČR, a.s. po převzetí reklamovaného zboží provede jeho důkladnou kontrolu. V případě zjištění neoprávněnosti reklamace, např. že se jedná pouze o špatnou obsluhu, neznalost produktu atd., bude výrobek zaslán prodejci zpět bez nároku na reklamaci.*

S pozdravem Petr Uher

FAST ČR, a.s.

Černokostecká 1621
/areál INTERIER Říčany/ Říčany u Prahy 251 01
tel.: +420/323204120, fax.: +420/323204121
IČO: 26726548, DIČ: CZ26726548
provozní doba: PO - PÁ 8.30 - 17.00
MHD BUS 381, 382, 383, 387
Nástupní stanice - DEPO HOSTIVAŘ
Výstupní stanice - PRŮMYSLOVÝ AREÁL

FAST BRNO

Cejl 41
602 00, Brno 13
tel.: +420/531010295

FASTPLUS BRATISLAVA

Na Pantoch 18
831 06, Bratislava
tel.: +421/249105832

IČO: 26 72 65 48, **DIČ:** CZ-26 72 65 48

Bankovní spojení: Komerční banka Praha 1, č.ú. 89309011/0100, Česká spořitelna Praha 4, č.ú. 2375682/0800, ČSOB Praha 1, č.ú. 8010-0116233383/0300