

Vážený obchodní partnere,

společnost **Philips**, sektor Consumer LifeStyle (dále dodavatel) zavádí nové **zrychlené reklamační řízení pro některé druhy dodávaných výrobků (viz tabulka v příloze).**

Pro uznání oprávněnosti spotřebitelských reklamací výrobků dosud vyžaduje odborné posouzení vady výrobku (ve smyslu § 19, odstavce 3 Zákona na ochranu spotřebitele). Toto odborné posouzení dosud provádí smluvní autorizované servisy u všech dodávaných výrobků, provedou opravu výrobku nebo vydávají obchodním partnerům tzv. Potvrzení. Toto potvrzení je dokladem o oprávněnosti spotřebitelské reklamace a na jeho základě vystavuje naše společnost svým obchodním partnerům dobropis.

Od 1. 4. 2010 nebude společnost FAST ČR a.s. **u vybraných produktů Philips** vyžadovat odborné posouzení vady výrobku. Spoléhá tak na vysokou odbornou zdatnost pověřených pracovníků svých obchodních partnerů, kteří vyřizují reklamace svých spotřebitelů a umí identifikovat oprávněnost reklamace.

Společnost FAST ČR a.s. poskytne dobropis za každý kus vráceného zboží Philips z příloženého seznamu, které bude takovým pracovníkem uznán za oprávněnou reklamaci. Podmínkou je, aby vrácené zboží bylo kompletní, bylo vybavené reklamačním protokolem s uvedenou vadou výrobku, originálem nebo kopií prodejního dokladu a číslem faktury, kterou byl výrobek zakoupen od společnosti FAST ČR a.s..

Společnost FAST ČR a.s. si vyhrazuje právo nevystavit dobropis na zboží, které nevykazuje vadu nebo které nespĺňuje záruční podmínky společnosti Philips, zejména:

- Bylo poškozeno zákazníkem, ať už úmyslně nebo nevhodnou obsluhou
- Bylo reklamováno mimo zákonnou záruční dobu a mimo záruční dobu dodavatele
- Má neúplné, pozměněné nebo nepravdivě vyplněné doklady
- Není kompletní (přepravní obal není požadován)

Uvedený proces zavádí společnost FAST ČR a.s. pro zboží společnosti Philips uvedené v příložené tabulce, pro zrychlení reklamačního procesu, neboť pověřený pracovník může o reklamaci rozhodnout ihned a své rozhodnutí ihned zákazníkovi sdělit. V případě oprávněné reklamace může také ihned zákazníkovi nabídnout nové zboží a naplnit tak požadavek zákona na ochranu spotřebitelů (§ 19, odst. 3) pro reklamaci bez odborného posouzení vady.

**FAST ČR, a.s.**

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

Zákon na ochranu spotřebitele (634/1992 Sb.)**§ 19**

(3) Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

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 HOSTIVAR
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