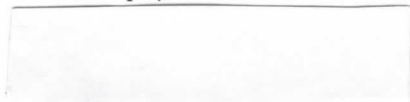


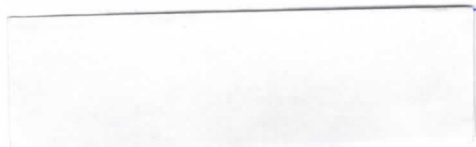
Príloha č. 3: Reklamačný poriadok – predloží uchádzač v ponuke

V Košiciach dňa 7.11.2023

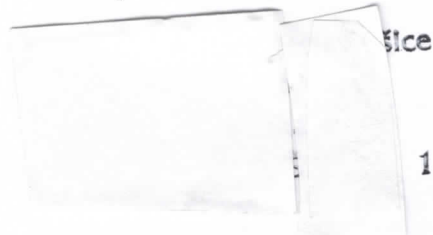
Za kupujúceho:



Ing. Roman Danko
predseda predstavenstva



Mgr. Marcel Čop
člen predstavenstva

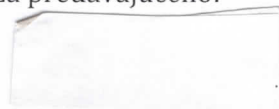


lice

1

V Bratislave dňa 25.10.2023

Za predávajúceho:



Ing. Robert Pátek, Ph.D.,
predseda predstavenstva



Ing. Tomáš Vašut
člen predstavenstva



1. Účel

Účelom poriadku je určenie postupov pri riešení nárokov objednávateľa voči spoločnosti Metrostav Slovakia a.s. a zabezpečenie naplnenia právnych nárokov objednávateľa, ktorý reklamáciu uplatnil.

2. Reklamácie

2.1. Príjem a evidencia reklamácií

Odberateľ alebo kupujúci si môže uplatniť reklamáciu počas trvania záručnej doby stanovenej v Zmluve o dielo (resp. v Kúpnej zmluve, Objednávke a/alebo v Zmluve o poskytovaní služieb).

Reklamáciu je možné uplatniť písomne na email: reklamacie.depokosice@metrostavsk.sk

2.2. Preskúmanie reklamácie

Po obsahovej a technickej stránke preskúmajú reklamáciu nato určené osoby (reklamačný technik), pričom porovnávajú predmet reklamácie s požiadavkami dohodnutými v Zmluve o dielo (resp. v Kúpnej zmluve, Objednávke a/alebo v Zmluve o poskytovaní služieb), cenovej ponuke a pod. Výsledkom preskúmania bude zistenie opodstatnenosti reklamovanej vady. V technicky komplikovaných prípadoch bude spísaný Protokol z reklamačného konania, v ktorom bude uvedené, či zhotoviteľ vadu uznáva a pokiaľ ju neuzná, uvedie dôvod.

2.3. Vyjadrenie k reklamácií - kladné

V prípade uznania reklamácie, musí byť objednávateľovi alebo kupujúcemu odoslané vyjadrenie k reklamácií najneskôr do 14 dní od doručenia reklamácie. Odpoveď je zrealizovaná písomne formou komunikácie uvedenej v Kúpnej zmluve, Objednávke, Zmluve o dielo, prípadne v Zmluve o poskytovaní služby.

2.4. Riešenie reklamácie

V prípade, že sa jedná o reklamáciu dodávky tovaru, služieb alebo prác, ktoré spoločnosť Metrostav Slovakia a.s. zabezpečovala vlastnými kapacitami, znáša všetky náklady spojené s reklamáciou spoločnosť Metrostav Slovakia a.s.. V prípade dodávky tovaru, služieb alebo prác, ktoré spoločnosť Metrostav Slovakia a.s. zabezpečovala subdodávateľsky, je reklamácia prác postúpená na dodávateľa tovaru alebo služby alebo subdodávateľa.

Po odstránení nezhody sa vyhotoví záznam o odstránení reklamácie, kde odberateľ svojím podpisom potvrdí odstránenie nezhody.

2.5. Nápravné a preventívne opatrenia

Zodpovedná osoba určená pre danú činnosť ku každej reklamácií vykoná analýzu príčin vzniku reklamácie a zabezpečí prijatia nápravného alebo preventívneho opatrenia. Zároveň je povinná prijať také opatrenia, ktoré zamedzia opakovaniu reklamácie.

2.6. Vyjadrenie sa k reklamácií – záporné

V prípade, že reklamácia nie je zo strany Metrostav Slovakia a.s. uznaná ako opodstatnená, reklamačný technik zasiela odosielateľovi reklamácie písomnú informáciu o zamietnutí reklamácie. Informácia je zasielaná najneskôr do 14 dní od prijatia reklamácie formou komunikácie uvedenej v Kúpnej zmluve, Zmluve o dielo, Objednávke prípadne v Zmluve o poskytovaní služby.

Schválil 24.10.2023

Ing. Ján Sekerák

Oblasťný riaditeľ pre Prešovský a Košický kraj