

Reklamačný poriadok spoločnosti Commander Services s.r.o. (ďalej len „Poskytovateľ služieb“) je vypracovaný v súlade s Občianskym zákonníkom, zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov a Zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a je zohľadnený v Zmluve „COMPLETE“ o poskytovaní služieb elektronického monitoringu, bod X. Všeobecné obchodné podmienky, cenník služieb a servisné a technické podmienky.

#### **I. Základné ustanovenia:**

1. Reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania nárokov Užívateľa vyplývajúcich zo zodpovednosti Poskytovateľa služieb za nedostatky a vady poskytnutej služby a vybavenie reklamácie.
2. Užívateľ má právo na reklamáciu v prípade, ak mu boli poskytnuté služby nižšieho rozsahu alebo nižšej kvality ako je to vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé.

#### **II. Uplatnenie reklamácie:**

1. V prípade, že Užívateľ zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je oprávnený uplatniť si prípadnú reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, na Hotline linke Poskytovateľa služieb (+ 421 55 33333300, hotline@commander.sk).
2. V prípade ústneho reklamačného podania Užívateľa v mieste poskytovanej služby, je povinnosťou Poskytovateľa služieb spísať s Užívateľom Reklamačný formulár.
3. Poskytovateľ služieb je povinný zaevidovať reklamáciu a zaslať potvrdzujúci email o prijatí reklamácie na emailový kontakt Užívateľa, a to i v prípade ústneho podania.

#### **III. Vybavenie reklamácie:**

1. Vybavenie reklamácie sa uskutoční ihneď, príp. v odôvodnených prípadoch do 3 dní. Ak to nie je možné, najmä, ak sa vyžaduje zložitá zhodnotenie stavu služby, Užívateľ je vyzvaný v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

#### **IV. Spolupráca Užívateľa pri vybavovaní reklamácie:**

1. Užívateľ je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak mu právo na reklamáciu zaniká.
2. Užívateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi služieb potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácie, najmä podať informácie, preukázateľne skutkovo podložiť dôvod reklamácie či špecifikovať svoje požiadavky a pod.
3. Užívateľ je povinný, pokiaľ si to vyžaduje povaha reklamácie, umožniť zodpovednému pracovníkovi vybavujúcemu reklamáciu alebo inému poverenému zamestnancovi, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

#### **V. Spôsob vybavenia reklamácie:**

1. Poskytovateľ služieb je povinný o vybavení reklamácie informovať Užívateľa písomne, a to doporučenou poštou.
2. V prípade žiadosti Užívateľa, môže Poskytovateľ služieb z titulu urýchlenia informovanosti Užívateľa, zaslať aj scan písomného vyjadrenia o vybavení reklamácie emailom, a to na emailový kontakt Užívateľa.
3. V prípade posúdenia reklamácie ako úplne opodstatnenej alebo čiastočne opodstatnenej, Poskytovateľ služieb je povinný poskytnúť Užívateľovi primeranú náhradu škôd.
4. V prípade posúdenia reklamácie ako neopodstatnenej, Poskytovateľ služieb je povinný špecifikovať dôvody zamietnutia.

#### **VI. Záverečné ustanovenia:**

Tento reklamačný poriadok je platný do odvolania.