

## **Postup pro vyřizování a řešení stížností**

### **1. Oblast činností, na které lze podat stížnost nebo reklamaci**

Podání lze uplatnit na všechny procesy a činnosti, které společnost ASCO s.r.o., se sídlem Čechova 551, 29301 Mladá Boleslav, IČ: 61675164 (dále jen „Společnost“) realizuje a je za ně zodpovědná.

### **2. Podání stížnosti**

Zákazník může podat stížnost:

- Písemně na kontaktní adresu centrály společnosti ASCO s.r.o., Na Svahu 1090, 29306 Kosmonosy. Stížnost může poslat poštou nebo podat přímo na uvedené adrese.
- Elektronicky na e-mail [asco@asco.cz](mailto:asco@asco.cz)

Každé podání musí obsahovat informace o záležitosti, které se týká, její časové určení a pokud je to možné, objektivní důkazy týkající se její podstaty. Dále pak adresu a kontaktní informace osoby, která stížnost, odvolání či reklamaci podává. Anonymní podání se nevyřizují – pouze se evidují.

### **3. Přijetí a vyřízení stížnosti**

Stížnost je po doručení předána na sekretariát firmy, kde se zajistí zaevidování a předání odpovědnému pracovníkovi pro řešení stížnosti uvnitř Společnosti.

Stížnosti jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí Společností.

Lhůta pro vyřízení je 30 pracovních dnů od přijetí stížnosti Společností. V případě, že ze závažných důvodů nelze vyřídit stížnost do této lhůty, je zákazník o této skutečnosti písemně informován.

Společnost si vyhrazuje právo vyžádat od zákazníka doplnění stížnosti tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení stížnosti do doby doručení doplňujících údajů zákazníkem na centrálu Společnosti. Pokud však zákazník do 10 pracovních dnů nedoručí na centrálu Společnosti doplňující údaje ke stížnosti vyžádané Společností, stížnost se zamítá pro nekomplexnost.

### **4. Informování o výsledku řešení stížnosti**

Zákazník je ve výše uvedené lhůtě 30 pracovních dnů od přijetí stížnosti vyrozuměn o výsledku řešení stížnosti, a to písemně formou na adresu uvedenou v jím zaslané stížnosti nebo e-mailem. Rozhodující datum je datum odeslání.

### **5. Odvolání**

V případech, kdy podavatel není spokojen s výsledkem prvoinstančního řešení nebo postupem šetření, může podat proti výsledku odvolání. Druhou instancí je vedení Společnosti. Druhá instance může změnit rozhodnutí první instance. Pro šetření v druhé instanci platí stejné termíny jako pro prvoinstanční řízení.

Veškerá korespondence mezi společností a podavatelem je vedena pouze písemně (poštou, e-mailem) z důvodu sledovatelnosti a doložitelnosti realizovaných kroků.