

## **Sťažnosti \* Námietky \* Odvolania**

Zákazník, dodávateľ alebo ďalšie strany majú právo podať námietky alebo sťažnosti/odvolania týkajúce sa činnosti alebo výsledkov činnosti SL/COV FIRES, s.r.o..

Sťažovateľ podáva námietky alebo sťažnosti/odvolania písomnou formou (oficiálnym listom, alebo zápisom do Knihy námietok/podnetov na skvalitnenie práce) najneskôr do 10 dní od ukončenia predmetnej činnosti v COV FIRES, s.r.o., ak v zmluve nebola dohodnutá dlhšia lehota, resp. do 30 dní od ukončenia predmetnej činnosti SL FIRES, s.r.o..

Námietky nemajú odkladný účinok.

FIRES, s.r.o. akceptuje aj sťažnosti/odvolania doručené e-mailom.

Akákoľvek sťažnosť/odvolanie musí obsahovať meno a adresu fyzickej alebo právnickej osoby, ktorá sťažnosť/odvolanie podáva, stručný popis predmetu sťažnosti/odvolania a podpis sťažovateľa. V prípade, ak námietka resp. sťažnosť/odvolanie neobsahuje všetky potrebné údaje resp. obsahuje protichodné alebo zmätočné informácie, sťažovateľ bude vyzvaný na doplnenie údajov.

FIRES, s.r.o. má spracované postupy a zodpovednosti pri riešení sťažností, námietok, odvolaní tak, aby dospel k jednoznačnému záveru v súlade s interne i externe súvisiacimi predpismi.