

Reklamační řád

PROVOZOVATEL:

Ing. Martin Smutný
Rooseveltova 51/119
779 00 Olomouc
IČ:74269054, DIČ: CZ 7708204867

za účelem informování zákazníků o podmínkách a způsobu reklamace vydává tento

REKLAMAČNÍ ŘÁD.

Reklamační řád je součástí obchodních podmínek a upravuje postup, práva a povinnosti firmy Ing. Martin Smutný a zákazníka při uplatňování a vyřizování reklamací kvality a správnosti poskytovaných služeb. Firma Ing. Martin Smutný, IČ:74269054 je oprávněna reklamační řád upravovat a měnit. Změnu reklamačního řádu firma Ing. Martin Smutný zveřejňuje na svých internetových stránkách www.strecha-chytre.cz. Zveřejnění společnost Ing. Martin Smutný zabezpečí nejpozději v den účinnosti změny.

1.) PŘEDMĚT REKLAMACE

Předmětem reklamace může být podezření zákazníka na nedostatky v plnění smluvních ustanovení týkajících se nabízených produktů, nesplnění dohodnutých podmínek. Reklamace lze uplatnit na veškeré produkty nabízené na stránkách www.krytiny-strechy.cz za úplatu. Prodávající nenese zodpovědnost:

- V případě, že zákazník pozmění jakoukoliv část kódu webových stránek či webových šablon.
- Pokud zákazník nepostupuje podle instalačních pokynů.

2.) ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE

Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu ihned, nejpozději však do 6 měsíců od data obdržení zboží. Datem obdržení se rozumí datum, kdy zákazník obdrží odkazy a přístupové kódy. Zákazník může reklamaci nebo stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- Elektronickou poštou na adresu: marketing@krytiny-strechy.cz
- Písemně na adresu firmy Ing. Martin Smutný, Rooseveltova 51/119, 779 00 Olomouc

3.) ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Firma Ing. Martin Smutný je povinna vyřídit reklamaci ve lhůtě 30 dní a nejpozději v poslední den lhůty zaslat zákazníkovi své stanovisko k podané reklamaci, pokud není v obchodních podmínkách uvedeno jinak. Ve výjimečných případech, kdy není možné reklamaci vyřídit ve stanovené lhůtě, oznámí firma Ing. Martin Smutný zákazníkovi důvod, proč nebylo možné reklamaci vyřídit ve stanovené lhůtě. Současně uvede náhradní lhůtu na vyřízení reklamace, pokud je to možné. Na reklamaci firma Ing. Martin Smutný odpoví písemnou nebo jinak dokumentovatelnou formou.

4.) ZÁKLADNÍ NÁLEŽITOSTI PODÁNÍ REKLAMACE

Reklamacie zákazníka musí obsahovat jeho identifikační údaje.

- Jméno a příjmení (v případě firmy její název a IČ).
- Číslo faktury, daňového dokladu, či dokladu o platbě.
- Telefonní číslo, emailovou adresu či poštovní adresu.

[Reklamační protokol](#)

Jestliže firmě Ing. Martin Smutný nebudou předloženy nebo poskytnuty údaje podle výše zmíněného bodu, vyzve zákazníka k jejich doplnění. Do doby poskytnutí kompletních údajů společnosti neplyne lhůta k vyřízení reklamacie.

5.) NÁKLADY SPOJENÉ S ŘEŠENÍM REKLAMACÍ

Náklady na vyřešení reklamacie nese firma Ing. Martin Smutný. Vyhrazuje si však právo účtovat náklady spojené s vyřízením reklamacie zákazníkovi v případě, že stejným zákazníkem bude opakovaně podána stejná reklamacie bez uvedení nových relevantních zjištění nebo skutečností, dále v případě zjevně neoprávněné reklamacie.

6.) POSTUP PŘI NÁMITCE ZÁKAZNÍKA VŮČI VYŘÍZENÍ REKLAMACE – ODVOLÁNÍ

Pokud není zákazník spokojen s výsledkem reklamačního řízení, má možnost proti tomu bez zbytečných odkladů zaslat písemné odvolání:

- Elektronickou poštou na adresu: marketing@krytiny-strechy.cz
- Písemně na adresu firmy Ing. Martin Smutný, Rooseveltova 51/119, 779 00 Olomouc

Jestliže firma námitku vůči vyřízení reklamacie nevyřídí ve lhůtě 60 dní, zavazuje se zákazníka informovat o stavu věci. Po ukončení šetření firma Ing. Martin Smutný zašle zákazníkovi odpověď, ve které oznámí způsob vyřízení námitky.

7.) PLATNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

Tento reklamační řád je platný 18.4.2016.

8.) ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách firmy Ing. Martin Smutný www.krytiny-strechy.cz. O změnách v Reklamačním řádu bude zákazník informován pouze prostřednictvím internetu. Řešení reklamací se řídí vždy aktuální verzí Reklamačního řádu, která je platná v době přijetí reklamacie. Všechna ustanovení Reklamačního řádu jsou v souladu s platným Obchodním zákoníkem.

V Olomouci 18.4.2016