

Reklamační řád

Tento reklamační řád je platný pro zrealizované zakázky FND stavby s.r.o., FND Development s.r.o.

Nahlášení reklamační události

Veškeré reklamace nahlášte na email : reklamace.stavby@firmanaduveru.cz

Popište důvod reklamace a popřípadě přiložte fotodokumentaci.

Uveďte o jakou stavbu se jedná a kontaktní telefon

Potvrzení přijetí reklamace

Vyčkejte na potvrzení přijetí reklamačního emailu.

Poté vyčkejte na kontakt od našeho reklamačního technika

Kontakt proběhne do 14 dnů od nahlášení události

Prověření události

Reklamační technik si s Vámi domluví schůzku (datum, čas)

Dostaví se v dohodnutém termínu, nafotí a sepíše vše, týkající se nahlášené události.

Tento zápis bude ve 2 vyhotoveních podepsán ze strany technika a z vaší strany.

Jeden zůstane u Vás, druhý si technik odveze

Technik si vyhrazuje případnou další návštěvu pro hlubší odborné posouzení události v přítomnosti třetí osoby

Posouzení události

Na základě zjištění technika proběhne posouzení vzhledem k rozsahu, záruky, zásahu vyšší moci nebo třetí osoby

Následně budete vyrozuměni o výsledku

Náprava/oprava reklamace

Při kladném posouzení reklamace budete následně informováni od reklamačního technika o termínu opravy/nápravy dle rozsahu události.

PROVÁDĚNÍ OPRAV:

Reklamační technik nebo pověřená osoba se dostaví v dohodnutém termínu opravy na sjednané místo. Nebude-li reklamační technik nebo pověřená osoba vpuštěna do objektu nebo místa opravy v termín opravy, či jakkoli omezován ve výkonu práce, bude oprava považována za provedenou bez ohledu na výsledek.

Klient je povinen zpřístupnit místo, ve kterém se projevila závada tak, aby bylo volně přístupné, event. na výzvu poskytnout součinnost při dodatečném zpřístupnění místa závady nebo jeho okolí tak, aby bylo možné provádět opravné práce. Klient je povinen z místa závady odstranit veškerý nábytek nebo jiné movité věci bránící v přístupu k místu závady. Reklamační technik nebo pověřená osoba má výslovný zákaz jakkoliv manipulovat či přemísťovat nábytek nebo jiné movité věci nacházející se v místě závady. Klient je taktéž povinen zajistit, aby reklamační technik nebo pověřená osoba nebyli omezeni při provádění opravných prací.

V případě, že Klient tuto součinnost v potřebném rozsahu a bez zbytečného odkladu neposkytne, prodlužuje se doba opravy o dobu prodlení Klienta s poskytnutím takové součinnosti. Odmítne-li Klient

přes opakovanou výzvu bezdůvodně zpřístupnit místo vady, bude oprava vady považována za provedenou bez ohledu na výsledek.

SKONČENÍ OPRAVNÝCH PRACÍ:

Po skončení opravných prací bude reklamačním technikem nebo pověřenou osobou sepsán protokol a provedena fotodokumentace. Protokol bude obsahovat popis závady a způsob její opravy, event. další související okolnosti. Klient je povinen protokol na výzvu podepsat. Nebude-li Klient souhlasit s obsahem protokolu, je povinen do něj písemně uvést, v čem spatřuje nesprávnost a pod takto uvedené skutečnosti připojit svůj podpis. Odmítne-li bezdůvodně Klient podepsat protokol, má se za to, že s obsahem protokolu bez výhrad souhlasí.

Po dokončení opravných prací bude servisním technikem nebo pověřenou osobou proveden přiměřený úklid v místě, ve kterém byly prováděny práce. FND nehradí jakékoliv náklady související se zpřístupněním místa prováděné opravy, nebo jeho uvedením do původního stavu. FND taktéž nehradí jakékoliv náklady související s dodatečným úklidem místa prováděných prací nad rámec úklidu provedeného přímo pracovníkem nebo pověřenou osobou FND poté, co bude oprava dokončena.

Závěrečná ustanovení

Prováděné práce na reklamační události neprodlužují záruku na dílo

Reklamační technik a pracovníci nejsou povinni řešit jakékoli činnosti mimo jejich pracovní dobu

**Každý výjezd reklamačního technika je zpoplatněn částkou 1600,- Kč,
400,- Kč/za každou započatou hodinu a 10,5 Kč za km.
V případě uznání reklamace tuto částku klient nehradí.**