

Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování důvodně reklamovaných vad

(1) Řádně podaná reklamáce musí obsahovat tyto náležitosti: jméno, příjmení, adresa stavby, korespondenční adresa (není-li shodná s adresou stavby), číslo smlouvy, telefon, číslo pozice, na které je reklamovaná vada).

(3) Společnost Caroli s.r.o. přijímá reklamace písemně nebo osobně prostřednictvím pověřených pracovníků uvedených v ustanovení článku I tohoto reklamačního řádu. Není-li v řádně uzavřené smlouvě mezi zákazníkem a společností Caroli s.r.o. sjednáno něco jiného, lze jako oprávněné přijímat výhradně osobní anebo písemné reklamace podané tak, aby z nich bylo zřejmé, jaké konkrétní části zakázky se týká (dřevěný prvek, skleněná výplň, příslušenství, stavební a montážní práce). Každá reklamáce musí být natolik určitá, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady.

(4) Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností Caroli s.r.o. anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník reklamačního oddělení společnosti Caroli s.r.o. o reklamaci nejpozději do 30 dnů ode řádného uplatnění reklamace.

(5) O každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisuje pracovník společnosti Caroli s.r.o. a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce.

(6) Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou reklamovatelnou, je společnost Caroli s.r.o. oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamace (zejména výrobu nových výrobků, montážní práce, náklady na dopravu, náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně).