

Standart k přijetí REKLAMACE pro komínová centra

Prosím o pečlivé nastudování a dodržování daného postupu při řešení reklamace.

1. Vždy musí být vypsán reklamační protokol se všemi potřebnými daty pro vyřízení reklamace. Tento reklamační protokol najdete na www.eko-kominy.cz stránkách v sekci **STÁHNOUT**.
2. Komínové centrum je povinno zajistit samostatně, nebo ve spolupráci se zákazníkem fotodokumentaci z místa stavby komína. Tato fotodokumentace musí obsahovat samotnou reklamovanou závadu a dále je potřebné nafotit důležité součásti stavby komína, které by mohli souviset se samotnou reklamací (založení komína, proříznutí tvárnice v oblasti dvířek KVA a sopouchu KVB, dále je potřeba nafotit umístění dilatační a odvětrávací manžety, která bývá často špatně umístěna). Vhodné by bylo i načrtnutí prostupů a umístění komína uvnitř či vně objektu.
V případě upřesnění míst k fotodokumentaci dané reklamace Vám telefonicky poradí technický zástupce EKO KOMÍNY s.r.o. (dále jen EKO)
na tel.: 775 708 800
3. Ze zákona je doba na vyřešení reklamace 30dní. Proto je důležité všechny získané údaje doručit formou Emailu či poštou nejpozději do 3 pracovních dnů technickému zástupci spol. EKO. Pokud je doba na získání potřebných podkladů v komínovém centru delší než dané 3 dny, je potřeba toto výrazně poznačit do zaslaných materiálů zástupci spol. EKO.
4. Po převzetí všech materiálů zástupcem spol. EKO budete formou emailu o tomto informováni, nebo budete požádáni o doplňující informace.
5. Zástupce spol. EKO vypracuje vyjádření k dané reklamaci, či převezme celou záležitost reklamace o čem Vás bude písemně formou Emailu informovat.
6. Při uzavření reklamace na základě vydaného vyjádření tech. zást. spol. EKO je komínové centrum povinno toto emailem oznámit a totéž platí vůči komínovému centru ze strany řešení převzaté reklamace technickým zástupcem spol. EKO.

EKO KOMÍNY, s.r.o.
Technický zástupce
Nerad Lukáš