

Reklamační řád

Objednatel je oprávněn reklamovat zboží po úplném uhrazení objednávky.

1. Zhotovitel přijímá reklamace ve svém sídle, tj. na adrese Makovského 1392/2b, 163 00 Praha 6 Řepy, nebo na emailové adrese papanek@rolrols.cz
2. Vady díla je objednatel povinen uplatnit u zhotovitele písemně, s přesným označením k jaké vadě došlo a s vyznačením jejího rozsahu.
3. **Objednatel je povinen předložit kopii dokladu o zaplacení, kopii objednávky a vyplněný reklamační formulář firmy ROLROLS a to buď emailem na papanek@rolrols.cz, nebo doporučeně poštou na adresu Makovského 1392/2b, Praha 6 163 00, jinak nebude reklamace uznána.**
4. Zhotovitel objednateli vydá písemné potvrzení o tom, kdy objednatel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace objednatel požaduje.
5. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, je objednatel oprávněn požadovat bezplatné odstranění vady opravou díla. Zhotovitel je povinen odstranit vadu bez zbytečného odkladu po jejím písemném oznámení. Přesná lhůta k odstranění vady bude stanovena v reklamačním protokole, který se o uplatnění vady mezi smluvními stranami sepíše. Odstranění vad může být provedeno buď u objednatele, nebo na místě zhotovitelem určeném. O způsobu odstranění vad rozhoduje zhotovitel.
6. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby dílo bylo užíváno jako dílo bez vad, má objednatel právo požadovat po zhotoviteli kompletní nový výrobek. Totéž právo mu přísluší u vad odstranitelných, jestliže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůže dílo řádně užívat. Objednatel však není oprávněn odstoupit od smlouvy.
7. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání řádnému užívání díla, má objednatel právo na přiměřenou slevu.
8. Zhotovitel nebo jím pověřený zaměstnanec rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady, včetně posouzení vady u výrobce materiálu.
9. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího písemného uplatnění reklamačním formulářem firmy ROLROLS a doložením dokladu o úplném zaplacení.
10. Po uplynutí této doby má objednatel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Zhotovitel však není v prodlení s vyřízením reklamace po dobu, po kterou objednatel od zhotovitele nepřijal řádně nabídnuté plnění nebo zhotoviteli neposkytuje součinnost potřebnou k vyřízení reklamace.
11. Zhotovitel objednateli písemně potvrdí údaj o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případě písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy se řídí výhradně právním řádem České republiky.
2. Uzavřená smlouva může být změněna pouze formou písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami. Za dodatek smlouvy se považuje též řádně uzavřený změnový list.
3. Veškeré právní dokumenty náleží pouze firmě Rolrols, s. r. o., kopírování těchto dokumentů je trestné.