

Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

- Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky uplatnění práv zákazníků (dále jen „Objednatel“) vyplývajících z vadně poskytnutých služeb poskytovaných společností Komforties s.r.o.

2. Práva z odpovědnosti za vady služeb

- Objednatel má právo na poskytnutí služby v rozsahu a kvalitě sjednané s Poskytovatelem.
- Pokud Poskytovatel poskytne službu v rozporu se smluveným rozsahem nebo kvalitou, má Objednatel právo uplatnit reklamaci.

3. Uplatnění reklamace

- Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od provedení služby.
- Reklamace může být uplatněna telefonicky, e-mailem nebo písemně na adresu sídla Poskytovatele.
- Při uplatnění reklamace je nutné uvést identifikaci objednávky, popis vady včetně fotodokumentace a požadovaný způsob řešení.

4. Způsob vyřízení reklamace

- Poskytovatel je povinen rozhodnout o oprávněnosti reklamace neprodleně, nejpozději do 3 pracovních dnů.
- V případě uznání reklamace provede Poskytovatel bezplatnou nápravu v nejbližším možném termínu.
- Pokud není náprava možná, má Objednatel právo na přiměřenou slevu z ceny služby.

5. Odpovědnost Poskytovatele

- Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené nesprávným nebo nevhodným postupem Objednatele, zejména pokud neposkytl pravdivé informace o stavu prostor nebo zařízení.
- Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé na cennostech, penězích a špercích, které nebyly řádně uschovány.

6. Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.9. 2025.
- Reklamační řád je dostupný na webových stránkách Poskytovatele a na vyžádání v sídle společnosti.
- Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tento Reklamační řád, přičemž nové znění je účinné dnem jeho zveřejnění.