

	<b>REKLAMAČNÍ ŘÁD</b>		Vydání: 6
			Datum platnosti od: 9. 4. 2007
Zhotovil:	funce: PVJ dne: 9. 4. 2007	Schválil:	funkce: RS dne: 9. 4. 2007
Platí pro: VKa a PVJ			

## 1. Úvod

Ke každé krbové vložce je dodávána brožurka, obsahující předpisy a návody pro instalaci a obsluhu a Záruční list.

Technické listy jsou ke všem typům uloženy na stránkách [www.befhome.cz](http://www.befhome.cz). Na stejných stránkách je přehled aktuálně vyráběných typů krbových vložek.

K výrobkům z kamene je dodáván návod k sestavení (pokud je třeba), na vyžádání záruční list nebo návod na ošetřování.

Záruční podmínky jsou platné pouze při prodeji a instalaci v ČR, prodej a instalaci v zahraničí zajišťují pouze jednotlivá obchodní zastoupení, která provádějí následný záruční a nezáruční servis. Toto se týká veškeré produkce firmy BeF Home.

## 2. Průběh reklamace

Odpovědnost za vady výrobku uplatňuje zákazník u prodávajícího, u kterého byl výrobek zakoupen. Firma *BeF Home, s.r.o.* přijímá reklamace od koncových zákazníků, pouze pokud jim KV či výrobek z kamene prodala.

Zákazník zašle podnět k reklamaci písemně, součástí musí být kopie záručního listu (platí u KV pro zjištění výrobního čísla), popis závady, adresa a kontakt na zákazníka. Pokud je třeba, zástupce reklamačního oddělení si následně vyžádá upřesňující fotografie nebo popis.

Veškerá korespondence k reklamaci je vedena v písemné podobě a písemně je také zasláno konečné vyjádření k reklamaci.

Dokumentace má řízené znění pouze v elektronické podobě. Podepsaný a schválený dokument je uložen v kanceláři PVJ. Pokud uživatel používá vlastní tištěnou formu, musí v případě pochybností odsouhlasit znění dokumentu s originálem ve složce:  
Informační systém/ISO/Řády