

Vážení klienti,

rádi bychom Vás požádali, abyste případné reklamace zasílali výhradně na mail: reklamace@rezidencelivein.cz. Bude-li reklamace zaslána na jiný mail nebo sdělena ústně např. pracovníkovi stavby, nemůžeme reklamaci uznat. Není nikoho dalšího dávat do kopie, jelikož je reklamační email sdílen a chodí nám automatické upozornění.

Po zaslání reklamace na reklamační email (s potřebnými náležitostmi viz. níže), odpovědní pracovníci reklamaci zaevidují a následně začnou řešit. Bude-li reklamace uznaná, bude Vás kontaktovat příslušný pracovník s termínem pro umožnění vstupu do bytové jednotky – prosíme o součinnost. Na vyřízení reklamace máme dle zákona 30 dní, nebudeme-li schopni z technologických důvodů tento termín dodržet, domluvíme si s Vámi posun termínu. Není nutné nás v průběhu reklamace urgovat – svědomitě na reklamaci pracujeme (kontaktujeme subdodavatelské firmy apod.). Po odstranění reklamace Vám bude zaslán mail s žádostí o potvrzení odstranění – stačí potvrdit emailem. Nebude-li reklamace uznaná, dostanete vyjádření emailem.

Vše musí mít nějaký systém, prosíme tedy o důsledné dodržování, aby nevznikaly zmatky. V případě, že je reklamace oprávněná, je v našem společném zájmu reklamaci vyřešit co nejdříve a bez zbytečných průtahů.

Náležitosti při zasílání reklamace:

- číslo bytové jednotky
- jméno a příjmení kupujícího nebo firma, včetně označení kontaktní osoby, telefonické spojení s termínem možného spojení
- kontaktní adresa
- podrobný popis reklamované závady s přesnou specifikací místa a případnou fotodokumentací
- podpis a datum