



Reklamačný poriadok

STEFE ECB, s.r.o.

účinný od 1.9.2011

1. Vady v kvalite dodávaného tepla na ÚK príp. TÚV odberateľ alebo ním poverená osoba písomne alebo telefonicky ohlásí. Hlásenie nedostatku musí obsahovať názov objektu (príp. názov obchodnej jednotky) a rozsah nedostatku.
2. Dodávateľ zabezpečí po obdržaní nahlásenia nedostatku bezodkladne fyzickú kontrolu a o skutkovom stave napíše zápis, ktorý svojim podpisom potvrdí odberateľ alebo ním poverená osoba. V zápise sa skonštatuje oprávnenosť resp. neoprávnenosť reklamácie. V prípade, že závada je na strane dodávateľa, dodávateľ túto závadu podľa možností odstráni okamžite, resp. dohodne písomne s odberateľom termín jej odstránenia.
3. Vady dodávky zapríčinené chybou v rozvodoch tepla resp. nevyregulovaním rozvodov tepla nie sú závadou zo strany dodávateľa tepla. V prípade potreby bude dodávateľ spolupracovať s odberateľom pri odstraňovaní závady na zariadení odberateľa na základe písomnej objednávky, ktorá bude obsahovať problematiku znášania nákladov.
V obchodných centrách MID nesie zodpovednosť za funkčné rozvody tepla dodávateľ tepla a preto pri poruche ju podľa možností odstráni ihneď prípadne dohodne písomne s odberateľom termín jej odstránenia.

Kontakt v prípade nahlásovania porúch:

STEFE ECB, s.r.o., Na Troskách 26, 974 01 Banská Bystrica
Dispečing Rimavská Sobota : 0918 733 781

V Banskej Bystrici, 1.9.2011