



Postup pri reklamácii produktov Q-termo

prietokových ohrievačov a malých zásobníkových ohrievačov vody (5 – 15L)

1. Spôsob

- podľa reklamačného poriadku distribučnej (predajnej) siete

strana 1-2

2. Spôsob

- Pomocou nahlásenia servisu na stránke Q-termo

strana 2-3

1. Spôsob – reklamácia produktov Q-termo podľa reklamačného poriadku distribučnej (obchodnej siete)

1. Reklamácia zariadenia je prijatá v pobočke distribučnej siete a je spísaný RMA protokol o začatí reklamačného konania.

Dokumenty potrebné doložiť pre začatie reklamačného konania u vás:

- Doklad o kúpe zariadenia
- Riadne vyplnený záručný list k zariadeniu s potvrdeniami o kúpe a inštalácii
- Reklamované zariadenie

UPOZORNENIE:

Koncový zákazník môže svojpomocne demontovať a doručiť len výrobky:

- **Malé prietokové ohrievače vody**
- typy TM, ML, MLE, TD, TDP, AT, AT3H
- **Malé zásobníkové ohrievače vody do 15 L**
- typy TREND 5 – 15 (P, AP, VP, N, AN)

2. Tento protokol s kópiami doložených dokladov je potrebné následne, v čo najkratšom čase, zaslať do spoločnosti Q-termo, s.r.o. na e-mailovú adresu servis@qtermo.cz.

Informácie potrebné pre začatie reklamačného konania v spoločnosti Q-termo sú:

- Číslo reklamačného protokolu distribučnej siete
- Presný názov produktu, sériové (výrobné) číslo, rok výroby
- Dátum zakúpenia
- Meno, Priezvisko a kontakt na koncového zákazníka

3. Následne po obdržaní nahlásenia danej reklamácie, budete upovedomený ako s daným reklamovaným výrobkov nakladať.

Podľa typu reklamovaného výrobku bude zaslaný buď výrobcovi na posúdenie alebo priamo k nám do firmy Q-termo. Na základe daného posudku od výrobcu či technických pracovníkov firmy Q-termo Vám bude zdelený výsledok reklamácie.

4. Po ukončení reklamačného konania budete e-mailovou formou upovedomený o spôsobe ukončenia.

2. Spôsob – reklamácia zariadenia určená pre koncového zákazníka, formou vyplnenia formulára pre nahlásenie servisu na stránke spoločnosti Q-termo, s.r.o.

1. Nahlásenie reklamácie pre koncového zákazníka je možné vyplnením formulára pre nahlásenie servisu na stránke www.qtermo.cz.

The screenshot shows the Q-termo website's support page. At the top, there is a navigation bar with the Q-termo logo, a search bar, and contact numbers for Slovakia (+421 42 222 5678) and the Czech Republic (+420 2 22 22 5678). Below the navigation bar, there is a 'Podpora' (Support) button highlighted with a red box. The main content area is titled 'PODPORA' and includes a section 'VYBERTE AKCIU' (Choose an action) with three options: 'NAHLÁSENIE SERVISU' (Report service), 'NA STIAHNUTIE' (Download), and 'AKO POSTUPOVAŤ PRI REKLAMÁCI' (How to proceed with a complaint). The 'NAHLÁSENIE SERVISU' option is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. A photograph of two people working at a computer is visible on the right side of the page.

Pre urýchlené nahlásenie reklamácie, máte k dispozícii aj priamo ikonu na domovskej stránke:



- Pri vyplňaní formulára je potrebné vyplniť všetky povinné údaje a doložiť všetky potrebné dokumenty popísané vo formulári, inak sa zbytočne predlžuje doba vybavenia reklamácie.**
- Po riadnom vyplnení a odoslaní formulára, príde zákazníkovi potvrdzovací e-mail.**
Upozornenie! Je potrebné, aby zákazník zadal do formulára vlastnú e-mailovú adresu.
Do kolonky Poznámka môže potom udať akékoľvek iné potrebné informácie.
- Pracovníci Q-termo, s.r.o. sa na základe vyplnenia formulára ozvú koncovému klientovi do 48 hodín v pracovných dňoch.**
- O priebehu a ukončení reklamačného konania bude zákazník informovaný e-mailovou formou.**