



Postup pri reklamácii produktov Q-termo **prietokových ohrievačov a malých zásobníkových ohrievačov vody**

1. Spôsob

- podľa reklamačného poriadku distribučnej (predajnej) siete

strana 1-2

2. Spôsob

- Pomocou nahlásenia servisu na stránke Q-termo

strana 3-5

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
- **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:

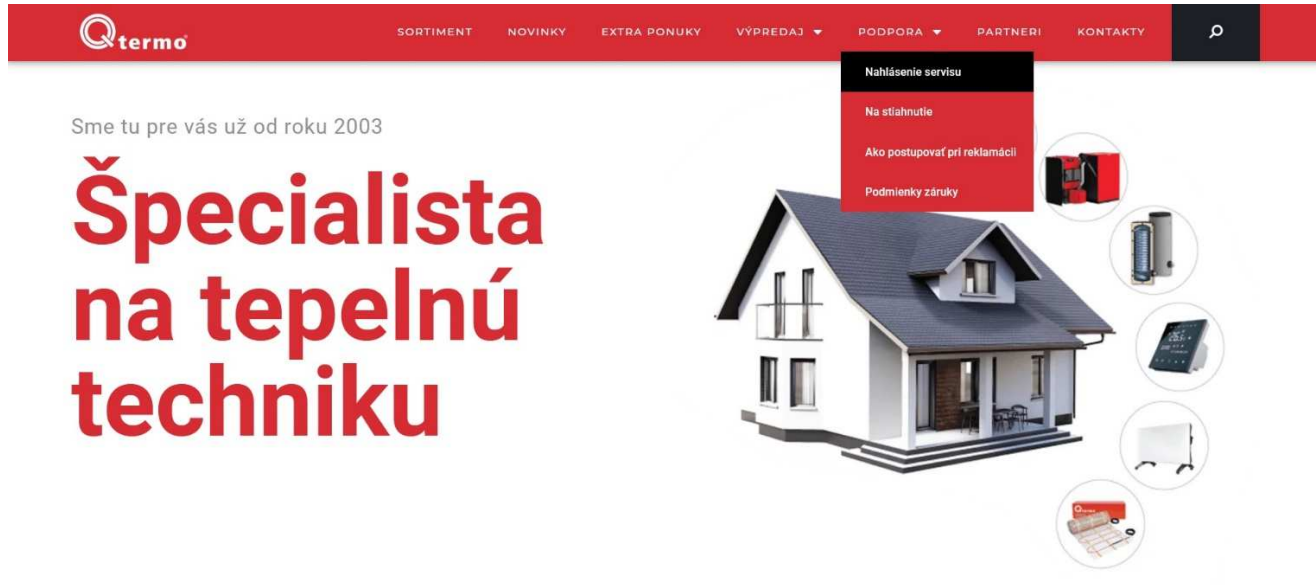
- Číslo reklamačného protokolu distribučnej siete
- Presný názov produktu, sériové (výrobné) číslo, rok výroby
- Dátum zakúpenia
- Meno, Priezvisko a kontakt na koncového zákazníka

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

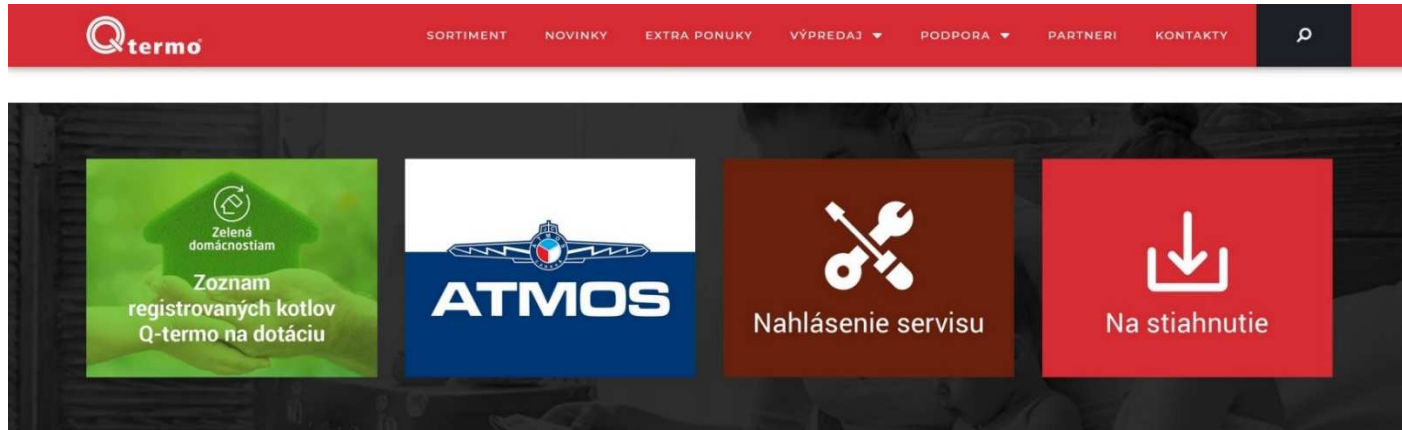
Podľa typu reklamovaného výrobku bude zaslaný buď výrobcovi na posúdenie alebo priamo k nám do firmy Q-termo. Na základe daného posudku od výrobcu či technických pracovníkov firmy Q-termo Vám bude zdieľaný výsledok reklamácie.

- 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.q-termo.cz.



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



- Pri vypĺňaní 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.

- 4. Pracovníci Q-termo, s.r.o. sa na základe vyplnenia formulára ozvú koncovému klientovi do 48 hodín v pracovných dňoch.**
- 5. O priebehu a ukončení reklamačného konania bude zákazník informovaný e-mailovou formou.**