



Postup pri reklamácii produktov Q-termo

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

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
- Adresa inštalácie zariadenia

3. Reklamované zariadenie MUSÍ ostať neporušené a nainštalované v pôvodnom stave na mieste inštalácie pre prípadnú obhliadku celkovej inštalácie zariadenia.

Výnimku tvoria len reklamácie malých prietokových ohrievačov a malý zásobníkových ohrievačov do 15l, ktoré môže koncový zákazník aj svojpomocne demontovať a doručiť na pobočku distribučnej siete pri reklamácii (kde výrobok zakúpil).

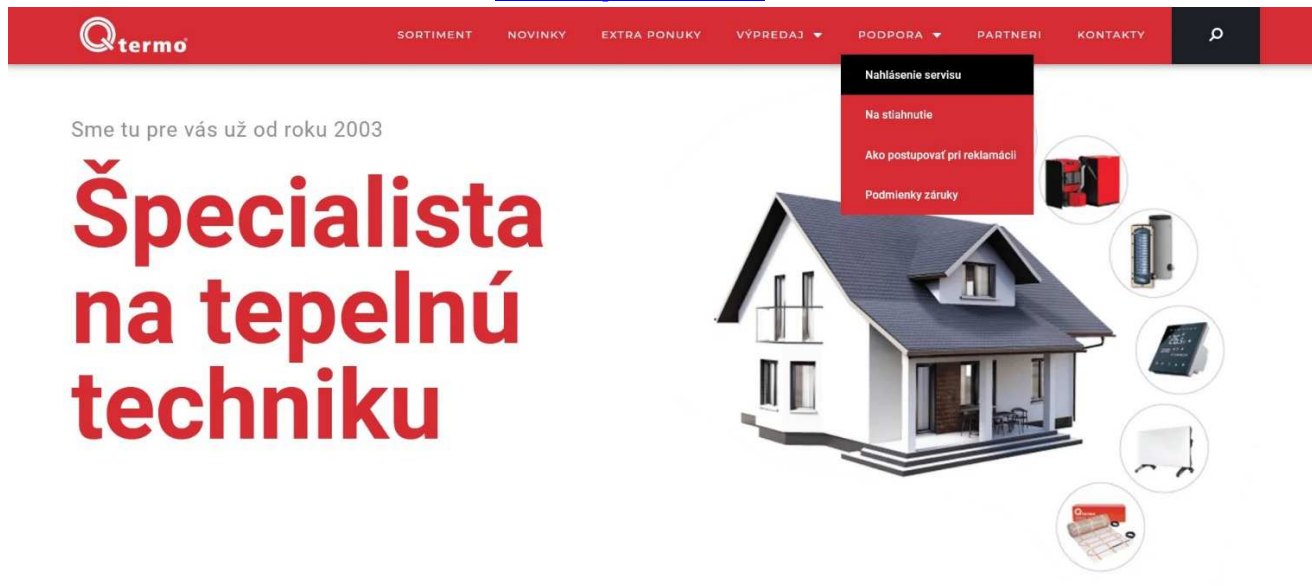
Dôležité! Pre urýchlenie vybavovania reklamácie je možné v predstihu zasielať aj fotky inštalácie a výrobného štítka zariadenia.

Upozornenie! Pre nádrže a zásobníky s pripojeným tepelným výmenníkom do systému vykurovania (topení) a pre kotle je potrebné zaslať k reklamácii projekt kúrenia (topení).

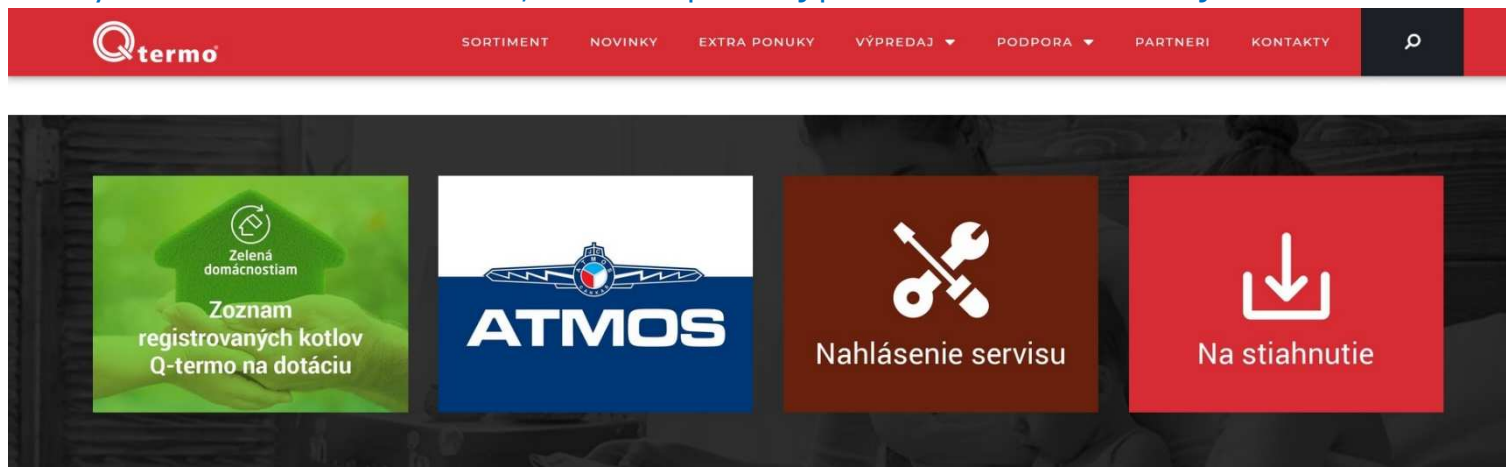
4. Po ukončení reklamačného konania budete e-mailovou formou upovedomený o spôsobe ukončenia.

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:



2. Pri vyplňaní formulára je potrebné vyplniť všetky povinné údaje a doložiť všetky potrebné dokumenty popísané vo formulári, inak sa zbytočne predlžuje doba vybavenia reklamácie.

3. 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 48hodín v pracovných dňoch.**
- 5. O priebehu a ukončení reklamačného konania bude zákazník informovaný e-mailovou formou.**