



Postup pri reklamácii produktov Q-termo

(ohrievače vody s objemom od 30L)

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

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 reklamacii (kde výrobok zakúpil).

Dôležité! Pre urýchlenie vybavovania reklamácie je možné v predstihu zasielať aj fotky inštalácie a výrobného štítku 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.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 section titled 'PODPORA' (Support) with the text 'Náš komplet sortiment Vám ponúkame so zárukou.' (Our complete range of products is offered to you with a warranty.) and 'V prípade uplatnenia reklamácie môžete využiť náš prehľadný postup s podmienkami záruky. V prípade akýchkoľvek otázok nás neváhajte kontaktovať.' (In the event of a warranty claim, you can use our clear procedure with warranty conditions. In the event of any questions, do not hesitate to contact us.) To the right of this text is a 'VYBERTE AKCIU' (Choose an action) section with four options: 'NAHLÁSENIE SERVISU' (Report service) with a wrench icon and the subtext 'Jednoducho a rýchlo online' (Simple and fast online), 'NA STIAHNUTIE' (Downloads) with a download icon and the subtext 'Všetky súbory k stiahnutiu' (All files for download), 'AKO POSTUPOVAŤ PRI REKLAMÁCIÍ' (How to proceed with a complaint) with a document icon and the subtext 'Sprievodca reklamáciou' (Complaint guide), and 'PODMIENKY ZÁRUKY' (Warranty conditions) with a shield icon and the subtext 'Dôležité informácie' (Important information). The 'NAHLÁSENIE SERVISU' option is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. On the right side of the page, there is a photo of two men working at a computer. The website footer includes a blue bar with a white circle and a pink bar with a white circle.

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.