

## **Postup při ohlašování reklamací (včetně doplňujících informací)**

(určeno pro přímé odběratele společnosti SanSwiss s.r.o. V případě nepřímého odběratele a konečného spotřebitele nutno uplatnit reklamaci u svého prodejce).

- 1. Vyplňte reklamační protokol, který je k dispozici na [www.sanswiss.cz](http://www.sanswiss.cz) (soubor formátu xls)**
  - V případě, že zasíláte reklamační protokol ze svého systému, je nutné aby obsahoval následující:
    - číslo naší faktury nebo dodacího listu
    - podrobný popis závady
    - v případě reklamace již instalovaného výrobku kontakt s adresou instalace
  - Pozn.: reklamace zaslané v našem reklamačním protokolu umožňují rychlejší zaevidování***
  - Při vyplňování reklamačního protokolu věnujte zvýšenou pozornost popisu závady – co nejpřesnější popis urychlí vyřízení reklamace, stejně jako připojená fotodokumentace.
- 2. Vyplněný reklamační protokol s případnými přílohami zašlete na e-mailovou adresu [reklamace@sanswiss.cz](mailto:reklamace@sanswiss.cz)**
- 3. Do 48 hodin obdržíte e-mailovou zprávu o přijetí reklamace s přiděleným číslem reklamace ve formátu Rxxxxx a postupem řešení. Přidělené číslo reklamace je důležité pro další komunikaci, identifikaci a prověřování stavu dané reklamace. Jeho nahlášení také umožní rychlejší vyřízení všech dotazů.**
  - V případě že je reklamován nějaký chybějící díl (např. montážní příslušenství, krytka apod.), bude e-mailová zpráva o přijetí reklamace obsahovat zároveň i informaci o odeslání chybějícího dílu a tedy i termínu vyřízení (nejpozději do 5 pracovních dnů).
  - V případě reklamací, kde je nutná výroba nového dílu bude součástí e-mailové zprávy o přijetí reklamace doplněný reklamační protokol s popisem postupu řešení včetně termínu dodání nového dílu (nejpozději do 30 kalendářních dnů, pokud nebude dohodnuto jinak).
  - V případě reklamací, kde je nutná návštěva servisního technika na místě bude součástí e-mailové zprávy o přijetí reklamace doplněný reklamační protokol s popisem a návrhem dalšího postupu řešení. Následně bude oprávněný pracovník kontaktovat konečného spotřebitele a bude smluven termín návštěvy technika.
- 4. Po vyřízení reklamace bude e-mailem zaslán ukončený reklamační protokol s vyjádřením** (neplatí v případech zasílání nových dílků, kdy je informace o vyřízení již ve zprávě o jejím přijetí).

### **Doplňující informace k reklamacím**

#### **Záruky se nevztahují na:**

- Mechanické poškození výrobků způsobené dopravou, nesprávnou manipulací či skladováním výrobku zaviněné prodejcem, instalátérem nebo uživatelem
- Poškození výrobků při přepravě k prodejci, pokud není toto zaznamenáno do přepravního listu při převzetí výrobku (tato reklamace se pak řeší přímo s dopravcem)
- Poškození vzniklé nesprávnou instalací výrobku \* (v rozporu s montážním návodem, který je součástí každého výrobku)
- Poškození vzniklé nesprávným používáním výrobku (viz popis použití, který je součástí každého výrobku, příp. na [www.sanswiss.cz](http://www.sanswiss.cz) )
- Poškození vzniklé nesprávnou údržbou a čištěním (viz pokyny pro čištění a údržbu, které jsou součástí každého výrobku, příp. na [www.sanswiss.cz](http://www.sanswiss.cz) )
- Neodborné zásahy a úpravy v konstrukci výrobků

\* *Sprchové vaničky nejsou určeny pro instalaci pod obklad! Musí být instalovány tak, aby vždy po odříznutí silikonu a odpojení sifonu byly vyjímatelné směrem nahoru! V případě nerespektování těchto zásad instalace nejsou hrazeny možné náklady spojené s poškozením obkladových materiálů nebo zdiva! Uvedené informace nejsou montážním návodem, ani ho nenahrazují.*