



## Vytápění a centrální zásobování teplem

### Postup řešení reklamací produktů Danfoss

(zasílané od obchodních partnerů společnosti Danfoss spol. s r.o. Praha)

1. Pokud se při používání výrobku společnosti Danfoss vyskytne závada u uživatele, musí uživatel kontaktovat obchodního partnera (velkoobchod, instalátéra nebo servisního partnera), od kterého produkt zakoupil.
2. Každou stížnost uživatele na výrobek značky Danfoss musí náš obchodní partner zaslat písemně na adresu společnosti Danfoss s r.o. Praha a také na e-mailovou adresu [zakaznickyservis@danfoss.com](mailto:zakaznickyservis@danfoss.com).
3. Součástí e-mailu musí být vyplněný reklamační formulář, pro reklamovaný výrobek Danfoss, který je ke stažení na našich internetových stránkách.
4. V reklamačním listě je potřeba uvést obj. číslo a označení výrobku, množství, popis závady, č. faktury, kterou byl výrobek dodán a také zda obchodní partner požaduje v případě uznání reklamace výměnu za nový výrobek nebo vystavení dobropisu.
5. Každý reklamační list platí pro jeden či více kusů reklamovaného výrobku značky Danfoss ovšem se shodným obj. č. a se stejnou závadou.
6. Zároveň obchodní partner doručí reklamovaný výrobek fyzicky co nejdříve na adresu:

**Danfoss s.r.o.**  
**Danfoss Heating Sales**  
**Jihlavská 1558/21, 140 00 Praha 4**

7. Až po fyzickém obdržení produktu je možno reklamaci zaevidovat do reklamačního systému.
8. Pokud se jedná o havarijní stav, tj. je potřebné a nutné okamžitě objednat náhradní produkt (například pro zabezpečení plynulého provozu), reklamace bude zaevidována bez fyzického přijetí poškozeného výrobku. Po výměně za nový kus, bude poškozený výrobek zaslán na expertízu do výrobního závodu. V případě, že reklamace nebude uznána vám bude nový výrobek dofakturován zpětně.
9. Uznáný poškozený výrobek bude ve společnosti Danfoss s.r.o ekologicky zlikvidován.

V Praze dne 01.06.2021