



## Reklamační řád společnosti ZPA Smart Energy a.s.

Tento reklamační řád popisuje pravidla, jak společnost ZPA Smart Energy a.s. (dále jen ZPA SE) řeší v případě uplatnění Vaší (zákaznickou) reklamaci dodaného výrobku.

### Jak reklamaci uplatnit:

- Na adresu: ZPA Smart Energy a.s., Komenského 821, 54101 Trutnov, Česká republika.

### Reklamace musí obsahovat:

- Vaše kontaktní údaje: jméno, příjmení, kontaktní adresa (doručovací), telefon a email (kde Vás můžeme informovat o stavu řešení nebo doplnit informace o reklamovaném výrobku).
- Reklamovaný výrobek s popisem reklamované vady.
- Doklad o zakoupení zboží (stačí kopie).

O přijetí reklamace Vás budeme informovat na uvedené kontaktní adrese.

Na vyřízení reklamace máme lhůtu 30 kalendářních dní. Pokud vzájemná dohoda/smlouva nestanoví jinak V některých případech Vás můžeme požádat o doplnění některých informací potřebných pro správné vyřízení Vaší reklamace.

V případě, že by lhůta 30 dní nemohla být dodržena, budete o této skutečnosti informováni.

### Způsoby vyřízení reklamace:

- Reklamace uznaná
  - o Řešena opravou (nápravou)
  - o Řešena náhradou stejného typu/provedení výrobku
  - o Dohodou o jiném řešení
- Reklamace neuznaná
  - o Odeslání výrobku zpět s vyjádřením o důvodu neuznání reklamace

### Důvody neuznání reklamace:

- Vady způsobené na straně zákazníka
  - o Mechanické poškození - vedoucí k vadě nebo poškození výrobku.
  - o Poškození a vady způsobené neodbornou instalací zařízení.
  - o Poškození živly
  - o Neoprávněný zásah do zařízení
  - o Porušením zajišťujících prvků (plomby, samolepky)
- Výrobek již není v záruční době, která je 24 měsíců (není-li dohodnuto jinak).
- Na výrobku nebyla přezkoumáním potvrzena popisovaná vada. Výrobek je plně funkční a bezvadný.
- Reklamovaná vada nebyla popsána a výrobek žádnou zjištěnou vadu nevykazuje.

O vyřízení Vaší reklamace budete informováni na Vámi poskytnutý kontaktní údaj (preferujeme použití e-mailu, případně zašleme poštou). Následně bude výrobek odeslán zpět na uvedenou adresu, pokud nebudete požadovat jinak.

### Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 1.6.2013.

Tento reklamační řád naleznete na webových stránkách [www.zpa.cz](http://www.zpa.cz).