

Reklamační postup

Tento dokument stanovuje závazný postup pro zahájení a vyřízení reklamace. Prosíme o jeho pečlivé dodržení, aby mohl být proces vyřešen co nejdříve a bez zbytečných prodlev.

Zahájení reklamace

Reklamační se podává **výhradně prostřednictvím online formuláře** na tiket portálu:

<https://krannichform.inovio.cloud/>

Po otevření stránky je nutné překliknout na příslušný reklamační formulář a vyplnit jej pravdivě, úplně a s maximální přesností. Neúplné nebo nepřesné údaje mohou vést k prodloužení celého procesu.

Podklady potřebné k vyplnění formuláře

- fakturu nebo dodací list,
- fotodokumentaci závady (případně krátké video),
- informace o systému a instalaci,
- výrobní čísla reklamovaných komponentů

Povinné údaje ve formuláři

- popis systému (počet a typ panelů, způsob zapojení, typ střídače, baterie apod.),
- výrobní čísla reklamovaných zařízení (u Solaxu také registrační číslo),
- detailní popis závady a provedených testů,
- fotografie chybových hlášení,
- kontaktní údaje odpovědných osob,
- datum instalace a číslo procesu uvedené na faktuře.

Povinná fotodokumentace

Pro úspěšné posouzení reklamace je nutné doložit minimálně:

- měření AC strany přímo na svorkách střídače (multimetrem),
- měření DC strany dokazující, že napětí vstupuje do střídače (z panelů i baterií),
- fotografii chybové hlášky,
- fotografii štítku se sériovým číslem zařízení.

Výrobce si může vyžádat doplňující fotografie nebo další měření podle povahy závady.

Důležité pokyny

- Vadnou součást **nedemontujte** a ponechte ji na místě instalace.
- Střídač ponechte, pokud je to možné, zapnutý a připojený k síti, aby mohl výrobce provést vzdálenou diagnostiku.
- Vadné zařízení nezasílejte na sklad bez pokynů a bez přiděleného čísla reklamace.
- Pokud bude zařízení zasláno bez předchozí výzvy, může být vráceno zpět na náklady odesílatele nebo může být účtován paušální poplatek dle aktuálního ceníku služeb.

Servisní zásah

Je možné domluvit servisní výjezd technika přímo k zákazníkovi. Pokud technik zjistí, že závada není způsobena vadou zařízení, ale chybným zapojením nebo instalací, může být výjezd zpoplatněn dle aktuálního ceníku služeb.

Závěrečná ustanovení

Podmínky reklamačního procesu mohou být upraveny podle požadavků výrobců. Vyplněním formuláře potvrzujete, že jste se seznámili s tímto postupem.