

**JAK POSTUPOVAT PŘI REKLAMACI JIŽ PŘEVZATÉHO ZBOŽÍ**

**Rychlá rada :**

1. Pokud je to možné, **pro urychlení procesu reklamace doporučujeme uplatnit reklamaci zboží přímo u autorizovaného servisu,** je-li u daného druhu zboží tato informace k dispozici a tento postup možný.
2. Pokud postup dle bodu 1) není možný, prosím vyplňte **reklamační protokol**, který najdete na našich webových stránkách a kontaktujte náš zákaznický servis na adres

Následně Vás **budeme nejpozději do 3 pracovních dnů kontaktovat** a dohodneme s Vámi nejvhodnější postup včetně případného zaslání zboží či jeho výměny

**Detailní rekapitulace možností postupu při reklamaci:**

1. Je-li součástí zboží záruční list popř. je-li uveden na dokladu o zakoupení záruční servis uplatní kupující reklamaci vždy v tomto servisním středisku přímo.
2. Není–li možné uplatnit reklamaci přímo v servisním středisku dle bodu 1) je možné zvolit některou z následujících možností :
3. Vyplňte formulář **REKLAMAČNÍ PROTOKOL** umístěného na stránkách [www.](http://www.)famiro.cz a zašlete **prostřednictvím e- mailu** na adresu reklamace@famiro.cz
4. Odesláním **ZBOŽÍ** VČETNĚ **REKLAMAČNÍHO PROTOKOLU POŠTOU** na adresu TLI s.r.o. , B. Němcové 44, 331 41 Kralovice
5. V případě **rozměrného zboží o hmotnosti nad 15 kg** je možné dohodnout v rámci uplatnění reklamace na žádost kupujícího s prodávajícím svoz tohoto zboží

**Upozornění !**

**Ve všech případech uplatnění reklamace musí Vaše zásilka obsahovat :**

* **zboží** včetně kompletního **příslušenství,**
* **kopii dokladu o zakoupení** či jiným vhodným způsobem prokázanou záruku zboží,
* **podrobný popis závady** a pokud je to možné **fotografie poškození**
* **dostatečné kontaktní údaje pro řešení** reklamace ( zpáteční adresa, telefon).

**Tyto informace jsou obsahem reklamačního formuláře, který najdete na našich stránkách. Bez těchto informací není možné reklamaci řešit.**

Prodávající nebo autorizovaný servis vždy vydá kupujícímu potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje.

*V případě nejasností prosím kontaktujte náš zákaznický servis prostřednictvím kontaktního formuláře popř. v pracovních dnech od 9 do 16 hodin telefonicky a my s Vámi dohodneme další postup.*

*Poznámka : podrobnější informace o možnostech reklamace najdete v našich Obchodních podmínkách.*

**Váš tým famiro.cz**