Jak podat stížnost?

Stížnosti jsou přijímány prostřednictvím zákaznického panelu, který je k dispozici na našich webových stránkách.



Pro použití Zákaznického panelu je to nutné mít přihlašovací jméno a heslo:

- Login k dispozici u vašeho obchodního zástupce,
- Heslo nastavuje se nezávisle při prvním pokusu přihlášení.
- Po zadání přihlašovacích údajů vyberte: "RESETOVAT (HESLO".

Přihlášení	
Login	
A Hesio	
OBNOVIT HESLO	LOGIN

Zadejte **LOGIN** a klikněte na **"ODESLAT"** na Vaši e-mailovou adresu bude zaslána zpráva o nastavení hesla.

Po kliknutí na **"ZMĚNIT HESLO"** si budete moci kdykoli nastavit své heslo nebo heslo změnit.

Nové heslo musí obsahovat:

- alespoň jedno velké písmeno (A-Z),
- alespoň jedna číslice (0-9),
- alespoň jeden speciální znak (např. +, /, ?, !, *).



3

V menu vlevo rozbalte záložku REKLAMACE a zvolte "Nová reklamace".

J.	Domov	Nová reklamace Vybrat dokument						×
1	Reklamace Nová reklamace	Datum od 2025-01-01	ā	Datum do 2025-04-29	Dokument	Výrobní číslo objednávky	Číslo objednávky zákazníka	OBNOVIT
=	Seznam reklamací						Automatické skrytí	SKRÝT FILTR V
ō	Termíny výroby							

Zde zadejte časové období: "Datum do" - není vyžadováno zadáme datum vydání bude systémem automaticky zboží nebo datum vydání nákupní faktury nastaven v den nahlášení Nová reklamace Datum o Datum do 2025-04-29 2025-01-01 Dokument Číslo objednávky zákazníka Výrobní číslo objednávky Automatické skrytí SKRÝT FILTR 🗸



• pole DOKUMENT - zadejte číslo dokladu WZ nebo číslo faktury (např. WZ/14/25/S/03 (zadejte pouze číslice 14)

pole OBJEDNÁVKA - zadejte číslo výrobní zakázky (např. ZLC/24/13180 (zadejte pouze číslice 13180)

pole OBJEDNÁVKA ZÁKAZNÍKA - zadejte číslo objednávky zákazníka (např. ZLC/0517-v400 (zadejte pouze číslice 0517)

lová reklamace ybrat dokument							
Datum od 2025-01-01	ā	Datum do 2025-04-29	Document	Výrobní číslo objednávky	Číslo objednávky	ákazníka	OBNOVIT
						dtomatické skrytí	SKRÝT FILTR



Pozor! Zadání údajů do dvou nebo tří polí současně znemožní správné zobrazení dokladů!



Na obrazovce se zobrazí **dokument** nebo **seznam dokumentů** s uvedeným datem a číslováním.

Nová reklamace Vybrat dokument					
Datum od 2025-01-01	ā	Datum do 2025-03-24	ā	Dokument 14	Výrobní číslo objedná —
Dokument		Příjemce		Výrobní číslo objednávky	Číslo objednávky zákazníka
WZE-14/25/S/03		04001167,040			



1

Z poskytnutého seznamu vybereme příslušný **dokument**.

 Označíme položky, které se mají nahlásit k reklamaci a potvrdíme tlačítkem VYTVOŘIT REKLAMACE.



Pro vybranou položku se otevře nové okno: **PODROBNOSTI REKLAMACE**, kde vyplníme údaje v objednávce:

Reklamační položky - po kliknutí na ikonu **P**se otevře okno, do kterého zadáme počet kusů reklamovaného zboží a potvrdíme **v**.

Podrobnosti	
 Položky reklamaci Zkontrolovat / opraviti inzerované množství SZLC/24/13235/H/02/01 Szyba 801 x 1002 Popiš Popište vadu a uveďte, jak má být reklamace vyřízena acja Adresa Adresa, kde ize vidět reklamovaný produkt Přílohy Přílohy Příloh yřílohy (* .JPG, * .PDF) Souhrn reklamaci 	Kód S/ZLC/24/13235/H/02/01
	ODESLAT 🗲

TERMO TROFIL

3



3

Adresa pro nahlédnutí k dané reklamaci, kde se aktuálně reklamovaný produkt nachází - dle přiložené šablony:

Přepište	e adresu z dodacího li	stu		p pole nemů zadáme libov	že být prázdné - rolný znak	
Kontakt	Název/Jméno J	AN KOWALSKI		/	0./50	5
	Telefon1 6	02 123 456	Telefon2 brak	E-mail j.kov	/alski@gmail.com	J
		0 / 30	1	0 / 30	0 / 100)
Adres						
	Sp.	okoina 1			V	vybíráme ze s



Přílohy (přidat přílohy):

- fotografie, dokumenty *.jpg, *,pdf jedna fotografie by měla zobrazovat celý produkt a druhá inzerovaný detail,
- zasklení s viditelnými vadami fotíme pomocí lineárního pravítka (návod jak vyfotografovat vady zasklení je k dispozici na: www.termoprofil.eu/cz -> Dokumenty partnerské -> Zóny ke stažení,

závady jako netěsnost zasklení - video materiál s popisem čísla oznámení RLS, které potvrdí závadu - se zasílá na e-mail: serwis@termoprofil.eu

Pozor! V současné době není možné při hlášení v **Zákaznickém Panelu** připojit videozáznam.

TERMO

Jak správně pořídit krátký reklamační záznam na netěsné zasklení?

- při nahrávání otíráme hadříkem obě strany skla zevnitř i zvenku místnosti,
- pokud je pára po setření stále viditelná, znamená to, že se pára nachází uvnitř zasklení, což je důvod k reklamaci,
- >> film by měl přesně ukazovat nedostatek reakce na otření oken.

5 Shrnutí reklamace - konečný náhled podané reklamace

Po kliknutí na tlačítko ODESLAT se oznámení o reklamaci automaticky odešle do reklamačního systému

1	Opravdu chcete přidat novou reklamaci?	
	ODESLAT >	

Oznámení o reklamaci obdrží příslušný STAV a číslo RLS, které se po přidání zobrazí v **SEZNAMU STÍŽNOSTÍ**.

TERMO TERMOFIL

Hledat					
Číslo reklamace 😾 3	Příjemce	Doklad o výdeji zboží	Číslo objednávky	Zákazník	Datum reklamaci 🗸 2 Stav
RLS-130/25/03	02002001,00004	WZ-14/25/WZ/01	ZLC/24/13235/H		2025-03-25 Z
ypy stavů:					
Z Zadana do sys	tému				
Z Zvažovaná					
D Doplnění údaj	ů				
U Uznáno					
0 Odmítnuto					
R Realizováno (r	eklamace dol	končena)			



Hledat					
Číslo reklamace 🗸 3	Příjemce	Doklad o výdeji zboží	Číslo objednávky	Zákazník	Datum reklamaci 🗸 2 Stav
RLS-130/25/03	000000.00	WZ-14/25/WZ/01	ZLC/24/13235/H		2025-03-25 Z

Otevře se nové okno s inzerovaným zbožím.

V dalším kroku vybranou položku rozbalíme 🛛 a zobrazíme podrobné informace o reklamaci.

••	O/ZLC/24/11870/H/02/ Okno Classic BE82 biały/mahoń 4	01 19107 (26) 870 x 2070	×	
	ŽÁDOST O REKLAMACI Vyměnit za nový		Uznáno	
	OPIS REKLAMACJI	Po rozpakowaniu stoj	~	
	2025-01-07	PODÁNÍ REKLAMACE		
	2025-01-08	POTVRZENÍ DOKUMENTU RLS		
	2025-01-08	REKLAMAČNÍ ŘÁDI	T .	
2 zdo čtomo zprávu od	2025-01-15	VYDÁNÍ NOVÉHO PRODUKTU/PRVKU.	.	1. rozbalit kartu
servisního oddělení	2025-02-13	PŘIJETÍ INZEROVANÉHO ZBOŽÍ OD KLIENTA		
	2025-02-14	UZNÁNÍ REKLAMACE.	Ť	
	b uznana przez serwis			



Pokud oznámení o stížnosti obdrží stav - D**Doplnění údajů -** reklamace bude pozastaveno do doplnění všech informací v **Zákaznickém Panelu.**

Doba zpracování kompletní reklamace je maximálně 21 pracovních dnů.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Podkladem pro přijetí reklamace je dodací doklad **WZ** s podepsaným převzetím zboží a poznámkou o poškození, nedostatku nebo chybě umístěný přímo na tomto dokladu, **doklad však**

není oznámením o reklamaci!

Všechny stížnosti zjištěné během dodávky by proto měly být podávány POUZE prostřednictvím

Zákaznického Panelu.

Výjimkou jsou reklamace mechanického poškození samotných izolačních skel, **zjištěné za přítomnosti řidiče** - v takových případech bude poznámka na dokladu **WZ** považována za reklamaci a je podkladem pro zahájení reklamačního řízení reklamačním oddělením, aniž by to musel zákazník samostatně hlásit.



Po odeslání stížnosti bude v **Zákaznickém Panelu** k dispozici celá historie stížnosti – od okamžiku registrace až po konečné rozhodnutí.

Díky tomu na jednom místě najdete mimo jiné:

- >> informace o termínu plánované servisní návštěvy,
- >> upozornění na doplnění údajů, fotografií nebo nahrávek pro zprávu,
- >> vystavené doklady o odeslání nového zboží,
- žádost o vrácení reklamovaného zboží ke kontrole,
- 🔊 konečné rozhodnutí po projednání stížnosti.

Používání **Zákaznického Panelu** znamená pohodlí, transparentnost a plnou kontrolu nad procesem aplikace.

Doufáme, že Vám návod poskytne intuitivní a praktickou podporu při používání Zákaznického Panelu.

Děkujeme, že své reporty zadáváte sami, a přejeme Vám pohodlnou práci s naším systémem.