

Reklamačný poriadok

Akákoľvek reklamácia výrobku, tovaru či služby musí byť kupujúcim uplatnená osobne v sídle spoločnosti, spolu s predložením reklamovaného výrobku, alebo písomnou formou na adresu predávajúceho (poštou, faxom, alebo v elektronickej podobe) s vyznačením dôvodu reklamácie okamžite po zistení chyby bez zbytočného odkladu. U zjavných chýb v každom prípade pred ďalším spracovaním, zabudovaním, alebo pred prevzatím diela (služby), najneskôr však na:

- množstvo – pri prebratí zákazky uvedením skutočnosti na dodací list, preberací protokol;
- lom skla (prasknutie skla), škrabance a iné mechanické poškodenie – pri prebratí zákazky vyplnením formulára „Kontrola dodaného skla u odberateľa“;
- viditeľné chyby – rozmerové, škrabance preukázateľne zavinené vo výrobe (napr. vo vnútri izolačného skla), chybné prevedenie, zloženie a pod. – v každom prípade pred následným spracovaním, alebo zabudovaním, najneskôr do konca záručnej doby;
- viditeľné chyby tvaru, ak na výrobu bola použitá šablóna – najneskôr pri prebratí zákazky uvedením skutočnosti na dodací list;
- skryté chyby mimo lomu skla – absencia vysušacieho prostriedku, chybný okrajový spoj – do konca záručnej lehoty;
- vydané faktúry, dokumenty – pred uplynutím lehoty splatnosti.

V prípade, že kupujúci nevykoná alebo nezariadi prehliadku tovaru v čase preberania tovaru od predávajúceho, nemôže byť predávajúcemu uznaný nárok zo zodpovednosti zo škôd zjavných a rozpoznateľných.

Predávajúci nezodpovedá za chyby tovaru, ktoré boli alebo museli byť kupujúcemu známe pri obvyklej pozornosti a pri preberaní tovaru od predávajúceho, najmä pokiaľ došlo k:

- zmene jeho prirodzených fyzikálnych, chemických a iných objektívnych prírodných vlastností, ktoré malo v dobe zhotovenia, ani za zmeny na ňom, ku ktorým vplyvom prirodzených fyzikálnych a chemických procesov v budúcnosti môže dôjsť;
- zmenám na niektorej zo súčastí, pri ich vzájomnom pohybe v dôsledku ich technickej konštrukcie, ktoré majú svoj pôvod v rozdielnej tvrdosti týchto súčastí;
- vplyvom nesprávneho skladovania, manipulácii, či montáži výrobkov po ich dodaní;
- poškodeniu, ku ktorému došlo po prevzatí tovaru od predávajúceho vonkajšími udalosťami;
- v prípade zmien špecifických vlastností výrobkov zo skla (napr. vplyv tepelného šoku, vplyv Nikelsulfidu u tvrdených skiel a pod.).

Pre rýchle a včasné vybavenie reklamácie je kupujúci povinný vrátiť reklamovaný výrobok späť predávajúcemu do výrobného podniku alebo štandardného miesta dodávky k

posúdeniu (odvozu, likvidácie) a uviesť v písomnej reklamácií nasledujúce údaje:

- názov (meno) kupujúceho;
- jednoznačný a zrozumiteľný popis chyby;
- číslo zákazky predávajúceho (uvedené na etiketách prilepených na sklách, sprievodnej dokumentácii);
- druh tovaru;
- rozmer (šírka, výška);
- počet kusov;
- prípadne iné bližšie špecifikácie nezaznamenané v sprievodnej dokumentácii (nepravidelné tvary, vkladané diely v izolačných sklách a pod.);
- miesto, kde sa reklamované sklá nachádzajú (ak ich nie je možné odovzdať na posúdenie do výrobného podniku predávajúceho, alebo jeho zmluvnému dopravcovi);
- kontaktný telefón na kompetentnú osobu s ktorou je možné reklamáciu riešiť;
- vlastný návrh riešenia (nový výrobok, zľava z ceny, oprava výrobku , iné riešenie);
- dátum podpis (pečiatka)

Po uplatnení reklamácie bude zahájené reklamačné konanie. Predávajúci o tomto informuje kupujúceho formou novej zákazky, zaslanej na odsúhlasenie. Pokiaľ nie je možné výrobok

z opodstatnených dôvodov vrátiť naspäť, požiada kupujúci predávajúceho o posúdenie reklamácie na mieste inštalácie výrobku. Vrátené reklamované výrobky musia byť označené výrazným textom „**REKLAMÁCIA**“ a číslom reklamácie kupujúceho. Vzhľadom na charakter výrobku je taktiež potrebné označiť predmet reklamácie kvôli jej ľahkej identifikácii. Pri dodržaní všetkých uvedených podmienok zo strany kupujúceho a vrátení reklamovaného výrobku/tovaru, je o reklamácií rozhodnuté najneskoršie do 30-tich kalendárnych dní. V prípade, ak nie je výrobok/tovar v tomto termíne vrátený naspäť, nie je reklamácia uznaná. Predávajúci sa dohodne s kupujúcim na spôsobe usporiadania a termíne dodania náhradného výrobku/tovaru. Náhradný výrobok je vždy fakturovaný a dobropis je vystavený na reklamovaný výrobok po ukončení reklamácie. Reklamačné nároky na bezprostrednú škodu a nároky s tým spojené sú predávajúcim obmedzené. Oprávnená reklamácia je predávajúcim hradená v plnej výške reklamovanej hodnoty výrobku. Iné nároky na náhradu sú vylúčené. V prípade neoprávnenej reklamácie je predávajúci oprávnený účtovať kupujúcemu náklady spojené s posúdením oprávnenosti tejto reklamácie (skúšky nezávislých laboratórií, cestovné a pod.). Záruka na výrobky a ostatné náležitosti sa riadia platnými VODP predávajúceho. Reklamácia sa uplatňuje na obchodnom útvare, prípadne na zákazníckom servise.