

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

GLASKO

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 (Záruka 24 mesiacov na výrobok, nevzťahuje sa na samovoľné prasknutie skla). Reklamácia sa uplatňuje na obchodnom útvare, prípadne na zákazníckom servise.

JUDr. Vlastislav Laskovský, MBA, LL.M Konateľ spoločnosti