

## Reklmačný poriadok

Akákoľvek reklámácia výrobku, tovaru či služby musí byť kupujúcim uplatnená písomne v sídle spoločnosti, spolu s predložením reklamovaného výrobku, alebo písomnou formou na adresu predavajúceho (Poštou, faxom alebo v elektronickej podobe) s vyznačením dôvodu reklamácie okomžite 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 prevzatí 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 preukazateľne zavinené vo výrobe (napr. Vo vnútri izollačného skla), chybné prevedenie, zloženie a pod. – V každom prípade pred nasledným 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, dokumety – pred uplynutím lehoty splatnosti.

Pre rýchle a včasne vybavenie reklamácie je kupujúci povinný vrátiť reklamovaný výrobok späť do výrobného poniku, alebo štandardného miesta dodávky k posúdeniu (dovozu, likvidácie) a uviesť v písomnej reklamácií naslednové údaje:

- Názov (meno) kupujúceho
- Jednoznačný a zrozumiteľný popis chyby
- Číslo zákazky predavajúceho (uvedené na etiketách prilepených na sklách, sprievodnej dokumentácii)
- Druh tovaru, rozmer (šírka, výška), počet kusov, prípadne iné bližšie špecifikácie nezaznamenané v sprievodnej dokumentácii (Nepravidelene tvary, vkladané diely v izolačných sklách apod.)
- Miesto, kde sa reklamované sklá nachádzajú (ak ich nie je možné odovzdať na posúdenie do výrobného podniku predavajúceho, alebo jeho zmluvnému dopravcovi)
- Kontaktný telefón na kompetentú osobu s ktorou je možné reklamáciu riešiť
- Vlastný návrh riešenia:
  - Nový výrobok
  - Zľava z ceny
  - Oprava výrobku

# GLASKO

- Iné riešenie
- Dátum
- Podpis (pečiatka)

Po uplatnení reklamácie bude zahajené reklamačné konanie. Predavajúci o tomto informuje formou novej zákazky na odsúhlasenie.

Pokiaľ nie je možné výrobok z opodostatnených dôvodov vrátiť naspäť, požiadava kupujúci predavajúceho o posudenie reklamácie na mieste inštalácie výrobku.

Vratené reklamované výrobky musia byť označené výrazným textom „REKLAMÁCIA“ a číslo reklamácie kupujúceho. Vzhľadom na charakter výrobku je taktiež potrebné označiť miesto alebo 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 vratený naspäť, nie je reklamácia uznaná.

Predavajúci sa dohodne s kupujúcim na spôsobe vysporiadania a termíne dodania náradného výrobku/tovaru.

Náhradný výrobok je vždy fakturovaný a dobropis vystavený na reklamovaný výrobok po ukončení reklamácie.

Reklamačné nároky na bezprostrednú škodu a nároky s tým spojené sú predavajúcim obmedzene. Opravnená reklamácia je predavajúcim hradená v plnej výške reklamovanej hodnoty výrobku. Iné nároky na náhradu su vylúčené.

V prípade neopravnenej reklamácie je predávajci oprávnený účtovať kupujúcemu naklady spojené s posúdením opravenosti tejto reklamácie (skúšky nezávislých laboratórií, cestovné a pod.)

Záruka na výrobky a ostatné náležitosti sa riadia platnými VODP predavajúceho. Reklamácia sa uplatňuje na obchodnom útvare, prípadne na zákaznickom servise.

Ing. Vlastislav Laskovský  
Konateľ spoločnosti