



## Reklamačný poriadok

### 1. Všeobecné podmienky záruky

Predávajúci poskytuje na všetky výrobky záruku po dobu 24 mesiacov, ak nie je zmluvne dohodnuté inak.

Predávajúci je zbavený akejkoľvek zodpovednosti pre prípad inštalácie, manipulácie, rezania alebo zmeny výrobkov kupujúcim alebo treťou stranou, s výnimkou skrytých chýb, ktoré nemohli byť s vynaložením odbornej starostlivosti zistené pred hore uvedenými činnosťami s výrobkom.

Kupujúci zodpovedá za správnu montáž, použitie, skladovanie, dopravu, manipuláciu, rezanie alebo zmeny výrobkov stanovené alebo uvedené v technickej literatúre predávajúceho a všeobecne uznávaných priemyslových štandardoch.

Predávajúci nenesie zodpovednosť za skryté či zjavné chyby vzniknuté v dôsledku nedodržovania pokynov a odporúčaní stanovených v súčasnej technickej literatúre a uznávaných technických štandardoch. Predpokladá sa, že kupujúci je oboznámený s takými technickými štandardmi, odporúčaniami a inštrukciami a že tieto informácie odovzdá tretej strane.

K žiadosti kupujúceho poskytne predávajúci kupujúcemu špecifické poradenstvo. V rozsahu prípustnom podľa príslušných právnych predpisov, nie je predávajúci zodpovedný za škodu a straty vzniknuté v možnej súvislosti s poskytnutou radou.

### 2. Reklamačné podmienky

Reklamácia sa rieši na základe obchodného zákonníka alebo za základe iných vopred dohodnutých pravidiel. Pri posudzovaní chýb predávajúci prihliada na normu STN EN 1279-1 a aj na jednotlivé výrobkové normy skla a ostatných materiálov a na chyby, ktoré tieto normy povoľujú, ktoré majú dodávateľia materiálov na výrobu skiel a izolačných skiel k dispozícii.

### 3. Uplatnenie reklamácie

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).

### 4. Doloženie reklamácie

V záujme rýchleho vybavenia reklamácie treba požadovať od kupujúceho, aby reklamáciu doložil:

- opisom reklamovanej chyby,
- rozsahom reklamácie - typ výrobku, rozmery, počet kusov
- údajmi na identifikáciu dodávky - číslo kúpnej zmluvy, číslo faktúry, číslo dodacieho listu
- svojím návrhom na riešenie, napr. zľava, náhradná dodávka, dobropis a pod.
- adresou, na ktorej možno reklamáciu posúdiť.

Vhodnými dôkazmi v prípade lomu zisteného pri prebratí dodávky sú:

- pri tuzemských dodávkach reklamačný zápis tvoriaci prílohu k dodacím listom; je v ňom stav odovzdaného tovaru potvrdený odberateľom a vodičom,
- pri exportných dodávkach poznámka v CMR alebo jeho dodatku, event. fotografia alebo telefonická informácia pri prebratí a pod. Bez tohto dôkazu nemožno tento druh reklamácie uznať.

GLASORA a.s.

Levická 3 • 949 01 Nitra • Slovakia

IČO: 52520391, DIČ: 2121058665, IČ DPH: SK2121058665

Obchodný register Okresného súdu Nitra, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 10635/N

[www.glasora.com](http://www.glasora.com)

**5. Riešenie reklamácie a spôsob vysporiadania reklamácie**

Ak je reklamácia uplatnená načas a so všetkými náležitosťami, musí byť bezchybný výrobok vyrobený v čo najkratšom čase. V prípade, že ide o reklamáciu chýb izolačných skiel, ktoré boli vyrobené v kooperácii alebo zo špeciálnych skiel dodaných inými subjektmi, napr. kalené sklá, smaltové sklá a pod., bude izolačné sklo vyrobené v čo najkratšom čase po dodaní špeciálnych skiel predávajúcemu.

O priebehu reklamačného konania predávajúci informuje kupujúceho. Predávajúci musí do 30 dní od doručenia reklamácie rozhodnúť o jej oprávnenosti. Ak je reklamácia zamietnutá, musí byť o tom predkladateľ reklamácie bez zbytočného odkladu informovaný s uvedením dôvodov zamietnutia. Ak bude reklamácia zamietnutá, bude zo strany predávajúceho uplatnená faktúra na novo vyrobený výrobok.

**Spôsob vysporiadania reklamácie**

- a) finančnou náhradou hodnoty tovaru alebo služby (dobropis)
- b) výmenou reklamovaného tovaru (bezplatná náhradná dodávka)
- c) v niektorých prípadoch opravou výrobku
- d) poskytnutím zľavy
- e) zamietnutím

**6. Zaobchádzanie s predmetom reklamácie u kupujúceho**

V prípade reklamácie musí kupujúci odovzdať riadne označené reklamované sklo prepravcovi v mieste dodávky alebo odovzdať priamo predávajúcemu najneskôr do 10 dní od uplatnenia reklamácie, ak nie je dohodnuté inak. Bez riadne označeného skla, vyplneného formulára a bez možnosti prevziať reklamované izolačné sklo bude reklamácia zamietnutá.

**7. Označovanie reklamovaných skiel kupujúcim**

Kupujúci musí riadne označiť reklamované sklo. Prilepiť na reklamované izolačné sklo reklamačný protokol s číslom pôvodnej zákazky a označiť chybu (najlepšie fixkou) na reklamovanom izolačnom skle.

**8. Zaobchádzanie s predmetom reklamácie u predávajúceho**

Po skončení reklamačného konania budú všetky reklamované sklá uschované 5 pracovných dní. Ak si kupujúci reklamované sklá nevyzdvihne do 5 pracovných dní, budú všetky reklamované sklá zlikvidované.

**GLASORA a.s.**

Levická 3 • 949 01 Nitra • Slovakia

IČO: 52520391, DIČ: 2121058665, IČ DPH: SK2121058665

Obchodný register Okresného súdu Nitra, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 10635/N

[www.glasora.com](http://www.glasora.com)