GLASORA

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI GLASORA a.s.

1. VŠEOBECNÉ PODMIENKY ZÁRUKY

1.1. Rozsah záruky

Predávajúci poskytuje na všetky výrobky záruku po dobu **24 mesiacov** od dodania tovaru, ak nie je zmluvne dohodnuté inak. Iné záručné podmienky ako podmienky uvedené v týchto všeobecných obchodných podmienkach, ak nie je výslovne a písomne dohodnuté inak, sa nepoužijú.

1.2. Špecifikácie výrobkov

Optické, rozmerové alebo iné fyzikálne vlastnosti a farby výrobkov sú predmetom výrobných špecifikácií a štandardov. Farby výrobkov sa môžu v rozumnej miere líšiť od jednotlivých výrobkových radov. Farba výrobku musí byť pred jeho montážou skontrolovaná kupujúcim**.**

1.3. Zodpovednosť za inštaláciu a manipuláciu

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.

1.4. Technická dokumentácia a poradenstvo

Kupujúci je povinný si vyžiadať najnovšiu technickú dokumentáciu k dodanému výrobku, ako aj názor predávajúceho v prípade zaobchádzania s výrobkom spôsobom, ktorý nezodpovedá odporúčaniam predávajúceho. Vzhľadom na to, že obdobie používania výrobku v značnej miere závisí od podmienok používania a od údržby nosnej konštrukcie, predávajúci nezaručuje dĺžku používania uvedenú v technickej dokumentácii, ak nie je predávajúcim písomne stanovené inak.

1.5. Obmedzenie zodpovednosti

Všetka škoda a iná ujma, ktorá môže kupujúcemu vzniknúť v súvislosti s plnením zmluvy z jedného či viacej porušení zmluvných alebo zákonných povinností predávajúceho, môže činiť nanajvýš **100% dojednanej kúpnej ceny** podľa príslušnej zmluvy bez DPH. Limit zodpovednosti za škodu sa nebude aplikovať v prípade, že škoda bola spôsobená predávajúcim alebo jeho zamestnancami úmyselne alebo z hrubej nedbanlivosti.

2. REKLAMAČNÉ PODMIENKY

2.1. Právny základ

Reklamácia sa rieši na základe **Obchodného zákonníka** alebo na základe iných vopred dohodnutých pravidiel.

2.2. Normy a štandardy

Pri posudzovaní chýb predávajúci prihliada na:

- **normu STN EN 1279** a na jednotlivé výrobkové normy izolačného skla a ostatných materiálov a na chyby, ktoré tieto normy povoľujú.
- interné predpisy predávajúceho **„**Kritéria vizuálnej kvality izolačných skiel**“** a Špecifické vlastnosti výrobkov zo skla

2.3. Vylúčené reklamácie

Reklamácie sa **nevzťahujú** na charakteristické fyzikálne vlastnosti skiel uvedené v dokumente **„**Špecifické vlastnosti výrobkov zo skla**“** , ktoré nie sú predmetom reklamácie:

- výskyt interferencií
- efekt izolačného skla a tlakové lomy
- anizotropia u tvrdených skiel
- kondenzácia na vonkajších a vnútorných plochách (rosenie)
- zmáčavosť izolačného skla
- samovoľný lom tepelne tvrdeného bezpečnostného skla (spôsobený prítomnosťou kritického sulfidu nikelnatého)
- tepelný šok a tepelné lomy

3. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

3.1. Spôsob uplatnenia

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

3.2. Lehoty na uplatnenie reklamácie

U zjavných chýb v každom prípade pred ďalším spracovaním, zabudovaním, alebo pred prevzatím diela (služby), najneskôr však:

a) **Množstvo** - pri prebratí zákazky uvedením skutočnosti do preberacieho protokolu;

b) **Lom skla (**prasknutie skla**), škrabance a iné mechanické poškodenie** - pri prebratí zákazky uvedením skutočnosti do preberacieho protokolu;

c) **Viditeľné chyby** - rozmerové, škrabance preukázateľne zavinené vo výrobe (napr. vo vnútri izolačného skla), chybné prevedenie, zloženie a pod. - pred následným spracovaním alebo zabudovaním, najneskôr však **do konca záručnej doby;**

d) **Viditeľné chyby tvaru** - ak na výrobu bola použitá šablóna - najneskôr pri prebratí zákazky uvedením skutočnosti na dodací list;
e) **Skryté chyby mimo lomu skla** - absencia molekulového sita (dessicantu), chybný okrajový spoj - **do konca záručnej lehoty;**
f) **Vydané faktúry, dokumenty** - pred uplynutím lehoty splatnosti.

3.3. Dôsledky absencie prehliadky tovaru

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 rozoznateľných.

3.4. Vylúčenie zodpovednosti

Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté v dôsledku:

- zmeny prirodzených fyzikálnych, chemických a iných objektívnych prírodných vlastností výrobku;
- zmien na súčastiach pri ich vzájomnom pohybe v dôsledku technickej konštrukcie;
- nesprávneho skladovania, manipulácie či montáže výrobkov po ich dodaní (viď Podmienky prepravy skladovania manipulácie a užívania izolačných skiel);
- poškodenia, ku ktorému došlo po prevzatí tovaru vonkajšími udalosťami;
- zmien špecifických vlastností výrobkov zo skla (tepelný šok, klimatické podmienky, tlakový lom, vplyv Nikelsulfidu u tvrdených skiel a pod.).

3.5. Obhliadka na mieste inštalácie

Pokiaľ nie je možné výrobok z opodstatnených dôvodov vrátiť naspäť, požiada kupujúci predávajúceho o posúdenie reklamácie na mieste inštalácie výrobku. Ak bude na mieste obhliadky a písomným záznamom z obhliadky konštatované, že reklamovaná vada je mimo tolerancie (pozri EN 1279), potom reklamácia bude uznaná a bude riešená v súlade s článkom 5 tohto reklamačného poriadku. V prípade, že reklamovaná chyba bude v súlade s tolerančnými limitmi, reklamácia nebude uznaná. V prípade neopodstatnenosti reklamácie budú vyplývajúce náklady spojené s obhliadkou fakturované objednávateľovi obhliadky v plnej výške, ktoré sa zaväzuje uhradiť svojou požiadavkou na obhliadku.

4. DOLOŽENIE REKLAMÁCIE

4.1. Náležitosti reklamácie

V záujme rýchleho vybavenia reklamácie je potrebné doložiť reklamáciu nasledovným:

a) **Popis reklamovanej chyby** - presné označenie druhu vady podľa reklamačného formulára
b) **Rozsah reklamácie** - typ výrobku, rozmery, počet kusov
c) **Identifikačné údaje dodávky** - číslo kúpnej zmluvy, číslo faktúry, číslo dodacieho listu
d) **Návrh na riešenie** - napríklad zľava, náhradná dodávka, dobropis a pod.

e) **Adresa na posúdenie reklamácie**

4.2. Fotodokumentácia

POVINNÁ FOTODOKUMENTÁCIA musí obsahovať:

Pre všetky vady:

- **Celkový pohľad** na reklamované sklo na stojane s viditeľnou etiketou (ak je prítomná na skle);
- **Detail vady** s presným označením jej umiestnenia;
- **Meranie vady** pomocou meracej šablóny alebo meradla (pozri PI311 - Príručka pre reklamovanie vád skla);
- **Určenie zóny** podľa normy EN 1279-1 (zóna R, E alebo M, pozri PI311 - Príručka pre reklamovanie vád skla).

Pre prasknuté sklá:

- Celkový pohľad na prasklinu;
- **Detail miesta vzniku lomu** v odlištovanom stave (pohľad na hranu, odkiaľ prasklina vychádza);
- Fotka celého stojana so sklami (v prípade, že sklo sa nachádza ešte na prepravnom stojane).

Pre vizuálne vady:

- Fotka s **meracou šablónou** alebo pravítkom (pozri PI311 - Príručka pre reklamovanie vád skla);
- **Rozmer vady** v milimetroch;
- **Počet vád** na jednom skle;
- **Umiestnenie v zónach** skla (pozri PI311 - Príručka pre reklamovanie vád skla).

4.3. Dôkazy pri lome skla pri prebratí

a) Pri tuzemských dodávkach: zápis o zistení vady v dokumente „Kontrola skla u odberateľa“ potvrdený odberateľom a vodičom. Bez tohto zápisu nie je možné tento druh reklamácie uznať.

b) Pri exportných dodávkach: poznámka v CMR alebo jeho dodatku, event. fotografia a zápis o zistení vady pri prebratí v v dokumente „Kontrola skla u odberateľa“ potvrdený odberateľom a vodičom. Bez tohto dôkazu nie je možné tento druh reklamácie uznať.

4.4. Reklamačný formulár

Pre efektívne spracovanie reklamácie je **povinné** použitie reklamačného formulára, ktorý obsahuje všetky potrebné informácie pre vybavenie reklamácie . Reklamačný formulár nájdete v prílohe č. 1 tohto reklamačného poriadku.

5. RIEŠENIE REKLAMÁCIE A SPÔSOB VYSPORIADANIA

5.1. Výroba náhradného tovaru

Z dôvodu, že zákazník potrebuje nové kvalitné sklo v čo najkratšom možnom čase **sa štandardne všetky reklamované výrobky automaticky zadávajú do výroby**. 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.

5.2. Lehota rozhodnutia

O priebehu reklamačného konania predávajúci informuje kupujúceho. V prípade, že kupujúci splnil všetky náležitosti reklamačného poriadku GLASORA a.s., **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.

5.3. Spôsoby vysporiadania reklamácie

a) **Výmena reklamovaného tovaru** (bezplatná náhradná dodávka);
b) **Finančná náhrada** hodnoty tovaru alebo služby (dobropis), pokiaľ kupujúci výslovne požaduje tento spôsob vysporiadania;
c) **Oprava výrobku** (v niektorých špeciálnych prípadoch);
d) **Poskytnutie zľavy;**
e) **Zamietnutie reklamácie.**

5.4. Zamietnutá reklamácia

Ak bude reklamácia zamietnutá, bude zo strany predávajúceho uplatnená faktúra na novo vyrobený výrobok.

6. ZAOBCHÁDZANIE S PREDMETOM REKLAMÁCIE U KUPUJÚCEHO

6.1. Povinnosť odovzdania reklamovaného skla

V prípade reklamácie musí kupujúci **odovzdať riadne označené reklamované sklo** prepravcovi v mieste dodávky alebo odovzdať priamo predávajúcemu najneskôr **do 30 dní od uplatnenia reklamácie** v mieste výrobného podniku, ak nie je dohodnuté inak.

6.2. Podmienky prevzatia

Bez riadne označeného reklamovaného skla, vyplneného reklamačného formulára (príloha č. 1) a bez odovzdania reklamovaného izolačného skla predávajúcemu **bude reklamácia zamietnutá**.

7. OZNAČOVANIE REKLAMOVANÝCH SKIEL KUPUJÚCIM

7.1. Povinné označenie reklamovaného skla

Kupujúci musí **riadne označiť reklamované sklo**:

- **Prilepiť** na reklamované izolačné sklo reklamačný protokol s číslom pôvodnej zákazky
- **Označiť chybu** (najlepšie fixkou) na reklamovanom izolačnom skle
- **Vyznačiť slovom "REKLAMÁCIA"** na skle alebo balení

7.2. Označenie pri odvoze

Pri odvoze reklamovaného skla od zákazníka je potrebné sklo nabalené na stojane označiť:

- **Číslom výrobnej reklamačnej zákazky** (111.....)
- **Vyznačením reklamovanej vady**
- **Postupom:** vytlačiť reklamačnú zákazku → vložiť do euroobalu → prilepiť na reklamované sklo

Podrobnejšie pozri v dokumente PI311 – Príručka pre reklamovanie vád skla.
V prípade, že sklá doručené do GLASORA a.s. nebudú vyššie uvedeným spôsobom označené, budú považované za sklá určené na likvidáciu v súlade s platnými legislatívnymi požiadavkami na odpady.

7.3. Účel označenia

Označenie je potrebné pre posúdenie dôvodu reklamácie, keď nie je možnosť vadu riadne zmerať a zdokumentovať fotodokumentáciou.

8. ZAOBCHÁDZANIE S PREDMETOM REKLAMÁCIE U PREDÁVAJÚCEHO

Po skončení reklamačného konania budú všetky reklamované sklá **zlikvidované**.

9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

9.1. Súvislosť s inými dokumentmi

Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou:

- Všeobecných obchodných a dodacích podmienok (VODP) spoločnosti GLASORA a.s.
- Dokumentu „Špecifické vlastnosti výrobkov zo skla“
- Podmienok prepravy, skladovania, manipulácie a užívania izolačných skiel
- Príručky pre reklamovanie vád skla (PI311)

9.2. Platnosť a účinnosť

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia a vzťahuje sa na všetky reklamácie podané po tomto dátume.

9.3. Zmeny

Zmeny tohto reklamačného poriadku si vyhradzuje výlučne spoločnosť GLASORA a.s. Aktuálna verzia je vždy dostupná na webových stránkach spoločnosti.

V Nitre, dňa 11.11.2025

Radoslav Černý

Predseda predstavenstva

GLASORA a.s.

FORMULÁR PRE REKLAMOVANIE IZOLAČNÝCH SKIEL

MENO (NÁZOV) ZÁKAZNÍKA:

IDENTIFIKAČNÉ ČÍSLO NAŠEJ VÝROBNEJ ZÁKAZKY/ + POZÍCIA:

(číslo zákazky / pozícia, sa nachádza na etikete, na zaslanom potvrdení alebo na dodacom liste)

PRÍČINA REKLAMÁCIE: prosíme, vyznačiť „X“!

☐ **Prasknuté sklo (na stojane, na dvore, na stavbe)**

☐ **Prasknuté sklo (v zabudovanom stave – uviesť miesto inštalácie)**

☐ **Poškodený/znečistený dištančný rámik**

☐ **Molekulové sito v izolačnom skle**

☐ **Rosenie izolačného skla v dutinách IS**

☐ **Pretlačený/vytrhnutý/chýbajúci butyl v IS**

☐ **Mušľa**

☐ **Orientácia ornamentu (šírka x výška)**

☐ **Šmuhy v IS**

☐ **Znečistenie/vada/kaz izolačného skla**

☐ **Škrabanec v IS**

☐ **Presadený dištančný rámik**

☐ **Znečistená mriežka**

☐ **Zle vyrobená mriežka**

☐ **Zlý rozmer/hrúbka izolačného skla**

☐ **Zle vyhotovený atyp (rozmery, orientácia a pod.)**

☐ **Chýbajúci tmel**

☐ **Iné (uviesť v riadku nižšie popis vady, ktorá nie je v tabuľke)**

VEĽKOSŤ VADY A ICH POČET[1]:

UMIESTNENIE VADY:

☐ Zóna ,,R“ o šírke 15 mm

☐ Zóna ,,E“ zóna pozdĺž okraja viditeľnej oblasti o šírke 50 mm

☐ Zóna ,,M“ hlavná zóna

SPÔSOB VYSPORIADANIA REKLAMÁCIE:

☐ Výroba reklamovaného skla

☐ Finančnou náhradou hodnoty tovaru (dobropis)

☐ Poskytnutím zľavy

☐ Posúdenie reklamovaného skla / bez výroby

[1] Uvádzajte veľkosť, dĺžku vady alebo jej priemer a počet vád ak je to relevantné