PRÍRUČKA PRE REKLAMOVANIE VÁD SKLA

GLASORA a.s.

Vážený zákazník, ďakujeme, že ste si vybrali izolačné sklá od spoločnosti GLASORA a.s.. Napriek vysokej kvalite výroby môže dôjsť k výskytu vizuálnych alebo funkčných vád. V tejto príručke nájdete informácie o tom, ako správne postupovať pri reklamácii, aby mohla byť vybavená čo najrýchlejšie a najefektívnejšie.

Príručka obsahuje:

1) **POSTUP PRI ZISTENÍ VÁD** – ako postupovať ak zistíte vadu,
2) **ZAZNAMENANÉ VADY** – príklady, ako správne zachytiť vadu, aby mohla byť objektívne posúdená,
3) **REKLAMAČNÝ FORMULÁR**

POSTUP PRI REKLAMOVANÍ IZOLAČNÝCH SKIEL

1) **ZAZNAMENANIE VÝSKYTU VADY** - pri zistení vizuálnej vady alebo prasknutia na skle je dôležité zapísať si dátum a miesto zistenia.
   Spolu s dodanými sklami sa vystavuje potvrdenie o dodaní tzv. ,,dodací list“ , kde svojím podpisom potvrdíte, že ste sklo prijali v poriadku. Tento fakt je dôležitý hlavne pri sklách, ktoré nájdete prasknuté. Na ,,dodacom liste“ sú vyznačené opatrenia, ktoré musíte spraviť hneď pri prebratí skiel[1]. Nedodržanie týchto podmienok môže mať za následok prasknutie skiel, za ktoré naša spoločnosť nenesie zodpovednosť.

2) **KONTAKTUJTE NÁS**
   a) pokiaľ zistíte prasknuté sklo na stojane pri vykládke, je potrebné spísať formulár ,,Kontrola dodaného skla u odberateľa“. Tento formulár sa nachádza u každého vodiča prepravovaných skiel,
   b) ak sú zistené vady na sklách alebo ich prasknutie pri neskoršej/nasledujúcej obhliadke skiel, je dôležité zaslať nám reklamáciu na náš zákaznícky servis. Pre rýchlejšie, kvalitnejšie a efektívnejšie spracovanie reklamácie, používajte prosím vytvorený reklamačný formulár, ktorý nájdete ako prílohu č. 4 tejto príručky. Obsahuje všetky potrebné informácie ktoré

[1] Podmienky prepravy, skladovania, manipulácie a užívania izolačných skiel GLAOSORA a.s.

potrebujeme na vybavenie Vašej reklamácie. Dôležitou súčasťou Vašej reklamácie zaslanej prostredníctvom emailu je aj potrebná fotodokumentácia.

3) FOTODOKUMENTÁCIA

Pre správne posúdenie reklamácie, pokiaľ je to možné, potrebujeme fotodokumentáciu zistených vád. V prípade, ak je fotodokumentácia nedostačujúca a vadu nie je možné zachytiť, resp. posúdiť, vtedy je potrebné na naše vyžiadanie, zaslať reklamované sklo späť k nám alebo si podľa možností dohodnúť stretnutie na obhliadku.

4) ZASLANIE SKLA DO GLASORA a.s.

Ak je sklo zaslané späť k nám, musí byť **riadne označené** – slovom „REKLAMÁCIA“, číslom reklamačnej zákazky a vyznačením vady (napr. zvýrazňovačom). Pri zaslaní reklamovaných skiel späť k nám je potrebné ich zabaliť samostatne na stojan.

POSUDZOVANIE VÁD IZOLAČNÝCH SKIEL RIADI PODĽA NORMY EN 1279, VADY TEPELNE TVRDENÝCH SKIEL PODĽA NORMY EN 12150

K dispozícii na posúdenie zhody s normou EN 1279-1 máte aj brožúrku na posudzovanie vizuálnej kvality izolačných skiel[2], ktorá je v prílohe č. 2 .

5) VYBAVENIE REKLAMÁCIE

Lehota na vybavenie reklamácie je max. 30 dní od jej podania (viď. reklamačný poriadok)[3], ale budeme sa snažiť tento čas minimalizovať. Tento čas sa závisí od dátumu prijatia kompletnej dokumentácie potrebnej pre vybavenie reklamácie. V prípade akýchkoľvek otázok spojených s kvalitou kontaktujte oddelenie kvality prostredníctvom emailovej adresy kvalita@glasora.com.

ZAZNAMENANÉ VADY

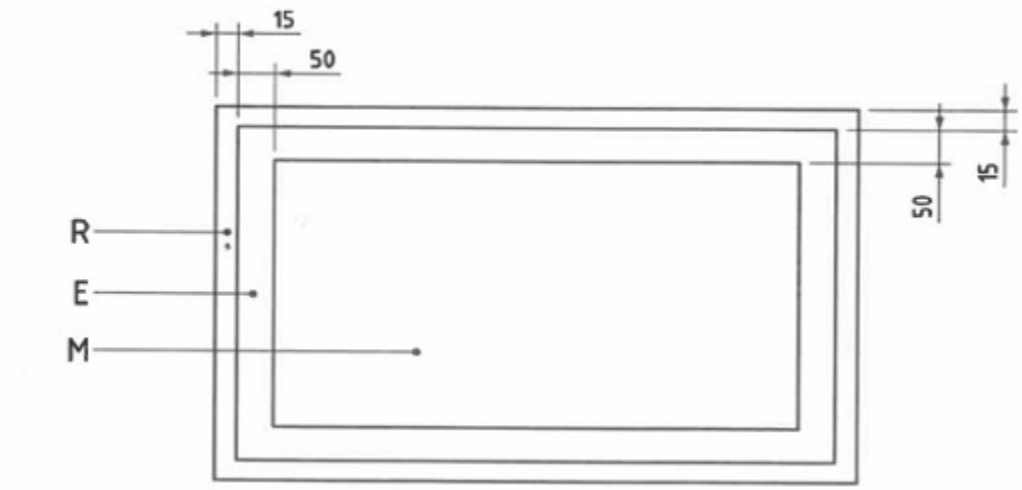
Aby mohla byť reklamácia objektívne posúdená, je potrebné vady zaznamenať. Pomocou kvalitnej fotodokumentácie potom vieme posúdiť, či je reklamovaná vada v súlade s požiadavkami normy EN 1279 resp. EN 12150 alebo nie a tým výrazne urýchliť proces vybavenia reklamácie.

Pri reklamovaní vizuálnych vád, je dôležitá ich veľkosť, prípadne aj umiestnenie v zónach skla. Napr. pomocou našej šablóny (obr. č. 1) alebo zvinovacieho metra je možné zmerať a posúdiť reklamovanú vadu v súlade s normou EN 1279-1.

[2] Kritériá vizuálnej kvality izolačných skiel GLASORA a.s.
[3] Reklamačný poriadok GLASORA a.s.

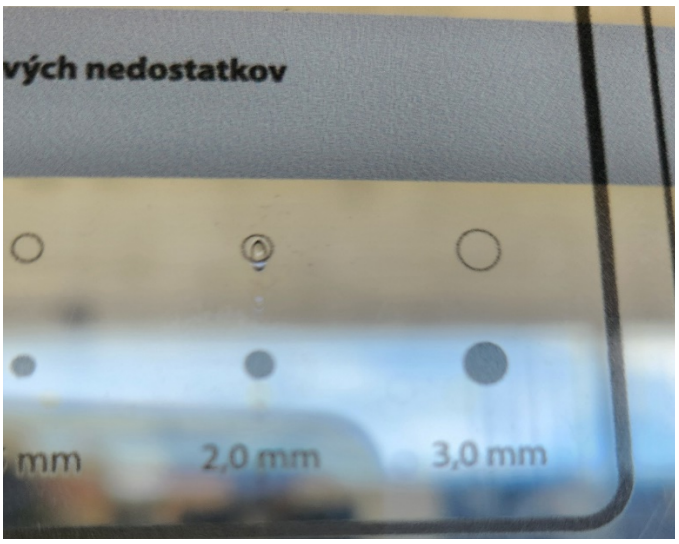
Obr. č. 1 – Meracia šablóna na hodnotenie vád

Obr. č. 2 – Zóny posudzovania skla podľa normy EN 1279-1



1) **Bodová vada skla –** sférické alebo kvázisférické narušenie vizuálnej priehľadnosti pri pohľade na sklo. Môže ísť o pevné, plynné inklúzie, ,,dierky“ v povlaku alebo bodové inklúzie vo vrstvenom skle.

Obr. č. 3 – Meranie bodových vád pomocou meracej šablóny

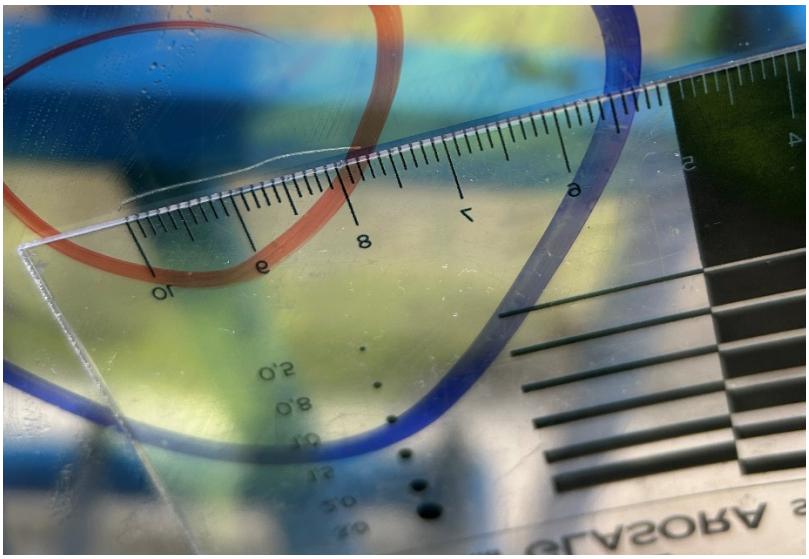


2) **Nečistota na skle -** Nečistota na skle je materiál, ktorý zostal na povrchu skla a má tvar bodu alebo škvrny.

Obr. č. 4 – Meranie nečistoty na skle pomocou meracej šablóny

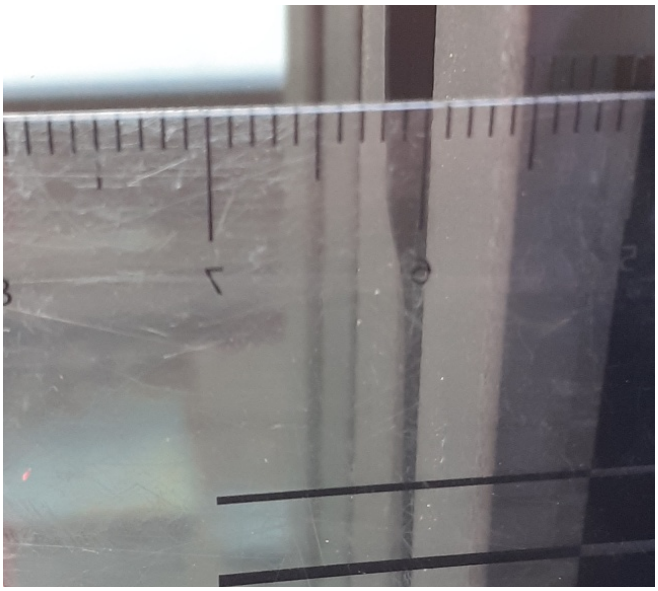
3) Škrabanec – Pri reklamovaní skiel, ktoré sú poškriabané, je potrebné poslať odmeranú dĺžku škrabanca s priloženým meradlom

Obr. č. 5 – Znázornenie merania škrabanca pomocou meracej šablóny



4) Pretlačený butyl – pretlačené primárne tesnenie izolačného skla do pohľadovej časti skla

Obr. č. 6 – Pretlačené primárne tesnenie



5) Detail narazenej hrany – náraz býva spôsobený najčastejšie manipuláciou či poškodením od iného telesa. Pri reklamácii je potrebné poslať fotku celého stojana

Obr. č. 7 – Prasknutie skla v dôsledku nárazu hrany skla

6) **Prasknutie skiel –** pri prasknutí skla je dôležité zachytenie nie len priebeh celej praskliny, ale aj detailu lomu v mieste hrany skla (v ideálnom prípade v odlištovanom stave), aby bolo možné identifikovať príčinu prasknutia skla.

Obr. č. 8 – Prasknutie skla od podložky, a) celkový pohľad, b) detail praskliny

PRÍLOHY

1. Podmienky prepravy, skladovania, manipulácie a užívania izolačných skiel GLASORA a.s.
2. Kritériá vizuálnej kvality izolačných skiel GLASORA a.s.
3. Reklamačný poriadok GLASORA a.s.
4. Reklamačný formulár

Vypracovala: Ing. M. Némethová
Schválil: Mgr. B. Bogár

FORMULÁR PRE REKLAMOVANIE IZOLAČNÝCH SKIEL

NÁZOV ZÁKAZNÍKA:
IDENTIFIKAČNÉ ČÍSLO NAŠEJ VÝROBNEJ ZÁKAZKY/ + POZÍCIA:
(číslo zákazky / pozícia, sa nachádza na etikete, v zaslanom potvrdení, na dodacom liste)
PRÍČINA REKLAMÁCIE: prosíme, vyznačiť ,,X“ !

Prasknuté sklo	
Molekulové sito v izolačnom skle	
Poškodený/znečistený dištančný rámik	
Rosenie izolačného skla v medzi priestore	
Orientácia ornamentu	
Pretlačený/vytrhnutý/chýbajúci butyl	
Mušľa	
Šmuhy v IS	
Znečistenie/vada/kaz izolačného skla	
Škrabanec v IS	
Presadený rámik	
Znečistená mriežka	
Zle vyrobená mriežka	
Zlý rozmer/hrúbka izolačného skla	
Zle vyhotovený atyp (rozmery, orientácia a pod)	
Nedotmelené	
Iné (uviesť v riadku nižšie popis vady, ktorá nie je v tabuľke)	

VEĽKOSŤ VADY A ICH POČET[4]:

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	

POZNÁMKA:

[4] Uvádzajte veľkosť, dĺžku vady alebo jej priemer a počet vád