GLASORA

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI GLASORA a.s.

1. ÚČEL A ROZSAH

1.1. Tento Reklamačný poriadok upravuje výlučne reklamačný proces, lehoty, náležitosti reklamácie, spôsob posúdenia vád a spôsoby vysporiadania reklamácie. Záruka, všeobecné obchodné, platobné, dodacie a zodpovednostné ustanovenia sa riadia VODP GLASORA a.s.

1.2. Reklamačný poriadok je záväzný pre všetky reklamácie tovaru a služieb GLASORA a.s. podané po dni jeho účinnosti.

2. PPRÁVNY ZÁKLAD A ZÁVÄZNÉ DOKUMENTY

2.1. Reklamačné konanie sa riadi VODP GLASORA a.s., týmto Reklamačným poriadkom a príslušnými právnymi predpismi.

2.2. Pri posudzovaní vád sú záväzné najmä:

- VODP GLASORA a.s.,
- tento Reklamačný poriadok,
- Kritériá vizuálnej kvality izolačných skiel (aktuálne znenie),
- Špecifické vlastnosti výrobkov zo skla (aktuálne znenie),
- Podmienky prepravy, skladovania, manipulácie a užívania izolačných skiel (aktuálne znenie),
- relevantné normy EN, najmä EN 1279.

2.3. V prípade rozporu medzi dokumentmi sa použije hierarchia dokumentov podľa VODP GLASORA a.s.

3. VŠEOBECNÉ PODMIENKY ZÁRUKY

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 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.

4. REKLAMAČNÉ PODMIENKY

4.1 Právny základ

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

4.2 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

4.3 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

5. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 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.).

5.5 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.

6. DOLOŽENIE REKLAMÁCIE

6.1 Náležitosti reklamácie

V záujme rýchleho vybavenia reklamácie je potrebné doložiť reklamáciu nasledovným:

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

6.2 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).

6.3 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.

6.4 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.

7. RIEŠENIE REKLAMÁCIE A SPÔSOB VYSPORIADANIA

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.**

7.4 Zamietnutá reklamácia

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

8. ZAOBCHÁDZANIE S PREDMETOM REKLAMÁCIE U KUPUJÚCEHO

8.1 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.

8.2 Podmienky prevzatia

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

9. OZNAČOVANIE REKLAMOVANÝCH SKIEL KUPUJÚCIM

9.1 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

9.2 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 pozri 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.

9.3 Účel označenia

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

10. ZAOBCHÁDZANIE S PREDMETOM REKLAMÁCIE U PREDÁVAJÚCEHO

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

11. POSÚDENIE REKLAMÁCIE A ROZHODNUTIE

11.1. Obhliadka a technické posúdenie: Ak sa zistí, že reklamovaná vada prekračuje prípustné tolerancie podľa záväzných dokumentov, reklamácia môže byť uznaná. Ak sa reklamovaná vada nachádza v rámci prípustných tolerancií, reklamácia bude zamietnutá. Pri neopodstatnenej reklamácii môže predávajúci účtovať náklady na obhliadku, dopravu, manipuláciu, skúšky a posudky.

11.2. Lehota na rozhodnutie: Ak reklamácia spĺňa náležitosti podľa článku 6, predávajúci rozhodne o jej oprávnenosti do 30 dní od doručenia úplnej reklamácie. Pri zamietnutí uvedie dôvody.

11.3. Spôsoby vysporiadania: O spôsobe vysporiadania oprávnenej reklamácie rozhoduje predávajúci primerane povahe vady, najmä:

- výmenou reklamovaného tovaru (bezplatná náhradná dodávka),
- opravou tovaru (ak je to technicky vhodné),
- poskytnutím zľavy,
- finančnou náhradou (dobropis).

11.4. Výroba náhradného tovaru: Pri uznanej reklamácii sa náhradný tovar zadáva do výroby bez zbytočného odkladu; pri sklách alebo výrobkoch zo špeciálnych komponentov sa termín odvíja od ich dostupnosti.

11.5. Neoprávnená reklamácia: Pri zamietnutí reklamácie je predávajúci oprávnený vyúčtovať:

- náklady podľa bodu 11.1,
- prípadne novo vyrobený tovar (ak ho kupujúci požadoval),
- iné preukázané a primerané náklady spojené s procesom posúdenia.

12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

12.1 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)

12.2 Platnosť a účinnosť

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

12.3Zmeny

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

V Nitre, dňa 01.06.2026

Radoslav Černý

Predseda predstavenstva

GLASORA a.s.

GLASORA	Príloha č. 1	
	Reklamačný formulár	

GLASORA	Príloha č. 1	
	Reklamačný formulár	

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