GLASORA

GLASORA a.s., Levická 3, 949 01 Nitra, IČO: 52 520 391, IČ DPH: SK2121058665, DIČ: 2121058665, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sa, vložka číslo: 10635/N, www.glasora.com

Všeobecné obchodné a dodacie podmienky predaja tovaru, výrobkov a služieb spoločnosti GLASORA a.s.

1. Úvodné ustanovenie

1.1. Spoločnosť GLASORA a.s. (ďalej len „**predávajúci**“) sa v kúpnej zmluve, príp. v zmluve o dielo alebo v inej zmluve či zmluvnom vzťahu (ďalej len „**kúpna zmluva**“) uzatvorenej s kupujúcim zaviazala dodať a predať kupujúcemu tovar špecifikovaný kupujúcim (čo sa týka druhu, rozmeru, množstva atď.) a kupujúci sa zaviazal tovar prevziať a zaplatiť jeho cenu dojednanú dohodou zmluvných strán. Tieto Všeobecné obchodné a dodacie podmienky (ďalej len „**VODP**“) sú nedeliteľnou súčasťou každej kúpnej alebo inej zmluvy uzatvorenej predávajúcim s kupujúcim a vymedzujú práva a povinnosti oboch strán.

1.2. Kupujúci bol pred uzatvorením kúpnej zmluvy, resp. pred objednaním tovaru oboznámený s týmito VODP. Za oboznámenie s VODP sa považuje aj ich doručenie elektronickými prostriedkami kupujúcemu, ich zverejnenie v mieste predaja tovaru prístupné kupujúcemu pri jeho objednaní alebo prevzatí, alebo ich zverejnenie na webových stránkach predávajúceho. Kupujúci zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí so záväznými dokumentmi predávajúceho: Reklamačný poriadok GLASORA a.s., Kritériá vizuálnej kvality izolačných skiel, Podmienky prepravy, skladovania, manipulácie a užívania izolačných skiel a dokument Špecifické vlastnosti výrobkov zo skla; tieto tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvného rámca.

1.3. Všetky ponuky, dodávky, dohody, služby a predajné operácie predávajúceho sa riadia výhradne týmito VODP, pokiaľ nie je s kupujúcim v jednotlivých prípadoch písomne dohodnuté niečo iné. Všeobecné/nákupné podmienky kupujúceho zaväzujú predávajúceho len vtedy, ak boli ním výslovne a písomne akceptované. Samotná dodávka tovaru sa nepovažuje za akceptáciu nákupných podmienok kupujúceho.

1.4. Pre vzťahy a záväzky neriešené týmito VODP platia ustanovenia Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a ďalšie všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky.

1.5. Kúpna zmluva, ako aj práva a povinnosti z nej vyplývajúce, sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v platnom znení, pokiaľ nebolo dojednané inak.

1.6. Hierarchia dokumentov. V prípade rozporu platí nasledovné poradie prednosti: (i) individuálna zmluva/objednávka/potvrdenie zákazky predávajúceho, (ii) tieto VODP, (iii) Reklamačný poriadok GLASORA a.s., (iv) Kritériá vizuálnej kvality izolačných skiel, (v) Podmienky prepravy, skladovania, manipulácie a užívania izolačných skiel, (vi) Špecifické vlastnosti výrobkov zo skla. V rámci rovnakého stupňa má prednosť novšie znenie.

1.7. Riešenie rozporov. V prípade rozporu ustanovení uvedených dokumentov sa použije úprava dokumentu s vyššou prednosťou podľa bodu 1.6. Osobitne písomne dohodnuté podmienky medzi stranami majú prednosť pred týmito VODP v rozsahu výslovne uvedenom v dohode.

2. Cenová ponuka

2.1. Všetky návrhy predávajúceho o kúpnej cene, príp. ich zmene alebo aj o ostatných náležitostiach zmluvného vzťahu alebo obsahu VODP neprejavené v písomnej forme predávajúceho nezaväzujú, iba ak ich následne bez zbytočného odkladu písomne potvrdí.

2.2. Predávajúci je návrhom ceny a ostatnými údajmi o tovare a jeho dodávke viazaný po dobu 14 dní, počínajúc odo dňa nasledujúceho po odoslaní návrhu kupujúcemu, pokiaľ nie je uvedené v jednotlivých prípadoch inak.

2.3. Cenová ponuka predávajúceho sa obmedzuje výlučne na presné vymedzenie a špecifikáciu tovaru, ktoré je jednoznačne určené. Orientačnými cenovými informáciami pre nepresne určený tovar nie je predávajúci viazaný.

2.4. Cenové ponuky predávajúceho vychádzajú zo špecifikácie kupujúceho bez znalosti miestnych pomerov. Posúdenie vhodnosti tovaru prebieha len na základe výslovnej požiadavky kupujúceho a toto musí byť zo strany predávajúceho písomne potvrdené.

3. Kúpna zmluva

3.1. Kúpna zmluva, príp. i návrh na jej uzatvorenie (objednávka) musí byť urobená písomne. Za dodržanie písomnej formy sa považuje i elektronické zaslanie návrhu (objednávky).

3.2. Kúpna zmluva je uzatvorená a účinná okamihom prijatia návrhu (objednávky) predávajúcim, a to v rozsahu uvedenom v potvrdení zákazky, dodacom liste, preberacom

protokole alebo daňovom doklade. Objednávka je po prijatí predávajúcim záväzná; zmeny a zrušenie sa riadia článkom 5 a článkom 3.7.

3.3. Rovnaké právne následky uvedené v bode 3.2 nastanú, ak potvrdí kupujúci predávajúcemu Potvrdenie zákazky, Dodací list, Preberací protokol, Daňový doklad (faktúru) alebo inú výzvu na zaplatenie kúpnej ceny.

3.4. Kúpna zmluva môže byť uzatvorená i ako rámcová, t.j. bez časového obmedzenia, na časovo či vecne obmedzené plnenie tovaru vopred neurčeného čo do množstva a druhu s tým, že každé jednotlivé plnenie (dielčia dodávka) musí byť kupujúcim vopred písomne špecifikované čo do druhu a množstva a strany sa dohodnú na dobe dodania.

3.5. Za návrh zmluvy sa nepovažujú a predávajúceho nezaväzujú tie návrhy kupujúceho, ktoré neobsahujú podstatné náležitosti, sú nepresné a nezrozumiteľné.

3.6. Potvrdenie zákazky predávajúceho je pre zmluvné strany záväzné. Ak kupujúci do 24 hodín od doručenia písomne neuplatní konkrétne vecné pripomienky, platí, že Potvrdenie zákazky zodpovedá obsahu zmluvy. Pri tovare vyrábanom na mieru sa pripomienky po zadaní do výroby nepripúšťajú.

3.7. Tovar vyrábaný na mieru. Za tovar na mieru sa považuje najmä izolačné sklo a súvisiace produkty vyrábané podľa špecifikácie kupujúceho (rozmery, zloženie, povlaky, šablóny a pod.). Po zadaní do výroby je objednávka neodvolateľná a nie je možné jednostranne ju zrušiť ani meniť

technické parametre; zrušenie po zadaní do výroby sa považuje za podstatné porušenie zmluvy s nárokmi podľa článku 5.6.

4. Zadanie rozmerov, plány a podklady

4.1. Pokiaľ nie je na objednávke jasne uvedená dĺžková jednotka, vychádza predávajúci z toho, že ide o miery v milimetroch.

4.2. Ak nie je na objednávke uvedená iná špecifikácia, predávajúci považuje za prvý uvedený rozmer šírku a za druhý výšku.

4.3. Kótovanie rozmerov je kupujúci povinný zaistiť podľa požiadaviek predávajúceho. Všetky rozmery musia byť kótované k jednému referenčnému bodu (napr. vľavo dole). Prípadné použitie tzv. reťazových kót je považované za orientačné.

4.4. U liatych skiel so vzorom (ornamentných) je hlavný smer vzoru súbežný s výškou tabule. Odlišný smer ornamentu je nutné uviesť na objednávke.

4.5. Pokiaľ nie je na objednávke riadne označená pohľadová strana skla, považuje predávajúci za túto stranu exteriérovú (vonkajšiu) stranu skla, uvádzanú ako pozíciu č. 1.

4.6. Pri rozdiele medzi písomnou podobou objednávky a elektronickým zadaním údajov má prednosť elektronická podoba údajov; pri rozdieloch medzi písomnou podobou objednávky a EDI má prednosť EDI.

4.7. Ak zadáva kupujúci tvar skla šablónou, je táto šablóna dodaná na jeho náklady do miesta výroby predávajúceho; pri nepravidelných tvaroch sa uprednostňuje zadanie v AutoCAD-e.

4.8. Šablóny musia byť dodané na tvrdých vláknitých doskách alebo lisovaných drevotrieskových doskách v mierke 1:1.

4.9. Na každej šablóne musí byť čitateľne uvedené meno objednávateľa, číslo objednávky a vyznačenie pohľadovej strany (pozícia č. 1).

4.10. Všetky jednorazové šablóny budú zákazníkovi vrátené pri odbere tovaru; tento je povinný overiť si ich súlad s dodávaným tovarom. Neskôr uplatnená reklamácia rozmerov je neoprávnená. Šablóny pre opakovanú a typizovanú výrobu zostávajú predávajúcemu.

4.11. Ak je tvar tovaru určený nákresom a zároveň i šablónou a tieto nie sú v zhode, sú za rozhodujúce považované údaje vyplývajúce zo šablóny.

4.12. Pokiaľ nie je v objednávke kupujúcim uvedená presná špecifikácia, vychádza sa zo štandardných výrobno-zadávacích podmienok predávajúceho.

4.13. Predávajúci neručí za úplnú zhodu dodaných skiel u objednávok v rôznych časových intervaloch vyrobených v rôznych šaržách (napr. farebná odlišnosť materiálu atď.; pozri Špecifické vlastnosti výrobkov zo skla).

4.14. Predávajúci nenesie zodpovednosť za konečný výsledok technologického procesu, ktorý je vykonaný na vlastnom materiáli dodanom kupujúcim (napr. vlastné sklo).

4.15. Všetky údaje uvedené v katalógoch, cenníkoch, ponukách a pod. ako rozmery, hmotnosť, parametre, farba, atď. sú záväzné a platné len vtedy, pokiaľ je toto výslovne potvrdené predávajúcim na konkrétnej zákazke.

4.16. Kupujúci výslovne zodpovedá za správnosť a úplnosť technickej špecifikácie, rozmerov, šablón a projektových podkladov. Predávajúci neposudzuje vhodnosť použitia tovaru pre zamýšľaný účel, iba ak bolo poskytnuté písomné poradenstvo podľa článku 15.2. Pri nesprávnych podkladoch nesie kupujúci všetky náklady na náhradnú výrobu.

5. Dodatočné zmeny v obsahu záväzku

5.1. Zmeny v obsahu kúpnej zmluvy (zmeny vo vzájomných záväzkoch) musia byť písomné a musia byť predávajúcim písomne potvrdené, inak sú neplatné. Zmenami pôvodný záväzok zaniká a je nahradený záväzkom novým, pokiaľ z dohody o zmene záväzku nevyplýva, že nový záväzok vzniká popri doterajšom.

5.2. Dohoda o zmenách spočívajúcich v zmenách rozmerov, množstva a inej špecifikácie tovaru je možná najneskôr pred zadaním tovaru do výroby.

5.3. Návrh kupujúceho na zmenu technických parametrov tovaru po jeho zadaní do výroby nebude predávajúcim prijatý a v platnosti zostáva existujúci záväzok.

5.4. Súčasťou dohody o zmenách skutočností uvedených v bode 5.2 musí byť dohoda o zmene doby plnenia, inak je dohoda neplatná.

5.5. Predávajúci je oprávnený postúpiť svoje pohľadávky a iné práva voči kupujúcemu z titulu kúpnej zmluvy na iného.

5.6. Storno objednávky (miernejší režim náhrady nákladov): a) Zrušenie objednávky pred zadaním do výroby: kupujúci uhradí preukázané náklady predávajúceho spojené s prípravou a spracovaním objednávky, najmenej však paušálny storno poplatok vo výške 30 % z ceny tovaru bez DPH. b) Zrušenie objednávky po zadaní do výroby: kupujúci uhradí preukázané náklady predávajúceho vrátane nákladov na rozpracovanosť, cenu už vyrobeného tovaru a škodu, najmenej však paušálny storno poplatok vo výške 100 % z ceny už vyrobeného alebo rozpracovaného tovaru bez DPH. c) Uvedené plnenia predstavujú primerané a obchodne obhájiteľné nahradenie skutočne vynaložených nákladov a ujmy predávajúceho v režime zákazkovej výroby, nie neprimeranú sankciu.

6. Dodacie podmienky, skladovanie

6.1. Pri osobnom odbere (EXW závod predávajúceho) je záväzok predávajúceho dodať tovar splnený okamihom, keď predávajúci oznámi kupujúcemu, že tovar je pripravený na prevzatie a umožní kupujúcemu s ním nakladať v mieste svojho výrobného závodu.

6.2. Ak nie je písomne dohodnuté inak, platia tieto Incoterms pravidlá: a) osobný odber – EXW (závod predávajúceho); b) doprava zabezpečená predávajúcim – DAP (miesto dodania kupujúceho). Prechod nebezpečenstva škody na tovare sa riadi podľa dohodnutého Incoterms.

6.3. Ak si kupujúci bez zbytočného odkladu neprevezme tovar po oznámení pripravenosti, najneskôr však do 14 dní, je v omeškaní s prevzatím. Predávajúci je oprávnený tovar uskladniť a účtovať skladné vo výške 10 % z celkovej ceny tovaru bez DPH za každý začatý týždeň a súčasne vyzvať kupujúceho na prevzatie v dodatočnej lehote 7 dní.

6.4. Márnym uplynutím dodatočnej lehoty podľa bodu 6.3 vzniká predávajúcemu právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100 % z hodnoty tovaru bez DPH. Zmluvná pokuta neobmedzuje právo predávajúceho požadovať úhradu skladného a náhradu škody.

6.5. Pri doprave zabezpečenej predávajúcim (DAP) je záväzok dodať tovar splnený doručením tovaru do dohodnutého miesta dodania.

6.6. Pokiaľ nie je uvedené inak, platia záväzky a povinnosti strán podľa podmienok uvedených v Incoterms v aktuálnom znení.

7. Balenie výrobkov a prepravné stojany

7.1. Tovar je balený obvyklým spôsobom, štandardne len do technologicky nutných obalov (stojany, sudy, krabice, drevené bedne a pod.). Predávajúci zapožičiava kupujúcemu štandardné vratné transportné obaly (stojany, palety, atď.) podľa stanovených podmienok.

7.2. Pokiaľ kupujúci písomne požaduje iné balenie, vrátane transportného, je toto za príplatok a musí byť vopred odsúhlasené predávajúcim.

7.3. Ak kupujúci nevyžaduje balenie, predávajúci neručí za nakladanie, spôsob balenia ani jeho vhodnosť na prepravu. Vlastné nakladanie takéhoto tovaru si kupujúci zabezpečuje sám a predávajúci môže pri nakladaní pomáhať na žiadosť kupujúceho a na jeho riziko.

7.4. Nakladanie tovaru baleného v obaloch predávajúceho na dopravný prostriedok zabezpečuje predávajúci na vlastné náklady a riziko.

7.5. Pokiaľ je tovar balený alebo transportovaný na vratnom obale (prepravný stojan), je jeho zapožičanie kupujúcim evidované predávajúcim; predávajúci je oprávnený vyžadovať zálohu na obal. Počas celej doby zapožičania ručí kupujúci za prípadné poškodenie alebo stratu obalu.

7.6. Kupujúci je povinný umožniť spätné prevzatie a pripraviť vratné prepravné stojany na odber v mieste prevádzky kupujúceho, a to na vlastné náklady, najneskôr do 31 kalendárnych dní (pokiaľ nie je predávajúci s kupujúcim dohodnutý inak) od dátumu dodania.

7.7. Po uplynutí 31. dňa je predávajúci oprávnený vystaviť faktúru na hodnotu stojana podľa typu. Pri následnom vrátení bude vystavený dobropis.

7.8. Za poškodené, zničené alebo stratené vratné obaly budú kupujúcemu účtované náklady zodpovedajúce účtovným nákladom na opravu, nákladom na výrobu zničeného obalu alebo jeho časti. Faktúru za vyššie uvedené náklady je kupujúci povinný uhradiť do 10 dní od doručenia.

7.9. S nevratnými obalmi, fixačnými prostriedkami, preložkami a pod. je odberateľ povinný naložiť podľa zákona o odpadoch.

8. Ceny

8.1. Dohodou strán o cene tovaru a cene stojanov, presne špecifikovaných v návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy, je cena uvedená v cenníku výrobkov, tovaru alebo služieb predávajúceho (cenníková cena), prípadne v cenovej ponuke, platná v dobe prijatia návrhu, ak sa strany nedohodnú inak.

8.2. Pokiaľ cena vychádza z platnej cenovej ponuky spracovanej skôr, je kupujúci túto skutočnosť povinný uviesť uvedením čísla cenovej ponuky na objednávke; inak bude cena účtovaná podľa bodu 8.1.

8.3. Cenníkovou cenou sa rozumie cena v € bez dane z pridanej hodnoty, balenia, dopravy a iných príplatkov (energetická prirážka a pod.).

8.4. Pokiaľ predávajúci dodá po dohode s kupujúcim tovar na miesto určenia, je oprávnený vyúčtovať kupujúcemu prepravné podľa obvyklých cien dopravcov.

9. Platobné podmienky

9.1. Kupujúci sa zaväzuje dodržať dohodnuté platobné podmienky, t.j. zaplatiť celkovú kúpnu cenu v hotovosti alebo bezhotovostným prevodom na určený účet predávajúceho, pokiaľ nie je písomne dohodnuté niečo iné.

9.2. Kupujúci sa zaväzuje uhradiť kúpnu cenu včas, v dohodnutej lehote splatnosti, v jej plnej výške a bez akejkoľvek zrážky. Bankové poplatky za prevod sú hradené kupujúcim.

9.3. Nárok na zaplatenie kúpnej ceny vzniká predávajúcemu dodaním tovaru. Podkladom pre platbu je daňový doklad (faktúra) vystavený predávajúcim a obsahujúci všetky náležitosti podľa zákona o DPH.

9.4. Predávajúci si vyhradzuje právo vyžiadať si v jednotlivých prípadoch zloženie zálohy alebo inej záruky (napr. záložné právo, ručenie).

9.5. Na dodaný tovar sa vzťahuje výhrada vlastníctva podľa článku 14.

9.6. Pokiaľ bude kupujúci v omeškaní s platbou o viac než 10 kalendárnych dní alebo platby zastaví alebo sa podstatne zhorší jeho majetková situácia, sú všetky pohľadávky predávajúceho splatné okamžite. Predávajúci má právo vyžiadať si tovar naspäť, zrušiť dojednané úľavy a vylúčiť prebiehajúce zákazky z výroby alebo predĺžiť termíny dodania. Pri ďalších dodávkach môže požadovať platbu vopred alebo ich odmietnuť.

9.7. Kupujúci nemá právo vzniesť akékoľvek proti požiadavky k platobným podmienkam predávajúceho ani dodatočne vyžadovať vopred nedohodnuté nepovinné dokumenty.

9.8. Neuzatvorené vybavovanie reklamácie nie je dôvodom k oneskoreniu platby.

10. Dodacie lehoty

10.1. Pokiaľ nie je tovar odoberaný zo skladu, platí individuálna dodacia lehota určená predávajúcim.

10.2. Ak je dodacia lehota stanovená v závislosti na splnení povinnosti kupujúceho (napr. zloženie zálohy), začína táto lehota plynúť odo dňa splnenia tejto povinnosti.

10.3. Predávajúci je oprávnený dodať tovar i v čiastočných dodávkach a pred stanovenou dobou plnenia a kupujúci je povinný túto dodávku prevziať.

10.4. Za dodržanie termínu dodania sa považuje uskutočnenie dodávky v požadovanom termíne u kupujúceho alebo na inom písomne dohodnutom mieste.

10.5. Ak sa predávajúci omešká s plnením záväzku, bude to považované za porušenie povinnosti splniť záväzok včas.

10.6. Ak predávajúci nesplní záväzok včas v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť, vrátane oneskorenia dodávok od jeho dodávateľov a subdodávateľov, nebude toto oneskorenie považované za omeškanie a doba plnenia sa primerane predĺži.

10.7. Predávajúci nie je v omeškaní s plnením pre prekážky spôsobené kupujúcim.

10.8. V prípade náhodných alebo mimoriadnych udalostí vzniknutých bez zavinenia predávajúceho (vyššia moc), ktoré znemožňujú riadne a včasné plnenie, sa predávajúci neocitá v omeškaní; doba plnenia sa predlžuje o dobu trvania prekážky. Strana zasiahnutá vyššou mocou bezodkladne oznámi okolnosti, predpokladané trvanie a prijaté opatrenia.

11. Akosť, kvalita, certifikácia

11.1. Všetky ponuky, služby, dodávky tovaru a iné plnenia predávajúceho vychádzajú z platných STN a EN pre daný výrobok, tovar či službu, prípadne zo všeobecne platných predpisov a noriem.

11.2. V prípadoch, kedy nie sú tieto normy stanovené, platí interný predpis predávajúceho (Špecifické vlastnosti výrobkov zo skla, Kritériá vizuálnej kvality izolačných skiel a pod.) a odporúčanie predávajúceho. V prípade ich absencie podľa zvyklostí na príslušnom trhu.

11.3. Predávajúci je zo zákona povinný doložiť len vyhlásenie o vlastnostiach, prípadne iné zákonom stanovené dokumenty.

11.4. Požiadavku na predloženie či dodanie nepovinných certifikátov, atestov a pod. je kupujúci povinný vzniesť pred uzatvorením kúpnej zmluvy; tieto budú dodané predávajúcim po dodávke tovaru na základe dohody.

11.5. Pre posúdenie vizuálnej kvality a technických tolerancií izolačných skiel sú záväzné Kritériá vizuálnej kvality izolačných skiel predávajúceho, vrátane zón R/E/M a tabuľkových limitov, a príslušné normy EN (najmä EN 1279). Ak nie je písomne dohodnuté inak, uplatnia sa tieto limity bez odchýlok.

12. Záruka, reklamácia

12.1. Všetky reklamácie sa riadia platným Reklamačným poriadkom spoločnosti GLASORA a.s.

12.2. Kupujúci alebo jeho zástupca je povinný si tovar pri prevzatí riadne prehliadnuť, skontrolovať množstvo, kvalitu, neporušenosť obalu a ihneď oznámiť predávajúcemu zjavné vady. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré mohli byť zistené kupujúcim pri prevzatí.

12.3. Predávajúci poskytuje na všetky výrobky záruku po dobu 24 mesiacov, ak nie je písomne dohodnuté inak. Predĺžená záruka môže byť poskytnutá písomne u konkrétnych výrobkov; ak nebude kúpna cena zaplatená v termíne splatnosti, nároky z predĺženej záruky zanikajú.

12.4. Záruka tovaru je podmienená jeho správnou prepravou, skladovaním, manipuláciou, použitím a odbornou montážou podľa všeobecne platných predpisov, resp. predpisov predávajúceho (Podmienky prepravy, skladovania, manipulácie a užívania izolačných skiel).

12.5. Zverejnené údaje o funkčných vlastnostiach tovaru sa riadia platnými normami, skúšobnými predpismi a hraničnými podmienkami; odchýlky spôsobené inými podmienkami použitia nie sú vadou.

12.6. Špecifické fyzikálne javy (napr. interferencie, efekt izolačného skla, anizotropia, kondenzácia, zmáčavosť povrchu, tlakový a tepelný lom v okolnostiach uvedených v dokumente Špecifické vlastnosti výrobkov zo skla) nie sú vadami a nevzťahuje sa na ne záruka.

12.7. Každá reklamácia výrobku, tovaru alebo služby musí byť kupujúcim uplatnená písomnou formou s vyznačením dôvodu reklamácie a doručená predávajúcemu bez zbytočného odkladu po zistení vady, v súlade s Reklamačným poriadkom GLASORA a.s., vrátane priloženia povinnej fotodokumentácie.

12.8. Predávajúci má právo kontroly reklamovaného tovaru a obhliadky na mieste inštalácie pred rozhodnutím o reklamácii.

12.9. O priebehu reklamačného konania predávajúci informuje kupujúceho; rozhodnutie o oprávnenosti reklamácie bude vydané najneskôr do 30 dní od doručenia kompletnej reklamácie.

12.10. Spôsoby vysporiadania reklamácie: výmena tovaru, finančná náhrada (dobropis), oprava (v odôvodnených prípadoch), poskytnutie zľavy alebo zamietnutie.

12.11. V prípade zamietnutia reklamácie je predávajúci oprávnený vyúčtovať kupujúcemu náklady na obhliadku a novo vyrobený výrobok.

12.12. Ak nebude kúpna cena kupujúcim zaplatená v termíne splatnosti, zanikajú nároky kupujúceho na predĺženú záruku poskytovanú predávajúcim podľa bodu 12.3.

12.13. Obmedzenie záruky je len u niektorých špecifických vlastností výrobkov. Tieto špecifické vlastnosti či podmienky nemôžu byť predmetom reklamácie (pozri „Špecifické vlastnosti výrobkov zo skla“).

12.14. Záruka tovaru je podmienená jeho správnou prepravou, skladovaním, manipuláciou, použitím a odbornou montážou podľa všeobecne platných predpisov, príp. predpisov predávajúceho (pozri „PODMIENKY PREPRAVY, SKLADOVANIA, MANIPULÁCIE A UŽÍVANIA IZOLAČNÝCH SKIEL“).

12.15. Zverejnené údaje o funkčných vlastnostiach tovaru, napr. koeficient tepelnej priepustnosti, priepustnosť svetla, zvukový útlm, svetelná reflexia, atď. sa riadi platnými normami, skúšobnými predpismi a hraničnými podmienkami uvedenými v týchto dokumentoch. Pri inštalácii do stavieb sa skutočné podmienky môžu odchyľovať od hraničných podmienok uvedených v týchto dokumentoch, napr. teplota okolia, kolísanie tlaku vzduchu, vloženie medzisklenných priečok, atď.). Týmto sa môžu skutočné hodnoty meniť od hodnôt uvedených. Takéto odchýlky nemôžu byť predmetom reklamácie.

12.16. Každá reklamácia výrobku, tovaru alebo služby musí byť kupujúcim uplatnená písomnou formou s vyznačením dôvodu reklamácie a doručená na adresu predávajúceho bez zbytočného odkladu po zistení vady v súlade s Reklamačným poriadkom spoločnosti GLASORA a.s.

12.17. Pre neoprávnené reklamácie platí odstavec 12.2. VODP.

12.18. Predávajúci má právo kontroly reklamovaného tovaru a postup pri reklamácii sa riadi reklamačným poriadkom (pozri reklamačný poriadok spoločnosti GLASORA a.s.).

13. Odstúpenie od zmluvy, úrok z omeškania, zmluvná pokuta

13.1. Ak je predávajúci v omeškaní so splnením záväzku dodať tovar riadne a včas, má kupujúci právo na zaplatenie úrokov z omeškania vo výške 0,01 % z ceny tovaru za každý deň omeškania, najviac do 10 % hodnoty tohto tovaru.

13.2. Ak je kupujúci v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny, má predávajúci právo na zaplatenie úrokov z omeškania vo výške 0,01 % za každý deň omeškania za prvých 30 dní

omeškania; pri dlhšom omeškaní podľa platných právnych predpisov.

13.3. Predávajúcemu vznikne právo od zmluvy odstúpiť, ak je kupujúci v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny, alebo ak bol na jeho majetok vyhlásený konkurz, alebo ak vstúpil do likvidácie.

13.4. V prípade odstúpenia predávajúceho od zmluvy podľa bodu 13.3 má predávajúci právo na zmluvnú pokutu 10 % z kúpnej ceny; tým nie je dotknutý nárok na náhradu škody.

13.5. V prípade odstúpenia predávajúceho od zmluvy je pred vrátením poskytnutej zálohy oprávnený započítať svoje nároky voči kupujúcemu.

13.6. Kupujúci znáša všetky priame či nepriame náklady súvisiace s prípadným vymáhaním pohľadávky neuhradenej v termíne splatnosti (vecné náklady, cestovné, náklady na právne služby, správne a súdne poplatky atď.).

13.7. Ak je predávajúci v omeškaní s plnením kúpnej zmluvy o viac ako 30 dní bez existencie prekážok podľa článku 10.8, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť po písomnom oznámení predávajúcemu.

14. Vlastnícke práva, nebezpečenstvo škody

14.1. Vlastnícke právo na tovar prejde na kupujúceho až po úplnom zaplatení kúpnej ceny vrátane dane z pridanej hodnoty a ďalších prípadných súvisiacich platieb predávajúcemu. Do tejto doby nemôže kupujúci tovar predať ani scudziť.

14.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho podľa dohodnutého Incoterms podľa článku 6; ak nie je dohodnuté inak, pri EXW okamihom umožnenia nakladania v závode predávajúceho a pri DAP okamihom doručenia do miesta dodania.

14.3. Okamihom dodania je kupujúci úplne a výhradne zodpovedný za spôsob použitia tovaru, skladovanie a ďalšiu manipuláciu a za dodržiavanie právnych noriem súvisiacich s ochranou životného prostredia v súvislosti s tovarom, jeho balením a baliacim materiálom.

14.4. Kupujúci je povinný oboznámiť s výhradou vlastníctva predávajúceho i tretiu osobu a bez meškania informovať predávajúceho o možných problémoch.

15. Vhodnosť použitia a zodpovednosť za vady tovaru

15.1. Kupujúci v plnej miere zodpovedá za spôsob použitia tovaru. Predávajúci zásadne nepreveruje vhodnosť použitia tovaru.

15.2. Predávajúci zodpovedá za vhodnosť použitia výrobkov a tovaru len v písomne odsúhlasených prípadoch, kedy poskytoval poradenskú a konzultačnú činnosť a kupujúci odovzdal predávajúcemu potrebné údaje.

15.3. Nie je možné uznať reklamácie a vady, ak podmienky užívania tovaru nevyhovujú technickým normám a podmienkam predávajúceho (STN, EN, interné predpisy), alebo ak ide o špecifické vlastnosti výrobkov zo skla.

15.4. Kupujúci zodpovedá za technický návrh a vhodnosť použitia tovaru vrátane posúdenia rizík (napr. tlakové a tepelné lomy, rozdiely nadmorských výšok, pomer strán skiel). Porušenie Podmienok prepravy, skladovania, manipulácie a užívania izolačných skiel vylučuje zodpovednosť predávajúceho za súvisiace vady.

15.5. Predávajúci nezodpovedá za škody vzniknuté nesprávnym technickým návrhom zloženia izolačných skiel, nesprávnym použitím výrobku, nesprávnym skladovaním, prepravou, montážou či údržbou, ani za škody spôsobené fyzikálnymi javmi uvedenými v dokumente Špecifické vlastnosti výrobkov zo skla.

16. Náhrada škody

16.1. Nárok na náhradu škody nie je dotknutý zaplatením zmluvnej pokuty a úrokov z omeškania.

16.2. Ak predávajúci odstúpi od zmluvy v súlade so zákonom, nebude sa pri posudzovaní nároku na náhradu škody prihliadať k prípadnému uskutočneniu náhradného predaja.

16.3. Nárok na náhradu škody kupujúcemu nevzniká v prípade, že vizuálne rozpoznateľné vady zabuduje bez toho, aby ich reklamoval u predávajúceho bez zbytočného odkladu.

16.4. Celková zodpovednosť predávajúceho za škodu z jednej alebo viacerých porúch povinností v súvislosti s jednou dodávkou je obmedzená na 100 % kúpnej ceny príslušného tovaru bez DPH. Predávajúci nezodpovedá za nepriame alebo následné škody, ušlý zisk, prerušenie prevádzky ani náklady na náhradné plnenie, v rozsahu pripustenom právom. Toto obmedzenie sa neuplatní pri úmyselnom konaní alebo hrubej nedbanlivosti predávajúceho.

17. Spoločné ustanovenia

17.1. Právne úkony smerujúce ku zmene, zániku alebo zrušeniu zmluvy vyžadujú písomnú formu.

17.2. Zmluvné strany sú povinné bez zbytočného odkladu vyrozumieť druhú stranu o zmene skutočností uvedených v kúpnej zmluve.

17.3. V konkrétnych prípadoch sú písomne dohodnuté zmluvné podmienky uvedené v zmluvách nadradené týmto VODP.

17.4. Rozhodné právo a príslušnosť súdu. Na zmluvy sa vzťahuje právny poriadok Slovenskej republiky. Na rozhodovanie všetkých sporov vyplývajúcich priamo či nepriamo zo zmluvného vzťahu je výlučne príslušný vecne a miestne príslušný súd podľa sídla predávajúceho.

17.5. Elektronická komunikácia a doručovanie. Zmluvné dokumenty, oznámenia a vyhlásenia možno doručovať aj elektronicky na posledné známe zmluvné e-mailové adresy strán. Zásielka sa považuje za doručenú dňom potvrdenia doručenia alebo tretím dňom po odoslaní, podľa toho,

čo nastane skôr, ak odosielateľ neobdrží chybové hlásenie o nedoručení. Strany sú povinné bezodkladne oznamovať zmenu kontaktných údajov.

17.6. Ochrana osobných údajov (GDPR). Predávajúci ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje kontaktných osôb kupujúceho na účely uzatvárania a plnenia zmlúv, správy vzťahu a ochrany práv predávajúceho, na právnom základe plnenia zmluvy a oprávneného záujmu. Kategórie príjemcov zahŕňajú najmä dopravcov a poskytovateľov IT služieb. Podrobné pravidlá spracúvania osobných údajov a práva dotknutých osôb sú uvedené v samostatnom dokumente Zásady ochrany osobných údajov spoločnosti GLASORA a.s., dostupnom na webovom sídle predávajúceho alebo na vyžiadanie.

18. Platnosť podmienok

18.1. Ak sa jednotlivé ustanovenia VODP stanú neúčinné, nebude tým dotknutá účinnosť zostávajúcich ustanovení. Namiesto neúčinných ustanovení bude písomne dohodnuté nové ustanovenie zodpovedajúce zmyslu a účelu uzatvoreného záväzkového vzťahu.

18.2. VODP sú súčasťou kúpnej zmluvy a nadobúdajú voči účastníkom účinnosť dňom uzatvorenia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je uvedené inak.

18.3. Vydaním nových VODP sa rušia všetky predchádzajúce VODP.

18.4. Tieto VODP nadobúdajú účinnosť dňa 1.06.2026.

Radoslav Černý, predseda predstavenstva