

Reklamačný poriadok

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), najneskôr však na:

- Množstvo – pri prebratí zákazky uvedením skutočnosti na dodací list, preberací protokol
- Lom skla (prasknutie skla), škrabance a iné mechanické poškodenie – pri prebratí zákazky vyplnením formulára „Kontrola dodaného skla u odberateľa“.
- Viditeľné chyby – rozmerové, škrabance preukázateľne zavinené vo výrobe (napr. vo vnútri izolačného skla), chybné prevedenie, zloženie a pod. – v každom prípade pred následným spracovaním, alebo zabudovaním, najneskôr do konca záručnej doby.
- Viditeľné chyby tvaru, ak na výrobu bola použitá šablóna – najneskôr pri prebratí zákazky uvedením skutočnosti na dodací list.
- Skryté chyby mimo lomu skla – absencia vysušacieho prostriedku, chybný okrajový spoj – do konca záručnej lehoty.
- Vydané faktúry, dokumenty – pred uplynutím lehoty splatnosti.

Pre rýchle a včasné vybavenie reklamácie je kupujúci povinný vrátiť reklamovaný výrobok späť predávajúcemu do výrobného podniku, alebo štandardného miesta dodávky k posúdeniu (odvozu, likvidácie) a uviesť v písomnej reklamacii nasledujúce údaje:

- názov (meno) kupujúceho
- jednoznačný a zrozumiteľný popis chyby
- číslo zákazky predávajúceho (uvedené na etiketách prilepených na sklách, sprievodnej dokumentácii),
- druh tovaru, rozmer (šírka, výška), počet kusov, prípadne iné bližšie špecifikácie nezaznamenané v sprievodnej dokumentácii (nepravidelné tvary, vkladané diely v izolačných sklách apod.)
- miesto, kde sa reklamované sklá nachádzajú (ak ich nie je možné odovzdať na posúdenie do výrobného podniku predávajúceho, alebo jeho zmluvnému dopravcovi)
- kontaktný telefón na kompetentnú osobu s ktorou je možné reklamáciu riešiť.
- vlastný návrh riešenia
 - nový výrobok
 - zľava z ceny
 - oprava výrobku
 - iné riešenie

- dátum
- podpis (pečiatka)

Po uplatnení reklamácie bude zahájené reklamačné konanie. Predávajúci o tomto informuje kupujúceho formou novej zákazky, zaslanej na odsúhlasenie. Pokiaľ nie je možné výrobok z opodstatnených dôvodov vrátiť naspäť, požiada kupujúci predávajúceho o posúdenie reklamácie na mieste inštalácie výrobku. Vrátené reklamované výrobky musia byť označené výrazným textom „REKLAMÁCIA“ a číslom reklamácie kupujúceho. Vzhľadom na charakter výrobku je taktiež potrebné označiť predmet reklamácie kvôli jej ľahkej identifikácii. Pri dodržaní všetkých uvedených podmienok zo strany kupujúceho a vrátení reklamovaného výrobku/tovaru, je o reklamácií rozhodnuté najneskoršie do 30-tich kalendárnych dní. V prípade, ak nie je výrobok/tovar v tomto termíne vrátený naspäť, nie je reklamácia uznaná. Predávajúci sa dohodne s kupujúcim na spôsobe vysporiadania a termíne dodania náhradného výrobku/tovaru. Náhradný výrobok je vždy fakturovaný a dobropis je vystavený na reklamovaný výrobok po ukončení reklamácie.

Reklamačné nároky na bezprostrednú škodu a nároky s tým spojené sú predávajúcim obmedzené. Oprávnená reklamácia je predávajúcim hradená v plnej výške reklamovanej hodnoty výrobku. Iné nároky na náhradu sú vylúčené. V prípade neoprávnenej reklamácie je predávajúci oprávnený účtovať kupujúcemu náklady spojené s posúdením oprávnenosti tejto reklamácie (skúšky nezávislých laboratórií, cestovné apod.).

Záruka na výrobky a ostatné náležitosti sa riadia platnými VODP predávajúceho. Reklamácia sa uplatňuje na obchodnom útvare, prípadne na zákazníckom servise.