

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok obsahuje informácie o podmienkach, rozsahu a spôsobe uplatnenia práv zodpovednosti za chyby tovaru, výrobkov a služieb (ďalej len tovar) dodaných kupujúcemu zo strany predávajúceho, ktorým je spoločnosť zoskla.sk, s.r.o. so sídlom Československej armády 3, 036 01 Martin, IČO: 50559923, v súlade s platnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

1.2. Kupujúci je subjekt (právnická alebo fyzická osoba), ktorý s predávajúcim uzatvoril zmluvný vzťah o kúpe tovaru alebo služby za účelom podnikania. Ak je zmluvný vzťah uzatvorený s kupujúcim, ktorý prijal tovar za iným účelom ako je podnikanie, riadi sa tento zmluvný vzťah Obchodným zákonníkom.

2. Záručná doba

2.1. Záručná doba sa riadi platnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a Všeobecnými dodaciami a obchodnými podmienkami predávajúceho. Záručná doba je 2 roky odo dňa prevzatia výrobku.

3. Záručné podmienky

3.1. Akákoľvek reklamácia tovaru musí byť kupujúcim uplatnená osobne v sídle spoločnosti, spolu s predložením reklamovaného výrobku alebo písomnou formou vrátane fotografickej dokumentácie doručených na adresu predávajúceho - poštou, faxom alebo v elektronickej forme. Ak nie je možné reklamovaný tovar predložiť z dôvodu zapracovania do iného výrobku, uvedie kupujúci v oznámení miesto jeho zapracovania a u vlastníka zaistí prístup k reklamovanému výrobku.

3.2. Reklamácie musia byť uplatnené bezodkladne po zistení chyby, pri zjavných chybách pred ich ďalším spracovaním, zabudovaním do iného výrobku alebo pred prevzatím služby. Lehoty pre uplatnenie reklamácií sú nasledovné:

nesprávne množstvo tovaru - najneskôr pri preberaní tovaru s uvedením tejto skutočnosti v dodacom liste

mechanické poškodenie - praskliny, škrabance - pri prebratí zákazky alebo pred odovzdaním diela

ostatné viditeľné chyby - nesprávne rozmery, mechanické poškodenie preukázateľne vzniknuté pred prevzatím tovaru, chybné prevedenie a zloženie a pod. - vždy pred následným spracovaním, alebo zabudovaním, najneskôr však do konca záručnej doby

viditeľné chyby tvaru, ak na výrobu bola použitá šablóna - najneskôr pri prevzatí zákazky uvedením tejto skutočnosti v dodacom liste

skryté chyby - do konca záručnej chyby

vydané faktúry, dokumenty - pred uplynutím lehoty splatnosti

3.3. Chybou ani zhoršením kvality výrobkov zo skla nie sú a tým sú z reklamácie vylúčené:

prirodzené fyzikálne, chemické a iné objektívne vlastnosti sklenených výrobkov, ani zmeny na nich, ku ktorým prirodzene dochádza zmeny pohyblivých súčastí vzniknuté v dôsledku ich konštrukcie, ktorých príčinou je rozdielna tvrdosť týchto súčastí (sklo - kov, plast - kov...)

fyzikálne javy vzniknuté počas výroby - výskyt interferencie, efekt dvojskiel, zmáčavosť povrchu skiel, anizotropia, optická deformácia, kondenzácia vody, praskliny vzniknuté vplyvom tepelného šoku pri výrobe, pri nesprávnom zabudovaní alebo pri nevhodnom skladovaní tovaru

optické chyby skiel vyhotovených technológiou sieťotlače alebo nánosom farby valcom či nástrekom, ktoré nie sú určené na priehľad nesprávne špecifikovanie vhodnosti použitia výrobku kupujúcim chyby kupujúceho spôsobené nesprávnou manipuláciou, prepravou a skladovaním prevzatého tovaru nesprávna konštrukcia ukotvenia výrobkov zo skla, spôsobujúca deformácie a nežiadúce mechanické namáhanie skla. Celoobvodové zatmelenie a všetky komponenty použité pri montáži skiel v exteriéri musia byť trvalo pružné, odolné voči vode, poveternostným vplyvom a teplotným výkyvom nesprávne čistenie a údržba skiel vykonávaná nevhodnými prostriedkami v prípadoch, ak bol v technologickom procese použitý materiál dodaný kupujúcim.

4. Reklamačné konanie

4.1. Pre rýchle a včasné vybavenie reklamácie je kupujúci povinný vrátiť reklamovaný tovar predávajúcemu do sídla spoločnosti na posúdenie a uviesť nasledovné údaje:

- meno alebo obchodný názov kupujúceho
- jednoznačný a zrozumiteľný popis chyby
- druh tovaru, rozmer, počet kusov, prípadne iné bližšie špecifikácie nezaznamenané v sprievodnej dokumentácii
- miesto, kde sa reklamované výrobky nachádzajú, ak nie je možné ich dodanie do sídla predávajúceho
- telefonický alebo mailový kontakt na kompetentnú osobu
- vlastný návrh riešenia - nový výrobok, zľava z ceny, oprava výrobku, prípadne iné riešenie
- dátum a podpis

4.2. V prípadoch, keď nie je z opodstatnených príčin možné doručenie tovaru do sídla predávajúceho, musí kupujúci na toto upozorniť a zabezpečiť overenie stavu na mieste. Lehota na vybavenie reklamácie, pri dodržaní vyššie uvedených podmienok je 30 kalendárnych dní a začne plynúť až po dodaní reklamovaného tovaru alebo po preskúmaní predávajúcim na mieste. V opačnom prípade je reklamácia zamietnutá.

4.3. Predávajúci rozhodne o reklamacii najneskôr do 30 dní od získania všetkých potrebných informácií, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predávajúci vyrozumie kupujúceho písomne o neuznanej reklamacii a o lehote, počas ktorej bude výrobok skladovať - tzn. 4 týždne od zaslania vyjadrenia. V prípade, že si kupujúci nevyzdvihne tovar v tejto lehote, bude ekologicky zlikvidovaný.

4.4. Reklamačné nároky kupujúceho na bezprostrednú škodu sú predávajúcim obmedzené. Oprávnená reklamácia je predávajúcim hradená v plnej výške hodnoty tovaru. Iné nároky na náhradu sú vylúčené.

4.5. V prípade neoprávnenej reklamácie predávajúci môže účtovať kupujúcemu náklady spojené s posúdením oprávnenosti (cestovné náklady, laboratórne skúšky a pod.).

5. Záverečné ustanovenia

5.1. Pri posudzovaní oprávnenosti reklamácie sa vychádza zo všeobecne platných predpisov, noriem, písomne dohodnutých podmienok a platných Všeobecných obchodných a dodacích podmienok predávajúceho.

5.2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňa 01.11.2016

V Martine, 01.11.2016

Matej Polonec, konateľ spoločnosti