

Reklamačný poriadok - Spoločnosť Kováč s.r.o.

1. Základné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok obsahuje informácie o podmienkach, rozsahu a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za chyby tovaru, výrobkov a služieb (ďalej len výrobky) dodaných zákazníkovi (ďalej len kupujúci) z firmy Spoločnosť Kováč s. r.o. (ďalej len predávajúci), z právnych titulov uzatvorených podľa zákona č.513/1991 Zb. obchodného zákonníka (ďalej len obchodný zákonník)

1.2. Predávajúcim je Spoločnosť Kováč s. r.o. so sídlom Mladých budovateľov 4025/20 , 018 41 Dubnica nad Váhom. IČO: 36326666, zapísaná v obchodnom registri vedenom okresným súdom v Trenčíne, oddiel Sro. vl.č.13564/R

1.3. Kupujúci je subjekt (právnická alebo fyzická osoba), ktorý s predávajúcim uzatvoril zmluvný vzťah o kúpe tovaru alebo služby za účelom podnikania s nimi.

1.4. Ak je zmluvný vzťah uzatvorený so spotrebiteľom, ktorý prijal poskytnuté plnenie (tovar, výrobky či služby) za iným účelom než je podnikanie, riadi sa tento zmluvný vzťah obchodným zákonníkom.

2. Záručná doba

2.1. Záručná doba sa riadi platnými ustanoveniami obchodného zákonníka alebo občianskeho zákonníka a Všeobecnými obchodnými a dodacími podmienkami pre predaj tovaru, výrobkov a služieb firmy Spoločnosť Kováč s r.o. (ďalej len VODP). Záručná doba začína plynúť odo dňa dodania výrobku alebo služby.

Záručná doba pre izolačné sklá je 5 rokov odo dňa prevzatia výrobku a pre ostatné výrobky zo skla 2 roky odo dňa prevzatia výrobku.

3. Záručné podmienky

3.1. Akákoľvek reklamácia výrobku (ďalej len chyba), musí byť kupujúcim uplatnená osobne alebo v zastúpení v sídle spoločnosti spolu s predložením reklamovaného výrobku alebo písomnou formou vrátane fotografie reklamovaného výrobku na adresu predávajúceho (oznámenie poštou, faxom alebo v elektronickej podobe). Ak nie je možné reklamovaný výrobok alebo službu predložiť z dôvodu už zapracovania do veci inej, uvedie kupujúci v oznámení miesto jeho zapracovania a u vlastníka toho miesta zaistí vstup alebo prístup k reklamovanému výrobku.

3.2. Reklamácie musia byť uplatnené bezodkladne po zistení chyby, pri zjavných chybách pred ich ďalším spracovaním s inou vecou, zabudovaním do veci inej alebo pred prevzatím diela alebo služby. Lehoty pre uplatnenie reklamácie chýb sú nasledovné:

a) množstvo a mechanické poškodenie (lom, škrabance, atď.) najneskôr pri preberaní zákazky uvedením tejto skutočnosti na dodacom liste

b) zjavné rozmerové chyby (v prípade, že bola pri výrobe použitá šablóna, ktorá bola zákazníkovi na jeho žiadosť vrátená späť) najneskôr pri prevzatí výrobku uvedením tejto skutočnosti na dodacom liste a vrátením výrobku a šablóny, inak právo na uplatnenie reklamácie zaniká

c) iné chyby (rozmerové, vizuálne, nezhody v zložení atď.) bez zbytočného odkladu po ich zistení alebo keď mohli byť zistené pri vynaložení odbornej starostlivosti.

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

- a) prirodzené fyzikálne, chemické a iné objektívne prírodné vlastnosti vecí, z ktorých sú sklenené výrobky vyrobené, ani zmeny na nich, ku ktorým v budúcnosti dochádza prirodzenými fyzikálnymi a chemickými procesmi- vid' Špecifické vlastnosti skla
- b) zmeny na niektorej zo súčastí, pri ich vzájomnom pohybe v dôsledku ich technickej konštrukcie, ktoré majú svoj pôvod v rozdielnej tvrdosti týchto súčastí (tvrdý predmet - sklo, sklo – sklo)
- c) fyzikálne javy vzniknuté počas výroby – výskyt interferencie, efekt dvojskiel, zmáčavosť skiel, anizotropia, optická deformácia, kondenzácia vody na vonkajších plochách, praskliny vplyvom tepelného šoku pri výrobe aj pri nesprávnom skladovaní výrobkov po dodaní
- d) farbené sklo technológiou sieťotlače alebo nánosom farby na sklo valcom na výrobky , ktoré touto technológiou spracovania nie sú určené na priehľad.
- e) nesprávne špecifikovanie vhodnosti použitia výrobku zo skla kupujúcim
- f) chyby kupujúceho spôsobené nesprávnou manipuláciou, prepravou a skladovaním prevzatého tovaru
- g) nesprávna konštrukcia ukotvenia výrobkov zo skla spôsobujúca deformácie a nežiaduce mechanické namáhanie skla
- h) celoobvodové zatmelenie resp. podložky musia byť trvale pružné, odolné voči poveternostným vplyvom a teplotným výkyvom
- i) izolačné sklá a izolačné sklá s duplexom nesmú byť vystavené mrazom (nedokončené stavby)
- j) nesprávne čistenie a údržba skiel pri použití nevhodných čistiacich prostriedkov (lakované a pieskované sklá) a po montáži neboli odstránené nálepky a nápisy
- k) v prípadoch, že v technologickom procese bol použitý materiál dodaný kupujúcim

4. Reklamačné riadenie

4.1. Oznámenie o reklamácií musí obsahovať nasledovné údaje:

- obchodný názov kupujúceho, meno a priezvisko fyzickej osoby
- jednoznačný a zrozumiteľný popis chyby
- číslo zákazky predávajúceho (uvedené na štítku), poprípade číslo objednávky kupujúceho alebo číslo dodacieho listu alebo faktúry, s uvedením čísla položky, ktorá chybu vykazuje alebo popis výrobku pre jeho jednoznačnú identifikáciu (druh výrobku, rozmery, zloženie, počet, poprípade iné bližšie informácie- medzi sklenené priečky, plnenie plynom, opracovanie atď.)
- miesto kde sa výrobok nachádza (ak sa nedá vrátiť späť k posúdeniu)
- vlastný návrh riešenia (odstránenie chyby dodaním nového výrobku alebo opravou, primeraná zľava z ceny a pod.), uplatnený nárok nemôže byť kupujúcim bez súhlasu predávajúceho následne zmenený
- kontaktnú osobu pre rokovanie
- dátum a podpis

4.2. Pre urýchlenie priebehu reklamačného riadenia je kupujúci povinný vrátiť reklamovaný tovar predávajúceму, pre potreby preskúmania oprávnenosti reklamácie. V prípade, že toto nie je z opodstatnených

dôvodov možné (zabudovanie tovaru do stavby a pod.), musí kupujúci na toto upozorniť a dojednať s predávajúcim overenie stavu na mieste. Lehota určená k vybaveniu reklamácie, pri dodržaní vyššie uvedených podmienok je 30 kalendárnych dní a začne plynúť až po dodaní reklamovaného tovaru predávajúcemu alebo po preskúmaní tovaru predávajúcim na mieste. V prípade, že tovar nie je v tomto termíne vrátený späť, nie je reklamácia uznaná.

4.3. Vrátený reklamovaný tovar musí byť vrátený s podpísaným dodacím listom, riadne označený ako REKLAMÁCIA a ďalej na ňom musia byť uvedené tieto informácie:

- meno kupujúceho
- číslo zákazky predávajúceho a číslo položky
- riadne vyznačenie chyby
- prípadné pôvodné označenie predávajúceho (štítko)

Tieto informácie musia byť na reklamovanom výrobku zaistené tak, aby aj v zhoršených klimatických podmienkach nedošlo k ich poškodeniu a následnej nečitateľnosti. Doporučujeme nezmývateľnú fixku resp. nálepku. Neoznačené sklá budú ekologicky zlikvidované.

4.4. Predávajúci rozhodne o reklamácií najneskôr do 30 dní od získania všetkých informácií potrebných k posúdeniu reklamácie, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodnú na inej lehote. Do tejto doby sa nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu chyby, podľa druhu výrobku alebo služby. Predávajúci vyrozumie kupujúceho o neuznanej reklamácií a o lehote, počas ktorej bude reklamovaný výrobok skladovať, ktorá je 3 týždne od vyjadrenia. Počas tejto doby je možné si výrobok odobrať. Po uplynutí termínu bude výrobok ekologicky zlikvidovaný. Rozhodnutie predávajúceho o reklamácií bude kupujúcemu oznámené písomne.

4.5. Ak neuvedie kupujúci v písomnej reklamácií vlastný návrh riešenia reklamácie, predávajúci predpokladá, že kupujúci požaduje náhradný výrobok. Pri poskytnutí náhradného plnenia je zaslané potvrdenie objednávky.

4.6. Ak predávajúci neuzná zodpovednosť za chybu výrobkov a právo z chýb výrobkov a ak nebude kupujúcemu priznané právoplatným rozhodnutím súdu, má predávajúci nárok na úhradu nákladov, ktoré mu v súvislosti s reklamačným riadením vzniknú.

5. Záverečné ustanovenia

5.1. Pri posudzovaní oprávnenosti reklamácie sa vždy vychádza zo všeobecne platných dokumentov, noriem a dohodnutých podmienok. Tam kde tieto dokumenty nie sú, vychádza sa zo smerníc predávajúceho.

5.2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom podpisu riaditeľom spoločnosti.

5.3. Záruky za výrobky a ostatné náležitosti sa riadia platnými VODP predávajúceho.

Kontakt -reklamačné odd. :Tel: 042/4455020 Tel:042/4455017 Fax:042/4455016 E-mail: zigo@spolkovac.sk

V Dubnici nad Váhom, 1.6.2010

Spoločnosť Kováč s.r.o.

Mladých budovateľov 4025/25

018 41 Dubnica nad Váhom

Jaroslav Kováč v. r.

riaditeľ

Spoločnosť Kováč s.r.o. Mladých budovateľov 4025/20, Dubnica nad Váhom

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Dubnica nad Váhom, 1.6.2010