

Prostějov 18.04.2007

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Základní ustanovení

1.1. Tento Reklamační řád obsahuje informace o podmínkách, rozsahu a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží, výrobků a služeb (dále jen výrobky) dodaných zákazníkovi (dále jen kupujícímu) společností SKLOPLAST MORAVIA, s.r.o (dále jen prodávajícím), z právních titulů uzavřených podle zákona č. 513/1991 Sb. obchodního zákoníku (dále jen obchodní zákoník).

1.2. Proávajícím je SKLOPLAST MORAVIA s. r.o. se sídlem Petrské nám.4367/8c, 79601 Prostějov, IČO: 46981195, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spis C 44910.

1.3. Kupující je subjekt (právnícká nebo fyzická osoba), který s prodávajícím uzavřel smluvní vztah o koupi zboží/výrobku/služby, za účelem podnikání s nimi.

1.4. Je-li smluvní vztah uzavřen se spotřebitelem, který přijal poskytnuté plnění (zboží, výrobky i služby) za jiným účelem než pro podnikání platí, že tento smluvní vztah se řídí obchodním zákoníkem).

2. Záruční doba

2.1. Záruční doba se řídí platnými ustanoveními obchodního zákoníku nebo občanského zákoníku a Všeobecnými obchodními a dodacími podmínkami pro prodej zboží, výrobků a služeb firmy SKLOPLAST MORAVIA s. r.o. (dále jen VODP). Záruční doba začíná běžet ode dne dodání výrobku.

3. Záruční podmínky

3.1. Jakákoliv reklamace výrobku (dále jen vada), musí být kupujícím uplatněna osobně nebo v zastoupení v sídle společnosti spolu s předložením reklamovaného výrobku nebo písemnou formou na adresu prodávajícího (oznámení poštou, faxem nebo v elektronické podobě). Není-li možné reklamovaný výrobek předložit z důvodu již jeho zapracování do věci jiné, uvede kupující v oznámení místo jeho zapracování a u vlastníka tohoto místa (příslušné nemovitosti) zajistí vstup nebo přístup k reklamovanému výrobku.

3.2. Reklamace musí být uplatněny bezodkladně po zjištění vady, u zjevných vad před jejich dalším zpracováním s věcí jinou, zabudováním do věci jiné nebo před převzetím díla (služby). Lhůty pro uplatnění reklamace vad jsou následující:

a) **množství a mechanické poškození** (lomy, vnější škráby, atd.) - nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí zakázky

b) **zjevné rozměrové vady** (v případě, že byla k výrobě použita šablona, která byla zákazníkovi na jeho žádost vrácena zpět) – nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí výrobku uvedením této skutečnosti na dodacím listu a vrácením výrobku a šablony, jinak právo na uplatnění reklamace zaniká

c) **jiné vady** (rozměrové, vizuální, neshody ve složení, atd.) – bez zbytečného odkladu po jejich zjištění nebo kdy mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče, nejpozději však do 30 dnů od převzetí výrobku

d) **skryté vady** (rosení v meziskelním prostoru, aj.) – nejpozději do konce záruční doby

3.3. Vadou ani zhoršením jakosti výrobku nejsou a z reklamací jsou vyloučeny:

a) jeho přirozené fyzikální, chemické a jiné objektivní přírodní vlastnosti věcí, ze kterých jsou zhotoveny, ani změny na nich, ke kterým v budoucnu dochází přirozenými fyzikálními a chemickými procesy - viz Specifické vlastnosti skla

b) změny na některé ze součástí, při jejich vzájemném pohybu v důsledku jejich technické konstrukce, které mají svůj původ v rozdílné tvrdosti těchto součástí

c) poškození, ke kterému došlo po přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího vnějšími událostmi

4. Reklamační řízení

4.1. Oznámení o reklamaci musí obsahovat následující údaje:

- obchodní název kupujícího, jméno a příjmení fyzické osoby
- jednoznačný a srozumitelný popis vady
- číslo zakázky prodávajícího (uvedeno na štítku), popřípadě číslo objednávky kupujícího nebo číslo dodacího listu nebo faktury, s uvedením čísla položky, která vadu vykazuje nebo popis výrobku pro jeho jednoznačnou identifikaci (druh výrobku, rozměry, složení, počet, popřípadě jiné bližší informace - meziskelní příčky, plnění plynem, opracování atd.)
- místo, kde se výrobek nachází (nelze-li je vrátit k posouzení)
- vlastní návrh řešení (odstranění vady dodáním nového výrobku nebo opravou, přiměřená sleva z ceny, apod.), uplatněný nárok nemůže být kupujícím bez souhlasu prodávajícího následně měněn
- kontaktní osobu pro jednání
- datum, podpis

4.2. Kupující je povinen vrátit reklamovaný výrobek prodávajícímu do místa jeho výrobního závodu pro potřeby přezkoumání oprávněnosti reklamace. V případě, že toto v opodstatněných případech není možné (zabudování výrobku do stavby, apod.), musí kupující na toto upozornit a sjednat s prodávajícím ověření stavu na místě

4.3. Vrácený reklamovaný výrobek musí být řádně označen jako REKLAMACE a dále na něm musí být uvedeno původní označení prodávajícího (štítek). Není-li k dispozici, pak musí být uvedeny tyto informace:

- jméno kupujícího
- číslo zakázky prodávajícího a číslo položky
- řádné vyznačení vady

Tyto informace musí být na reklamovaném výrobku zajištěny tak, aby i ve zhoršených klimatických podmínkách nedošlo k jejich poškození a následně nečitelnosti. Doporučujeme nesmývatelný fix, nálepkou.

4.4. Proávající rozhodne o reklamaci nejpozději do 30 dnů od obdržení všech informací nutných k posouzení reklamace. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady výrobku ve složitějších případech. Rozhodnutí prodávajícího o reklamaci vad bude kupujícímu oznámeno písemně.

4.5. Převzal-li prodávající výrobek podle bodu 3.2. a neuzná-li kupujícímu uplatněné nároky z vad výrobku, tak v rozhodnutí o reklamaci vady uvede i lhůtu, ve které je povinen si kupující výrobek převzít zpět s tím, že po marném uplynutí této lhůty platí právní fikce, že kupující mlčky projeveným právním úkonem vyjádřil vůli vzdát se práva vlastnického k výrobku, který byl předmětem jeho reklamace a dal tímto pokyn prodávajícímu k ekologické likvidaci reklamovaného výrobku.

4.6. Neuzná-li prodávající odpovědnost za vadu výrobků a právo z vad výrobků a nebude-li kupujícímu přiznáno pravomocným rozhodnutím soudu, má prodávající nárok na náhradu nákladů, které mu v souvislosti s reklamačním řízením vzniknou.

5. Závěrečná ustanovení

5.1. Při posuzování oprávněnosti reklamace, se vždy vychází ze všeobecně platných dokumentů, norem a dohodnutých podmínek. Tam, kde tyto dokumenty nejsou, vychází se ze směrnic prodávajícího, jako např. *Směrnice pro hodnocení vizuální kvality izolačního skla, Montážní a záruční podmínky izolačních skel, Specifické vlastnosti výrobků ze skla* a jiných souvisejících platných dokumentů.

5.2. Tento Reklamační řád nabývá platnosti dnem podpisu ředitelem společnosti.

5.3. Záruky za výrobky a ostatní náležitosti se řídí platnými VODP prodávajícího.

Kontakt - Tel.: 582340729
Fax: 582337729
E-mail: sklopv@sklopv.cz

Martin Krč
jednatel společnosti SKLOPLAST MORAVIA s.r.o

skloplast Moravia s.r.o
Petrské nám. 4267/8c
796 01 Prostějov
IČO 269 15 405