

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I.

Úvodné ustanovenia

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 INFINIT GLASS s.r.o., so sídlom Devätinová 9624/2, 821 06 Bratislava, IČO: 55963374, DIČ: 2122143342, v súlade s platnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
2. Kupujúci je subjekt (právnická alebo fyzická osoba), ktorý s predávajúcim uzatvoril zmluvný vzťah o kúpe tovaru alebo služby

II.

Záručná doba

1. Záručná doba sa riadi platnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a Všeobecnými dodacími a obchodnými podmienkami predávajúceho. Záručná doba je 2 roky odo dňa prevzatia výrobku.
2. V prípade, že je kupujúcim podnikateľ, zmluvné strany sa v súlade s § 429 ods. 2 Obch. zák. dohodli na záručnej dobe 12 mesiacov.

III.

Záručné podmienky

1. Reklamácia tovaru musí byť kupujúcim uplatnená písomnou formou vrátane fotografickej dokumentácie doručených na adresu predávajúceho – poštou 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.
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:
 - a) Nesprávne množstvo tovaru – najneskôr pri preberaní tovaru s uvedením tejto skutočnosti v dodacom liste,

- b) Mechanické poškodenie – praskliny, škrabance – pri prebratí zákazky alebo pred odovzdaním diela,
 - c) Viditeľné chyby tvaru, ak na výrobu bola použitá šablóna – najneskôr pri prevzatí zákazky uvedením tejto skutočnosti v dodacom liste.
 - d) Skryté chyby – do konca záručnej doby.
 - e) Vydané faktúry a dokumenty – pred uplynutím lehoty splatnosti
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 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. Pohyb konštrukcií na ktorých je sklo kotvené, ktoré nie sú súčasťou dodávky predávajúceho – rozťažnosť a pohyb materiálov železo/drevo a následná netesnosť spojov.

IV.

Reklamačné konanie

1. Pre rýchle a včasné vybavenie reklamácie je kupujúci povinný vrátiť reklamovaný tovar predávajúcemu do sídla spoločnosti na posúdenie a uviesť nasledovné údaje:
- a) meno alebo obchodný názov kupujúceho,
 - b) jednoznačný a zrozumiteľný popis chyby,
 - c) druh tovaru, rozmer, počet kusov, prípadne iné bližšie špecifikácie nezaznamenané v sprievodnej dokumentácii,
 - d) miesto, kde sa reklamované výrobky nachádzajú, ak nie je možné ich dodanie do sídla predávajúceho,
 - e) telefonický alebo mailový kontakt na kompetentnú osobu,
 - f) vlastný návrh riešenia – nový výrobok, zľava z ceny, oprava výrobku, prípadne iné riešenie,
 - g) dátum a podpis.

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.
3. Predávajúci rozhodne o reklamácií najneskôr do 30 dní od získania všetkých potrebných informácií, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predávajúci vyrozumie kupujúceho písomne o neuznanej reklamácií 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. 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.
5. V prípade neoprávnenej reklamácie predávajúci môže účtovať kupujúcemu náklady spojené s posúdením oprávnenosti (cestovné náklady, laboratórne skúšky a pod.).

V.

Záverečné ustanovenia

1. Pri posudzovaní oprávnenosti reklamácie sa vychádza zo všeobecne platných predpisov, noriem, písomne dohodnutých podmienok a platných Všeobecných obchodných a dodacích podmienok predávajúceho.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňa 01.02.2024