

Reklamačný poriadok

Záručné podmienky a reklamačný poriadok

Povinnosti predávajúcich v reklamačnom konaní upravuje Občiansky zákonník (ďalej len OZ - zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, vrátane poslednej novely zákon č. 150/2004 Z. z.) a zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a podľa tohto zákona sa riadi aj spoločnosť Reglas SK s.r.o.

Na vyrábaný a predávaný tovar poskytujeme zákonnú záručnú dobu 24 mesiacov.

Akákoľvek reklamácia, tovaru musí byť uplatnená osobne v sídle firmy, spolu s predložením reklamovaného výrobku, alebo písomnou formou na adresu predávajúceho (poštou, alebo elektronicky) s vyznačením dôvodu reklamácie okamžite po zistení chyby.

Dôvod reklamácie:

- množstvo – pri preberaní zákazky uviesť skutočnosť na dodací list, preberací protokol
- Lom skla- praskliny škrabance a iné mechanické poškodenie – **pri preberaní zákazky zapísať poškodenie na dodací list, + CMR – 2 Prijemca, 3 Dopravca, a dve kopie. Podpísať a potvrdiť pečiatkou príjemcu ako aj prepravcu. Kópia potvrdeného dokladu +CMR musí byť zaslaná na adresu: predaj@reglas.sk najneskor do 24hodín od dodania tovaru.**
- Rozmerové chyby, preukázateľné zavinené vo výrobe (hrúbka skla, rozmer)– pri preberaní zákazky
- Viditeľné chyby vo vnútri skla zavinené vo výrobe.- Posudzovať podľa normy **STN EN ISO 12543-6** najneskôr do konca záručnej doby
- Vydané faktúry, a ostatné dokumenty- do uplynutia splatnosti

Pri reklamácií uviesť:

- meno kupujúceho
- zrozumiteľný popis chyby
- číslo zákazky (druh skla, rozmer, počet kusov) , výrobné číslo skla –ak bolo sklo predané nerezané
- miesto kde sa reklamované sklo nachádza, ak ho nie je možné dopraviť k výrobcovi
- kontakt na kompetentnú osobu pre vybavenie reklamácie: adresa, telefón
- návrh riešenia: oprava, zníženie ceny výmena tovaru a pod.
- dátum , pečiatka a podpis

O začatí reklamačného konania bude predávajúci kupujúceho včas informovať písomne (poštou alebo elektronicky)

Vrátené reklamované výrobky musia byť označené REKLAMÁCIA a číslom reklamácie kupujúceho. Pokiaľ nie je možné výrobok z opodstatnených dôvodov vrátiť, požiada kupujúci o posúdenie reklamácie na mieste inštalácie výrobku.

Po dodržaní všetkých uvedených podmienok zo strany kupujúceho , bude o reklamácií rozhodnuté do 30 kalendárnych dní. Ak nie je tovar/výrobok v tomto termíne vrátený, alebo nieje umožnený prístup na miesto kde sa reklamovaný výrobok nachádza, alebo nieje zaslaná fotodokumentácia, reklamácia nie je uznaná.

Predajca sa dohodne s kupujúcim na spôsobe vyrovnania a termíne dodania náhradného tovaru/výrobku.

Náhradný výrobok je vždy fakturovaný a dobropisu je vystavený na reklamovaný výrobok.

Oprávnená reklamácia je plne hradená predávajúcim. V prípade neoprávnenej reklamácie je predávajúci oprávnený účtovať kupujúcemu všetky náklady spojené s reklamáciou.

Michal Lisoň

konateľ spoločnosti