

REKLAMAČNÍ ŘÁD

účinný od 1.10.2014

1. Základní ustanovení

Tento reklamační řád obsahuje informace o podmínkách, rozsahu a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady výrobků dodaných kupujícím společností Saint-Gobain Construction Products CZ a.s., divize GLASSOLUTIONS

- 1.1. Za reklamační řízení se považuje řízení o uplatnění nároku z vad dodaného zboží.
- 1.2. Prodávajícím je Saint-Gobain Construction Products CZ a.s., divize GLASSOLUTIONS se sídlem Počernická 272/96, 108 03 Praha 10, IČ: 25029673, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 9601.
- 1.3. Kupujícím je osoba, která s prodávajícím uzavřela smluvní vztah o koupi zboží nebo služby.

2. Záruční doba

- 2.1. Délka záruční doby je stanovena Všeobecnými obchodními a dodacími podmínkami pro prodej zboží a služeb společností Saint-Gobain Construction Products CZ a.s., divize GLASSOLUTIONS (dále jen VODP). Na zboží, u kterého kupující zaplatil v plné výši celou kupní cenu, prodávající poskytuje záruku za jakost v délce, která končí nejdéle 24 měsíců od převzetí zboží kupujícím, a byl-li kupující v prodlení s převzetím zboží ode dne, kdy bylo zboží připraveno k předání kupujícím.
- 2.2. Záruční doba začíná běžet ode dne, kdy byla celá úhrada kupní ceny za zboží zaplacená prodávajícím. Došlo-li k úhradě celé kupní ceny za zboží kupujícím předem anebo při převzetí zboží, běží záruční doba od dodání zboží kupujícím nebo ode dne, kdy zboží bylo připraveno k expedici a důvody s prodlením při jeho převzetí byly na straně kupujícího. Na vady, vyskytlé na zboží v době, kdy nebyla zaplacená celá kupní cena zboží na účet prodávajícího, se záruka nevztahuje.

3. Podmínky uplatnění práv z odpovědnosti za vady

- 3.1. Reklamaci vad zboží (dále jen reklamacie), kupující uplatňuje písemnou formou na doručovací adresu dodávajícího závodu společnosti (viz níže) a to oznámením poštou, nebo v elektronické podobě se současným doručením reklamovaného výrobku.
- 3.2. Není-li možné reklamované zboží předložit z důvodu jeho zpracování do věci jiné nebo z jiného důvodu, zašle kupující prodávajícímu foto-dokumentaci výrobku, ze které bude možné jednoznačně a prokazatelně identifikovat výrobek, určit vadu a odvodit její příčinu a dále. Kupující v oznámení o reklamaci vady uvede místo jeho zpracování a u vlastníka tohoto místa (příslušné nemovitosti) zajistí vstup nebo přístup k reklamovanému zboží, a to ve lhůtě a termínu požadovaném prodávajícím. Kupující je povinen poskytnout potřebnou součinnost prodávajícímu za účelem zjištění stavu výrobku.
- 3.3. Reklamacie musí být uplatněna:
 - 3.3.1 u vad zjevných (jako např. neshody v množství, mechanické poškození jako praskliny, lomy skla, poškození hran, vnější škráby atd.) a to při prohlídce dodaného zboží, kterou je kupující povinen provést při převzetí zboží a případnou vadu vyznačit na dodací list
 - 3.3.2 u vad skrytých nebo vyskytlých v záruční lhůtě bez zbytečného odkladu, nejdéle do 15 dnů poté, co kupující vadu zjistí,
 - 3.3.3 u vad rozpoznatelných (neshody rozměrové, neshody ve skladbě, barevné neshody, atd.) v záruční lhůtě bez zbytečného odkladu, nejdéle do 15 dnů poté, co kupující vadu zjistí, vždy však před následným zpracováním či zabudováním zboží
- 3.4. Neprovede-li kupující prohlídku zboží nebo nezařídí-li její provedení v době přechodu nebezpečí škody na zboží, nemůže být prodávajícím uznán nárok z odpovědnosti z vad zjevných a rozpoznatelných.
- 3.5. Prodávající neodpovídá za vady zboží, které byly nebo musely být kupujícím známy při obvyklé pozornosti nebo mohly být zjištělné v době přechodu nebezpečí škody na zboží nebo po tomto přechodu došlo na zboží:
 - 3.5.1 ke změně jeho přirozených fyzikálních, chemických a jiných objektivních přírodních vlastností, které měly v době zhotovení, ani změny na něm, ke kterým v budoucnu dochází přirozenými fyzikálními a chemickými procesy,
 - 3.5.2 ke změnám na některé ze součástí, při jejich vzájemném pohybu v důsledku jejich technické konstrukce, které mají svůj původ v rozdílné tvrdosti těchto součástí,
 - 3.5.3 vlivem nesprávného skladování, manipulací či montáží výrobků po jejich dodání,
 - 3.5.4 k poškození, ke kterému došlo po přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího vnějšími událostmi nebo
 - 3.5.5 v případech vyloučených z důvodů specifických vlastností výrobků ze skla (např.: vliv tepelného šoku, vliv Niklsulfidu u skel tvrzených, atd....)

4. Reklamační řízení

- 4.1. Oznámení o reklamaci musí obsahovat následující údaje:
 - obchodní název kupujícího nebo 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
 - místo, kde se výrobek nachází (nelze-li jej vrátit k posouzení),
 - kontaktní osobu pro jednání,
 - datum, jméno a příjmení osoby, která reklamaci zasílá
- 4.2. Volba oprávněného nároku z odpovědnosti za vady náleží prodávajícímu. Při poskytnutí náhradního plnění je zasláno kupujícímu potvrzení objednávky, prodávající v tomto případě postupuje obdobně jako v případě nové objednávky. V případě uznání oprávněnosti nároku kupujícího jsou fakturované náklady kupujícímu hrazeny v plné výši hodnoty reklamovaného produktu formou dobropisu. Jiné nároky na náhradu jsou vyloučeny. V případě, že prodávající neuzná oprávněnost nároku kupujícího, uplatnění nároku na reklamaci se považuje za novou objednávku, dnem sdělení prodávajícího kupujícímu o neuznání nároku kupujícího z odpovědnosti za vady dochází k potvrzení nové objednávky a prodávajícímu vzniká nárok na zaplacení ceny náhradního zboží. Při nepodstatném porušení smlouvy nemá kupující nárok na nové zboží, ale kupující může poskytnout slevu přiměřenou hodnotě výrobku či od smlouvy odstoupit.
- 4.3. Pro urychlení průběhu reklamačního řízení a pro potřeby přezkoumání oprávněnosti reklamacie je kupující povinen zaslat reklamované zboží prodávajícímu co nejdříve po odeslání písemné reklamacie. V případě, že toto není z opodstatněných důvodů možné (zabudování zboží do stavby apod.), musí kupující na toto upozornit a sjednat s prodávajícím ověření stavu na místě.
- 4.4. Doba určená k vyřízení reklamacie, při dodržení výše uvedených podmínek, činí 30 kalendářních dnů a začne běžet až po dodání reklamovaného zboží prodávajícímu nebo po přezkoumání zboží prodávajícím na místě. V případě, že reklamované zboží nebude vráceno prodávajícímu k posouzení do konce následujícího měsíce od písemného uplatnění reklamacie, bude reklamacie považována za neoprávněnou, pokud se strany písemně nedohodnou jinak.
- 4.5. Prodávající může upustit od požadavku na vrácení reklamovaného zboží v případě, že kupující předloží foto-dokumentaci, ze které bude možné jednoznačně a prokazatelně identifikovat výrobek, určit vadu a odvodit její příčinu. Právo rozhodnout o akceptaci fotodokumentace si ponechává prodávající a o svém rozhodnutí bude kupujícího informovat do 5 pracovních dnů od obdržení.
- 4.6. Zaslání reklamovaného zboží musí být kupujícím řádně označeno jako REKLAMACE, řádně označeny reklamované vady a umístěno původní označení zboží (štítek) nebo musí být uvedeny tyto informace:
 - obchodní firmu nebo jméno a příjmení kupujícího,
 - číslo zakázky prodávajícího a číslo položky,Tyto informace musí být na reklamovaném výrobku zajištěny tak, aby i ve zhoršených klimatických podmínkách nedošlo k jejich poškození a následné nečitelnosti. Doporučujeme nesmývatelný fix, nálepkou. Na odeslaný reklamovaný výrobek musí kupující vystavit dodací list, který mu bude potvrzen prodávajícím při převzetí výrobku. Nebude-li zboží označeno způsobem uvedeným v bodě 4.3 má právo prodávající zaslání reklamované zboží odmítnout převzít.
- 4.7. U zákazníkovi, kteří mají s prodávajícím uzavřenu Rámcovou kupní smlouvu, jsou po přijetí reklamacie reklamované produkty ihned zadávány do výroby a následně fakturovány kupujícímu jako náhradní plnění. V případě uznání oprávněnosti nároku kupujícího vyplývajícího z reklamačního řízení jsou fakturované náklady kupujícímu hrazeny v plné výši reklamované hodnoty produktu – formou dobropisu na původní výrobek. Jiné nároky kupujícího na náhradu újmou jsou vyloučeny.
- 4.8. Prodávající rozhodne o reklamaci nejpozději v době stanovené v bodě 4.2; pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na jiné lhůtě. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady, podle druhu výrobku či služby.
- 4.9. Rozhodnutí prodávajícího o zamítnutí reklamacie bude kupujícímu oznámeno písemně (poštou nebo elektronickými prostředky)
- 4.10. Po ukončení zamítavého reklamačního řízení je povinen si kupující reklamované zboží převzít v místě, kam reklamované zboží doručil a v termínu do 5 pracovních dnů. Nepřevezme-li si kupující reklamované zboží ani v dodatečně době dalších 5-ti pracovních dnů, může prodávající zajistit jeho ekologickou likvidaci, k čemuž mu kupující dává tímto souhlas.
- 4.11. Neuzná-li prodávající práva z vad zboží a nebude-li kupujícímu přiznáno ani pravomocným rozhodnutím soudu, nemá kupující nárok na vrácení vynaložených prostředků za náhradní plnění a prodávající je oprávněn účtovat kupujícímu náklady spojené s posouzením reklamacie případně jiné náklady (zkoušky nezávislých zkušeben, cestovné apod.)

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Při posuzování oprávněnosti reklamacie, se vychází z platného znění Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., platných norem stanovujících technické požadavky zboží (ČSN-EN) a dokumentů prodávajícího (např. VODP; Příručka pro tolerance; Základní pokyny pro přepravu, manipulaci a skladování skla; Základní pokyny pro montáž skel a jiných souvisejících platných dokumentů).
- 5.2. Tento Reklamační řád nabývá platnosti dnem podpisu statutárního zástupce prodávajícího a účinnosti dnem 1.10.2014. Dříve vydané reklamační řády tímto datem pozbývají platnost.
- 5.3. Další podmínky záruky a práva a povinnosti z odpovědnosti za vady se řídí platnými VODP prodávajícího.

Kontakty reklamačních oddělení:

Praha
Tiskařská 612/4, 108 00 Praha 10, E-mail: reklamace.praha@glassolutions.cz tel.: 271 029 313

Brno
Sklenářská 643/7, 619 00 Brno, E-mail: reklamace.brno@glassolutions.cz tel.: 543 426 138

Frýdek Místek
K Čističce 218, 739 26 Svídnov, E-mail: reklamace.brno@glassolutions.cz tel.: 543 426 138

Ing. Radomil Valeš
ředitel divize