

REKLAMAČNÍ ŘÁD

účinný od 4.9.2018

1. Základní ustanovení

Tento reklamační řád obsahuje informace o podmínkách, rozsahu a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží dodaného kupujícímu 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 - sídlo společnosti: Smrčkova 2485/4, 180 00 Praha 8, Česká republika. Korespondenční adresa: Sklenářská 643/7, 619 00 Brno, Česká republika.
- 1.3 Kupujícím je osoba, která je s prodávajícím ve smluvním vztahu, tj. uzavřela s prodávajícím smlouvu o koupi zboží nebo poskytnutí služby.

2. Záruční doba

- 2.1. Délka záruční doby je stanovena Všeobecnými obchodními a dodacími podmínkami pro prodej zboží a služeb společnosti Saint-Gobain Construction Products CZ a.s., divize GLASSOLUTIONS (dále jen VODP). Na zboží, u kterého kupující zaplatil kupní cenu v plné výši, prodávající poskytuje záruku za jakost v délce nejdéle 24 měsíců, která běží ode dne převzetí zboží kupujícím, a byl-li kupující v prodlení s převzetím zboží ode dne, kdy bylo zboží připraveno k předání kupujícím.

3. Podmínky uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží

- 3.1. Reklamaci vad zboží (dále jen reklamace), kupující uplatňuje písemnou formou na doručovací adresu dodávajícího závodu společnosti (viz níže) a to oznámením poštou, nebo v elektronické podobě se současným doručením reklamovaného zboží.
- 3.2. Není-li možné reklamované zboží předložit z důvodu jeho zapracování do věci jiné nebo z jiného důvodu, zašle kupující prodávajícímu fotodokumentaci zboží, ze které bude možné jednoznačně a prokazatelně identifikovat zboží určit vadu a odvodit její příčinu. Kupující v oznámení o reklamaci vady zboží uvede místo jeho zapracování 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 zboží.
- 3.3. Reklamace musí být uplatněna:
 - 3.3.1 u vad zjevných (jako např. neshody v množství, ve skladbě, v barvě, v rozměru, 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 době bez zbytečného odkladu, nejdéle do 15 dnů poté, co kupující vadu zjistí.
- 3.4. Neprovede-li kupující prohlídku zboží nebo nezařídí-li její provedení v době přechodu nebezpečí škody na zboží, respektive ve lhůtě stanovené v odst. 3.3. výše, nemůže být prodávajícím uznán nárok z odpovědnosti z vad zjevných a rozpoznatelných.
- 3.5. Prodávající neodpovídá za vady zboží, které byly nebo musely být kupujícímu známy při obvyklé pozornosti nebo mohly být zjištěné v době přechodu nebezpečí škody na zboží nebo po tomto přechodu, nebo došlo-li na zboží:
 - 3.5.1 ke změně jeho přirozených fyzikálních, chemických a jiných objektivních přírodních vlastností, které měly v době zhotovení, ani změny, 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 Nikisulfidu u skel tvrzených, atd....).

4. Reklamační řízení

- 4.1. Zasláné reklamované zboží musí být kupujícím řádně označeno jako REKLAMACE a oznámení o reklamaci zboží musí obsahovat následující údaje:
 - obchodní název kupujícího nebo jméno a příjmení fyzické osoby kupujícího,
 - jednoznačný a srozumitelný popis vady zboží,
 - číslo zakázky prodávajícího (uvedeno na štítku), popřípadě číslo objednávky kupujícího nebo číslo dodacího listu nebo faktury, s uvedením čísla položky zboží, která vadu vykazuje,
 - místo, kde se zboží nachází,
 - kontaktní osobu pro jednání,
 - datum, jméno a příjmení osoby, která reklamaci zasílá.Tyto informace musí být na reklamovaném zboží zajištěny tak, aby i ve zhoršených klimatických podmínkách nedošlo k jejich poškození a následně nečitelnosti. Doporučujeme nesmývatelný fix, nálepkou. Na odesílané reklamované zboží musí kupující vystavit dodací list, který mu bude potvrzen prodávajícím při převzetí zboží. Nebude-li zboží označeno způsobem uvedeným v tomto odstavci 4.1 má prodávající právo odmítnout převzetí takto zasláného reklamovaného zboží.
- 4.2. Volba oprávněného nároku z odpovědnosti za vady zboží 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. V případě, že prodávající reklamaci zamítne, považuje se uplatnění reklamace zboží za novou objednávku, dnem sdělení prodávajícího kupujícímu o zamítnutí reklamace dochází k potvrzení nové objednávky a prodávajícímu vzniká nárok na zaplacení kupní ceny náhradního zboží. Při nepodstatném porušení smlouvy nemá kupující nárok na nové zboží, ale prodávající může poskytnout kupujícímu slevu přiměřenou hodnotě zboží či od smlouvy odstoupit.
- 4.3. Doba určená k vyřízení reklamace, 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 doručeno prodávajícímu k posouzení, respektive v případě, že nebude označeno místo, kde je zboží zabudováno, apod. (nelze-li jej z opodstatněných důvodů doručit prodávajícímu) do konce následujícího měsíce od písemného uplatnění reklamace, bude reklamační povážována za neoprávněnou, pokud se strany písemně nedohodnou jinak.

- 4.4. Prodávající může upustit od požadavku na doručení reklamovaného zboží v případě, že kupující předloží fotodokumentaci, ze které bude možné jednoznačně a prokazatelně identifikovat zboží, určit vadu zboží a odvodit její příčinu. Právo rozhodnout o akceptaci fotodokumentace si ponechává prodávající a o svém rozhodnutí bude kupujícího informovat do 5 pracovních dnů od doručení takové fotodokumentace.
- 4.5. U zákazníků, kteří mají s prodávajícím uzavřenu Rámcovou kupní smlouvu, je po přijetí reklamace reklamované zboží ihned zadáváno do výroby a následně fakturováno kupujícímu jako náhradní plnění. V případě uznání oprávněnosti nároku kupujícího vyplývajícího z reklamačního řízení jsou fakturované náklady kupujícímu hrazeny v plné výši reklamované hodnoty zboží - formou dobropisu na původní zboží. Jiné nároky kupujícího z titulu odpovědnosti prodávajícího za vady zboží a na náhradu újmy jsou vyloučeny.
- 4.6. Prodávající rozhodne o reklamaci nejpozději ve lhůtě stanovené v odst. 4.3; pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na jiné lhůtě. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady, podle druhu zboží či služby.
- 4.7. Rozhodnutí prodávajícího o zamítnutí reklamace bude kupujícímu oznámeno písemně (poštou nebo elektronickými prostředky).
- 4.8. Po té, co bude kupujícímu oznámeno, že jím uplatněná reklamační žádost se zamítá, je kupující povinen si reklamované zboží převzít v místě, kam reklamované zboží doručil a v termínu do 5 pracovních dnů. Nepřevzme-li si kupující reklamované zboží ani v dodatečně době dalších 5 pracovních dnů, může prodávající zajistit jeho ekologickou likvidaci, k čemuž mu kupující dává tímto souhlas.
- 4.9. Zamítne-li prodávající reklamaci zboží a nebude-li uplatněná reklamační žádost uznána ani pravomocným rozhodnutím soudu, nemá kupující nárok na vrácení vynaložených prostředků za náhradní plnění a prodávající je oprávněn účtovat kupujícímu náklady spojené s posouzením reklamace případně jiné náklady (zkoušky nezávislých zkušeben, cestovné apod.).

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Při posuzování oprávněnosti reklamace, 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 1.8.2018. 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:

Sklenářská 643/7, 619 00 Brno, E-mail: reklamace@glassolutions.cz

září 2018

Radoslav Černý, Generální ředitel

