

## **1. Reklamačný poriadok**

1. Kupujúci je povinný prevziať tovar okamžite po dodaní. Riziko poškodenia tovaru pri manipulácii s dodaným tovarom počas vykládky prechádza na Kupujúceho. Prevzatie tovaru je Kupujúci povinný potvrdiť podpisom svojho povereného pracovníka na dodacom liste. Kupujúci má právo na dodacom liste vyznačiť opodstatnené výhrady k množstvu, termínu dodania a kvalite tovaru. Kupujúci bezvýhradným potvrdením dodacieho listu preberá na seba zodpovednosť v plnej výške za prípadné rozdiely v množstve dodaného tovaru a včas neuplatnené zjavné viditeľné vady na tovare.
2. Reklamovateľnými vadami sú výhradne vady zjavné a vady, ktoré bránia plnohodnotnému užívaniu. Vady izolačných skiel sú posudzované porovnávaním skutočného stavu výrobku s požiadavkami noriem Sklo v stavebníctve Izolačné sklá STN EN 1279-1 a Izolačné sklá Požiadavky na vzhľad a rozmery STN 70 1621. Reklamácia musí byť uplatnená bezprostredne po zistení vady, najneskôr však takto:
  - **okamžite pri prevzatí tovaru** na množstvo, lom skla a škrabance z vonkajšej strany
  - **do 14 dní od prevzatia tovaru** na zjavné vady ako napr. nečistoty, resp. škrabance v medzisklenom priestore, chybný rozmer, chybné prevedenie, resp. zloženie izolačného skla
  - **do konca záručnej lehoty** na skryté vady
3. Reklamácie je potrebné oznámiť Predávajúcemu písomne, najvhodnejšie e-mailom na adresu [objednavky@izoglobal.sk](mailto:objednavky@izoglobal.sk). Reklamácia musí nevyhnutne obsahovať:
  - **Presnú identifikáciu reklamovaného výrobku.** Poskytnutím potrebných údajov pre identifikáciu reklamovaného výrobku ako napr. dátum dodania, číslo dodacieho listu, presné typové označenie výrobku alebo číslo položky dodacieho listu, (ak sa na výrobku ešte nachádza výrobný štítok tak výrobné číslo) sa zabezpečí rýchle vybavenie reklamácie, hlavne v prípade náhradného plnenia za reklamovaný výrobok.
  - **Popis vady.** V prípade vady v množstve je nárok potrebné doložiť zápisom v dodacom liste, dodatočné nároky Predávajúci neuznáva. V prípade, že sa jedná o vadu v kvalite je potrebné uviesť aký fyzikálno-technický parameter reklamovaný výrobok nespĺňa, alebo aký rozdiel v určitom parametri vykazuje oproti príslušnej technickej norme (nedodržaný rozmer alebo materiálové zloženie oproti objednávke, nedodržaná tolerancia rozmeru oproti požiadavke v príslušnej technickej norme...). Ak sa jedná o mechanické poškodenie, je potrebné uviesť, kedy a za akých okolností k poškodeniu došlo.
  - **Fotodokumentácia.** V prípade, že to charakter vady umožňuje, je Kupujúci povinný písomnú reklamáciu doložiť fotodokumentáciou, v ktorej bude záber „na výrobnú značku“ uvedenú v dutine izolačného skla na dištančnom rámičku (ak je to možné a nebol už odstránený, tak aj záber na papierový výrobný štítok nalepený na výrobku pri expedícii) a záber na reklamovaný výrobok, z ktorého je vada viditeľná a identifikovateľná.
  - **Návrh na vysporiadanie reklamácie.** Ak sa preukáže, že reklamácia je opodstatnená, Kupujúci si môže uplatniť nárok na náhradné plnenie, zľavu z ceny, opravu reklamovaného výrobku, alebo predloží iný návrh riešenia reklamácie. V prípade, že reklamovaný vizuálny nedostatok na výrobku nespôsobí zníženie tepelnoizolačných a mechanických vlastností výrobku, má Predávajúci právo požiadavku Kupujúceho na výmenu reklamovaného výrobku uspokojiť poskytnutím primeranej zľavy z ceny reklamovaného výrobku.

Pre zjednodušenie komunikácie v prípade reklamačného konania s Predávajúcim je vhodné použiť reklamačný formulár, ktorý je zverejnený na webovej stránke Predávajúceho [http://www.izoglobal.sk/files/reklamacny\\_formular.pdf](http://www.izoglobal.sk/files/reklamacny_formular.pdf).

4. Výskyt javov, ktoré nie sú vadami izolačných a opracovaných skiel:
- **efekt dvojskiel** – v izolačnom dvojskle je uzatvorený objem plynu, ktorý je určený barometrickým tlakom, nadmorskou výškou a teplotou v čase výroby. Tieto parametre sa vo všeobecnosti neustále menia a tým spôsobujú zmenu objemu plynu, čím dochádza ku konvexným alebo konkávnym priehybom tabúľ izolačného skla, ktoré sa prejavujú skreslením od skla odrazeného obrazu. Tento jav je ešte viac zvýraznený použitím pokovených skiel. Takýto jav je fyzikálnou zákonitosťou všetkých izolačných jednotiek a nedá sa mu predísť.
  - **výskyt interferencie** – u izolačného dvojskla (trojskla) môžu vzniknúť interferencie vo forme spektrálnych farieb. Optické interferencie sú charakteristickým javom prekrývania dvoch a viacerých svetelných vln pri stretnutí v jednom bode. Vznikajú náhodne podľa postavenia pozorovateľa vo vzťahu ku sklu. Tento jav sa nijako nedá ovplyvniť a vyplýva zo samotnej konštrukcie izolačného skla.
  - **kondenzácia na vonkajších plochách (rosenie)** – tvorba kondenzátu na povrchu izolačného skla zo strany interiéru je výrazne ovplyvnená relatívnou vnútornou vlhkosťou, zníženou cirkuláciou vzduchu, okennými žalúziami, príliš hlbokou špaletou, nevhodným umiestnením vykurovacích telies a nedostatočným vetraním. Ak dôjde ku kondenzácii na povrch skla zo strany exteriéru, jedná sa o kombináciu vysokej vonkajšej vlhkosti a teploty vzduchu vyššej ako má povrch skla. Tieto javy nie sú vadou izolačného skla a sú spôsobené atmosférickými podmienkami.
  - **namáčavosť skiel** – namáčavosť povrchu tabúľ izolačného skla môže byť rozdielna, napr. kvôli otlakom valcov, prstov, etikiet, vyhladzovacím prostriedkom, manipulačným prísavkám a pod. Na vlhkom povrchu skla spôsobeného rosením, dažďom alebo vodou pri čistení sa rôzna namáčavosť môže stať viditeľnou. Po uschnutí tento jav zmizne.
  - **farebná odlišnosť** – je spôsobená zložením skloviny u toho istého dodávateľa, pričom táto nepatrná zmena nemá vplyv na normou stanovené vlastnosti skla. Niektoré spracované sklá vykazujú sfarbenie charakteristické pre výrobok, napr. kalené sklo. Jedná sa o optické javy, ktoré sa zvýrazňujú pri určitých svetelných podmienkach. Tento jav je fyzikálne podmienený a nemôže byť predmetom reklamácie.
  - **prasknutie skla** – hlavnou príčinou je najmä nesprávne skladovanie a manipulácia izolačného skla, nesprávny spôsob zasklievania, nesprávne určená šírka izolačného skla vzhľadom na šírku zasklievacej drážky a hrúbku zasklievacej lišty (malá vôľa), nesprávny rozmer skla vzhľadom na veľkosť zasklievaného otvoru a hrúbku vymedzovacích podložiek. Lom skla môže taktiež spôsobiť tepelne indukované napätie pri aplikácii vonkajších fólií alebo lepených líšt hlavne pri sklách s nižšou svetelnou priepustnosťou.
  - **vhodnosť použitia tovaru** – kupujúci plne zodpovedá za spôsob používania tovaru. Predávajúci nepreveruje vhodnosť používania a neuzná reklamácie, ak podmienky pre používanie tovaru nevyhovujú technickým normám a Predávajúcim zverejneným podmienkam pre používanie tovaru. Vhodnosť použitia tovaru pri neštandardnom použití pre tento charakter tovaru (izolačné sklo a opracované ploché sklo) je Kupujúci povinný pri objednávaní odkonzultovať a dať si odsúhlasiť Predávajúcim.

- **izolačné sklo s ozdobnými mriežkami v dutine izolačného skla** – akákoľvek priečka a mriežka osadená v dutine izolačného skla zhoršuje hodnotu koeficientu prestupu tepla (tvorí tepelný most) a Kupujúci je povinný o tejto skutočnosti informovať svojich zákazníkov. Prípadné klepanie mriežok pri manipulácii s oknami a dverami alebo pôsobením nepriaznivých vplyvov okolia (napr. otrasy vznikajúce dopravou na príľahlej komunikácii) nie je vadou a vyplýva zo zákonitostí vznikajúcich pri používaní daných materiálov, technológie výroby a pôsobenia prostredia. Pre zníženie možnosti klepania ozdobných mriežok osadených v dutine izolačného skla je možné na výslovné požiadanie Kupujúceho použiť silikónové šošovky, ktoré sa v mieste kríženia nalepujú na mriežky. Kupujúci je povinný informovať svojho zákazníka, že pri použití silikónových šošoviek môže dôjsť k ich stlačeniu až popraskaniu, k posunutiu po oblom povrchu mriežky až ich spadnutiu a časom k ich zožltnutiu vplyvom UV žiarenia. Povolené odchýlky od pravouhlosti v mriežkou rozdelených poliach sú do 1 m dĺžky +/- 2 mm a nad 1 m dĺžky +/- 3 mm a krížových a ostatných spojov sú +/- 1,5 mm. Viditeľné rezy pílkou a nepatrné odlupovanie farby v mieste rezu je podmienené spôsobom výroby a nezakladá dôvod na reklamáciu.
5. Po obdržaní reklamačnej dokumentácie Predávajúci oznámi Kupujúcemu ďalší postup v reklamačnom konaní. Zasláním vhodnej fotodokumentácie Kupujúci značne urýchli čas a spôsob vybavenie reklamácie. V prípade, že z charakteru vady, resp. z popisu vady a fotodokumentácie nie je jednoznačné, že vadu zavinil Predávajúci, požiadá Predávajúci Kupujúceho o vrátenie reklamovaného výrobku na posúdenie. Kupujúci je povinný reklamovaný výrobok vrátiť späť Predávajúcemu do výrobného závodu. Reklamovaný tovar/výrobok musí byť viditeľne označený nápisom „REKLAMÁCIA“ s uvedením čísla reklamácie Kupujúceho a vzhľadom na charakter vady je vhodné kvôli ľahšej identifikácii označiť na výrobku aj predmet reklamácie. Ak Kupujúci nevráti reklamovaný výrobok ani v lehote 30 dní od vyzvania Predávajúcim, má právo Predávajúci reklamáciu zamietnuť. Pokiaľ nie je možné reklamovaný výrobok z opodstatnených dôvodov vrátiť naspäť, Kupujúci môže požiadať Predávajúceho o posúdenie reklamácie na mieste, kde je výrobok zabudovaný. Po vrátení reklamovaného tovaru/výrobku, resp. po posúdení opodstatnenosti reklamácie v mieste jeho zabudovania, Predávajúci vybaví reklamáciu do 15 kalendárnych dní.
  6. Predávajúci sa dohodne s Kupujúcim na spôsobe vyriešenia reklamácie. Ak sa dohodli na náhradnom plnení ešte predtým, ako Predávajúci reklamáciu uznal a počas reklamačného konania sa preukáže, že reklamácia nie je opodstatnená, alebo Kupujúci nevrátil reklamovaný tovar/výrobok do 30 dní od vyzvania, Kupujúci je povinný za náhradné plnenie zaplatiť. V prípade uznanej reklamácie poskytuje Predávajúci náhradné plnenie bezplatne.
  7. Nároky na bezprostrednú škodu spôsobenú reklamovaným tovarom/výrobkom sú Predávajúcim obmedzené. Opodstatnenú reklamáciu je Predávajúci povinný uhradiť len do výšky hodnoty reklamovaného tovaru/výrobku. Iné nároky na náhradu škody sú vylúčené, ak sa Predávajúci a kupujúcim nedohodnú inak.
  8. V prípade neopodstatnenej reklamácie má Predávajúci nárok účtovať Kupujúcemu náklady spojené s posúdením takejto reklamácie (skúšky nezávislých laboratórií, dopravné náklady a pod.)

Dátum vydania: 1.6.2012

v.r.  
Ing Miroslav Košík  
konateľ spoločnosti