

Reklamačný poriadok

1. Reklamačný poriadok

1.1. Každá reklamácia na výrobky spoločnosti SANITAS sa vybavuje zásadne v reklamačnom konaní podľa normy STN ISO 10002.

Reklamačné konanie zahajuje výrobca na návrh reklamujúceho na základe predloženého „**reklamačného listu**“. Reklamujúci je povinný dodať riadne vyplnené tlačivo reklamačného listu v okamihu zistenia reklamovanej skutočnosti .

Spolu s vyplneným reklamačným listom reklamujúci odovzdá všetky vadné kusy reklamovaného tovaru.

V prípade nemožnosti odovzdať vadné kusy, reklamujúci uvedie miesto, kde sa reklamovaný tovar nachádza. Taktiež uvedie čas, v ktorom je možné reklamovaný tovar skontrolovať.

Neúplný, alebo zle vyplnený reklamačný list je výrobca oprávnený odmietnuť a vrátiť reklamujúcemu k doplneniu. Odmietnutím nie je dotknutá lehota pre vybavovanie reklamácie. Do opätovného odovzdania reklamačného listu sa prerušuje lehota pre vybavenie reklamácie.

1.2. Predávajúci je povinný vyjadriť sa k reklamáci najneskoršie do 10 dní od jej obdržania. Reklamačné konanie končí vydaním rozhodnutia o reklamačnom konaní podľa normy STN ISO 10002. Toto rozhodnutie je výrobca povinný vydať do 30 dní od obdržania reklamačného listu.

V prípade oprávnenej reklamácie, rozhodnutie musí obsahovať návrh na spôsob vybavenia reklamácie.

1.3. Reklamačný list je neoddeliteľnou súčasťou reklamačného poriadku a vypisuje ho reklamujúci - odberateľ , konečný spotrebiteľ, inštalátorská, alebo montážna firma, ktorá reklamovaný výrobok nainštalovala. Povinnosťou je uviesť údaje obsiahnuté v prílohe č. 1.

1.4. Ak je pre posúdenie reklamácie potrebné vypracovanie posudku treťou stranou, prerušuje sa po dobu jeho vypracovania 30-dňová lehota pre vybavenie reklamácie.

Posúdenie treťou nezávislou stranou si môže v lehote stanovenej v reklamačnom poriadku vyžiadať ako výrobca, tak i reklamujúca osoba.

2. Podmienky reklamácie

2.1. Reklamáciu je možné uplatniť vždy, keď dodaný tovar vykazuje funkčné, vzhľadové alebo iné závady, skryté alebo zjavné, ktoré bránia jeho užívaniu pre účel, na ktorý bol výrobcom určený a nezodpovedá Technickým podmienkam SANITAS s.r.o.

2.2. Reklamáciu zjavných závad, najmä napr. počtu kusov v balení, alebo počtu balení v dodávke je možné uplatniť len pri preberaní dodávky. Na neskoršiu reklamáciu nie je možné prihliadať. K tejto reklamáci je oprávnený ktokoľvek, kto menom odberateľa za prítomnosti zástupcu, výrobcu, alebo prepravcu tovar preberá. Množstevné a zjavné vady, ktoré reklamujúca osoba zistí v malých baleniach po dodaní tovaru, je nutné riešiť okamžitým kontaktom s výrobcom. Problematika bude riešená obvyklým spôsobom a to: inventúrnym prepočtom v sklade výrobcu a následne dodaním tovaru pri nasledujúcom odbere, ak reklamácia bola uznaná.

2.3. Reklamáciu musí uplatniť pracovník oprávnený konať menom reklamujúcej spoločnosti podľa obchodného zákonníka, alebo osoba ním splnomocnená. V prípade pochybnosti o zmocnení má výrobca právo vyžiadať si úradné overenie.

2.4. Reklamácia bude odmietnutá, ak sa v reklamačnom konaní preukáže, že neboli dodržané podmienky „**Predpisu pre skladovanie**“ spoločnosti SANITAS. Rozporom je tiež zváranie výrobkov Sanitas s nekompatibilnými výrobkami iných výrobcov bez súhlasu výrobcu Sanitas.

2.5. Reklamácia bude odmietnutá, ak sa v reklamačnom konaní preukáže, že na utesnenie závitových spojov tvaroviek opatrených zástreškami sa používa neprimerane hrubá vrstva tesniaceho materiálu (konope) a z toho vyplývajúcich vysokých krútiacich momentov potrebných na vytvorenie závitového spoja.

2.6. Reklamácia nebude uznaná ani v prípade, keď výrobca hodnoverne dokáže, že reklamovaný nedostatok nie je spôsobený vadou výrobku, ale že ide o nedostatok pri montáži, alebo pri polyfúznom zváraní.

3. Náhrada škody

3.1. Ak reklamujúci požaduje náhradu škody z dôvodu zabudovania (použitia) vadného tovaru, je povinný predložiť okrem reklamačného listu najneskoršie do 14 dní „**oznámenie o škode**“ (príloha č. 2) a nasledujúce podklady:

- technickú spôsobilosť montážnych pracovníkov podľa STN (napr. zväračský preukaz),
- protokol o tlakovej skúške podľa ustanovení výrobcu v „**Montážnom predpise**“ spoločnosti SANITAS,
- údaje o prevádzkových podmienkach systému potvrdené montážnou firmou a investorom,
- uviesť hodnoverného svedka udalosti, pri ktorej vznikla škoda, napr. obchodný zástupca dodávateľa, zástupca investora, pracovník poisťovne,
- reklamáciu i náhradu škody je možné riešiť i vzájomnou dohodou .

3.2. Nesplnenie vyššie uvedených podmienok môže mať za následok odmietnutie nároku na náhradu škody.

4. Záverečné ustanovenia

4.1. Reklamačný poriadok.

4.2. Každá reklamácia sa posudzuje podľa reklamačného poriadku platného v dobe prevzatia reklamovanej dodávky výrobcom, alebo prepravcom.

Prílohy:

Príloha č. 1 – Reklamačný list

Príloha č. 2 - Oznámenie o škode

| OZNÁMENIE O ŠKODE | | | |
|----------------------------------|----------------|-------------------|--------------|
| | | | |
| Názov spoločnosti | | | |
| Adresa spoločnosti | | | |
| Kontaktná osoba | | | |
| Číslo telefónu | | | |
| | | | |
| Montážna spoločnosť | | | |
| Adresa spoločnosti | | | |
| Kontaktná osoba | | | |
| Číslo telefónu | | | |
| | | | |
| Investor | | | |
| Adresa stavby, kde vznikla škoda | | | |
| Kontaktná osoba | | | |
| Číslo telefónu | | | |
| | | | |
| Dátum vzniku poistnej udalosti | | | |
| Pribeh poistnej udalosti | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Špecifikácia materiálu a práce | Merná jednotka | Cena za jednotku | Celková cena |
| | | | |
| | | | |
| Dátum | | Pečiatka a podpis | |
| | | | |