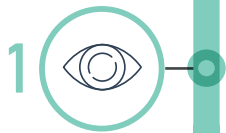


Aby sme zaistili najvyššiu kvalitu našich služieb, radi by sme vám poskytli niekoľko rád, ktoré uľahčia a urýchlia proces vybavovania reklamácií.

časť:  
5

## Ako zefektívniť a urýchliť proces reklamácií



počítajte a skontrolujte tovar spolu s vodičom. Po podpísaní dodacieho listu sa tovar považuje za dodaný/prevzatý bez akýchkoľvek výhrad, pokiaľ ide o množstvo a kvalitu, a bez poškodenia.



Ak zistíte akékoľvek poškodenie, informujte o tom vodiča, ktorý to zapíše do správy. Podpíšte ju. Reklamačný formulár je dostupný na stiahnutie na webstránke: <https://www.centrumskla.sk/Reklamacny-formular.pdf>. Na požiadanie môže byť odoslaný aj elektronickou cestou.



Svoju reklamáciu zašlite na túto adresu: [reklamacie@centrumskla.sk](mailto:reklamacie@centrumskla.sk). Uved'te číslo objednávky, opíšte problém a priložte fotografie. Bude pridelené číslo reklamácie: R/25/09/xx. Vždy ho používajte.



Ak nemôžete sklo skontrolovať v prítomnosti vodiča, máte **24 hodín** po doručení na nahlásenie akéhokol'vek poškodenia. Postupujte rovnako ako v bode 3.

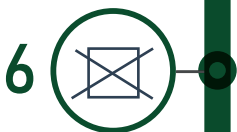


Existujú dve možnosti riešenia reklamácie: - **VOLBA JE NA VÁS**

A) **NOVÁ OBJEDNÁVKA** na sklo, ktoré je predmetom reklamácie, ktorá bude fakturovaná, a po vrátení skla na opätovné posúdenie a po prijatí reklamácie dostanete opravu prvej faktúry.

B) **VRÁŤTE** nám sklo, ktoré je predmetom reklamácie, a počkajte na rozhodnutie, či bude reklamácia prijatá alebo zamietnutá.

- oprávnená reklamácia: nové okno bude vyrobené/opravené alebo cena bude znížená a sklo bude zlikvidované na naše náklady
- neoprávnená reklamácia – sklo vám bude vrátené



Nevkladajte ani ďalej nespracúvajte vrátené sklo; chráňte ho pred ďalším poškodením a poveternostnými vplyvmi.



Na tovar sa v Poľsku, Českej republike a Slovenskej republike vzťahuje štandardná 2-ročná záruka. Na príslušenstvo, zariadenia a doplnky sa vzťahuje záruka výrobcu.

Stážnosti nemožno podávať na javy, ktoré sa bežne vyskytujú v skle:

- Vyplnenie priestoru medzi tabuľami v dvojitých sklách pozostávajúcich z aspoň jedného špeciálneho skla (ozdobné sklo, matné sklo, vitražové sklo).
- Interferencia skla v izolačných sklenených jednotkách.
- Konkávnosti a konvexnosti skla v izolačných sklenených jednotkách.
- Praskliny skla v izolačných sklenených jednotkách spôsobené nerovnomerným zahrievaním skla.
- Anizotropia v tvrdenom skle.
- Vonkajšia kondenzácia vlhkosti v dvojitých sklách.
- Odchýlky vo farbe skla.

Legenda k reklamácií **R/25/09/xx**.

- R - reklamácia
- 25 - rok
- 09 - číslo mesiaca
- xxxx - ďalšie číslo žiadosti

**Máte otázku alebo pripomienky?  
Viete, čo urobiť, aby sme boli lepší?**

Kontaktujte náš zákaznícky servis.

tel.: +421 41 230 48 17

[objednavky@centrumskla.sk](mailto:objednavky@centrumskla.sk)

[dopyt@centrumskla.sk](mailto:dopyt@centrumskla.sk)

**Krysztal s.r.o.**  
Kamenná cesta Č.3, 01088 Žilina  
[www.centrumskla.sk](http://www.centrumskla.sk)  
[www.sklo.sk](http://www.sklo.sk)