

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na výrobky AUSTRIA BETON WERK, s.r.o., so sídlom Areál PD, 900 50 Kráľová pri Senci. Každý tovar zakúpený u spoločnosti AUSTRIA BETON WERK, je predaný kupujúcemu na pokladničnom doklade alebo faktúre s výdajkou – dodacím listom. Výdajka – dodací list, slúži ako záručný list. Tento doklad je potvrdený pracovníkmi AUSTRIA BETON WERK, s.r.o., t.j. pracovníkmi nakládky, pracovníkom výstupnej kontroly a predajcom v predajni (pečiatka a podpis). Prevzatím tovaru zákazník súhlasí so záručnými podmienkami firmy AUSTRIA BETON WERK, s.r.o. Pokiaľ kupujúci tovar nepreberie osobne, je prevzatím tovaru okamih, keď tovar preberá dopravca alebo ním poverená osoba. Pri platbe v hotovosti kupujúci potvrdzuje svoj súhlas s predajnými a záručnými podmienkami pri zaplatení ceny tovaru.

Pokiaľ kupujúci zistí akýkoľvek rozdiel medzi objednávkou, výdajkou – dodacím listom a odobratým tovarom v druhu a množstve, je kupujúci povinný zaslať najneskôr do 48 hodín od prevzatia tovaru oznámenie o uvedenej skutočnosti na adresu výrobcu (predajcu), a to poštou alebo mailom na reklamacie@abw.sk. Pokiaľ tak kupujúci neurobí, vystavuje sa riziku, že reklamácia nebude uznaná.

Zjavné vady je nevyhnutné ihneď reklamovať písomne, formou poslanej pošty alebo mailom na reklamacie@abw.sk s potrebnými podkladmi podľa záručných podmienok, uvedených v bode 12. Ak nebudú reklamované do 7 dní odo dňa prevzatia dodávky, zodpovednosť za zjavné vady zo strany výrobcu, predajcu zaniká.

Výrobky spoločnosti AUSTRIA BETON WERK, s.r.o., sú vyrábané z najkvalitnejších vstupných surovín a najmodernejšou technológiou. Na výrobkoch sú pravidelne vykonávané skúšky v akreditovaných skúšobných ústavoch, na základe ktorých sa vydávajú certifikáty a vyhlásenia zhody. Pri realizácii stavby s výrobkami AUSTRIA BETON WERK, s.r.o., vyhľadajte realizátora so skúsenosťami s pokládkou dlažby a so stavbou plotu.

ZÁRUČNÉ PODMIENKY:

1. Na všetok tovar vyrábaný spoločnosťou AUSTRIA BETON WERK, s.r.o., sa vzťahuje záruka 24 mesiacov odo dňa kúpy tovaru.
 2. Kupujúci sa môže pri používaní tovaru, pri jeho stavbe a pokládke riadiť odporúčaniami všeobecnými postupmi, ktoré sú uvedené v cenníku a na webovej stránke.
 3. K účinnému uplatneniu reklamácie treba, aby kupujúci v záručnej dobe bezodkladne nahlásil písomne (pošta, mail) predávajúcemu zistené chyby a dostatočne podrobne popísal, o akú chybu ide (uviest spätný kontakt).
 4. V prípade, že ide o chybu alebo poškodenie, ktoré sa nedá odstrániť, kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo primeranú zľavu z ceny výrobku. Kupujúci berie na vedomie, že vplyvom technológie výroby sa môže vo vnútri originálne zabalených palet vyskytnúť nie viac ako 2 % výrobkov, pri otlkaných výrobkoch nie viac ako 5 % výrobkov odlišných, mimo tolerancií a parametrov udávaných výrobcom. Pri dodržaní tohto limitu nevzniká kupujúcemu nárok na reklamáciu týchto výrobkov, pretože predávajúci už tento fakt zohľadnil v predajnej cene výrobku. Tieto výrobky musí však kupujúci vytriediť a nesmie ich zabudovávať do stavby.
 5. Pri výmene tovaru platí uzavretá rámcová zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim, preto ani jednej strane nevzniká nárok na vyrovnanie cenového rozdielu. Kupujúci nemá nárok na úhradu žiadnych ďalších priamych, nepriamych, a následných nákladov spojených s výmenou dlažby (náklady na prepravu, realizáciu výmeny dlažby a pod.)
 6. Predávajúci bude kontaktovať kupujúceho do 5 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie.
 7. Reklamácia musí byť vybavená najneskôr do 30 dní od doručenia, pokiaľ sa predávajúci a kupujúci nedohodli inak. Kupujúci je do tej doby povinný tovar na svoje náklady vhodne a oddelene uložiť, zaistiť a chrániť pred poškodením, znehodnotením, znečistením, pozmene- ním alebo zničením.
 8. V prípade, ak kupujúci neuhradil cenu za reklamovaný tovar, predáva- júci je oprávnený prerušiť reklamačné konanie, až kým tovar nebude zaplatený.
 9. Pokiaľ nebude medzi kupujúcim a predávajúcim dohodnuté inak, pos- tupuje sa pri reklamacii podľa Obchodného zákonníka.
 10. Každá reklamácia sa preverí reklamačným oddelením výrobcu, v prí- pade reklamácie vážnejšieho charakteru technickým pracovníkom, ktorý určí, či sa jedná o oprávnenú reklamáciu.
 11. Prípadné reklamácie na rozdiely vo farbe a iné vzhľadové chyby do- dávaného tovaru je možné uplatniť len pred jeho pokládkou alebo použitím. Prípadná reklamácia jednotlivých výrobkov neoprávňuje k reklamacii celej dodávky.
 12. **Pre oficiálne zahájenie reklamačného konania je potrebné písom- ne predložiť:**
 - Písomný popis, o aké poškodenie ide, o aké poškodené množstvo sa
- jedná a priložený spätný kontakt.
- Výdajku – dodací list, potvrdený pracovníkom výstupnej kontroly dodávateľa.
 - Štítko z palety, meno a kontakt realizačnej firmy, fotografie.

Odporúčame doručiť na reklamacie@abw.sk

ZÁRUKA SA NEVZŤAHUJE NA:

01. Chyby vzniknuté v dôsledku abnormálneho, chybného alebo nepri- meraného používania, neodbornej manipulácie s tovarom a na chyby spôsobené kupujúcim alebo tretou osobou.
02. Farebné rozdiely dodávaného tovaru. Predávajúci neručí za úplnú farebnú zhodu rovnakého typu výrobkov, ktoré môžu byť vyrobené v rôznych šaržách. Prípadná farebná odlišnosť výrobkov je daná špe- cifikom výroby. Farebné odtiene výrobkov sú ovplyvňované vstupnými surovinami, ktoré sú prírodného charakteru, a procesom zretia, fa- rebným odlišnosťiam sa tak nedá nikdy úplne zabrániť. Pre potlačenie tohto javu je vhodné odoberať betónové výrobky z viacerých palet na- raz a kombinovať ich, aby sa tak predišlo prípadnému plošnému kon- trastu farebných rozdielov. Farebné odlišnosti výrobkov sa vplyvom poveternostných vplyvov a používaním obvykle vyrovnajú. Betónové výrobky sú vyrábané z betónových zmesí zložených z prírodných ma- teriálov, ktoré, rovnako ako betón počas svojej životnosti prechádzajú prírodnými zmenami spôsobenými poveternostnými vplyvmi a roz- dielnym prostredím v ktorom sú zabudované. Tieto vplyvy a rozdiely prostredia spôsobujú zmeny farebnosti betónových výrobkov, ktorým sa nedá zabrániť, a teda nemôžu byť dôvodom reklamácie výrobku. Pred pokládkou je dôležité rozbaľiť všetky palety. Pri melírovaných a otlkaných výrobkoch je nutné posudzovať celú vydláždenú plochu, nie len jeden kus (viď Základné pravidla pri pokládke dlažby, vše- obecny postup uloženia). Pri povrchu betónových výrobkov sa môžu objavovať mikrotrhlky, ktoré sú opticky zjavné hlavne na mokrom povrchu. Tento jav, nemá vplyv na deklarované parametre výrobkov a neovplyvňuje funkciu a životnosť a teda nemôže byť dôvodom na reklamáciu.
03. Výkvetý. Betón je produkt vyrábaný z prírodných surovín: piesku, ka- meniva, vody a cementu. Zloženie vstupných surovín nie je vždy sta- bilné, má svoje prirodzené odchýlky. Vplyvom vody, ktorá sa dostane po výrobe do betónových výrobkov, sa z vnútorných pórov betónu uvoľňuje vápno, ktoré difunduje na povrch betónových prvkov. Voda sa odparí a na povrchu ostanú vápenné častice, ktoré vytvárajú tzv. „biele flaky“. Vykryštalizované biele flaky sa z povrchu betónu vplyvom poveternostných podmienok postupne odstraňujú a po čase výkvetý zmiznú. Nie sú dôvodom na reklamáciu. Vzhľadom k prírodnému pôvo- du základných vstupných surovín pre výrobu sa môžu na betónových výrobkoch vyskytnúť lokálne železité výkvetý, ktoré nie sú vadou vý- robku a s ohľadom na svoj pôvod nemôžu byť dôvodom k reklamacii.
04. Chyby vzniknuté nedodržaním technologických a montážnych pred- pisov, návodov predávajúceho, neodbornou manipuláciou a použitím, napr. odštiepenie hrán nekvalitnou pokládkou. Za ňu nenesie zodpo- vednosť výrobca, ale realizátor, viď Základné pravidlá pri pokládke dlažby, Všeobecný technologický postup uloženia dlažby.
05. Chyby vzniknuté mechanickým poškodením a znečistením dlažby.
06. Chyby vzniknuté prepravou, manipuláciou, nesprávnym skladovaním alebo pokládkou.
07. Chyby spôsobené chemickými prípravkami.
08. Na povrchové škrabance. K povrchovým škrabancom a odreninám môže dochádzať pri doprave a manipulácii. Betónové výrobky sú dimenzované na pôsobenie obrúsenia po celý čas svojej životnosti. V priebehu užívania plochy dochádza k optickému zjednoteniu po- vrchu a ustúpeniu odrenín.
09. Rozdiely v rozmeroch výrobkov v tolerancii +/- 3 mm (v zmysle technických listov, Vyhlásení o parametroch a pod.). Pri otlkaných výrobkoch a výrobkoch vyrábaných špičkovou vibrozalieranou tech- nológiou (imperial, travertino, montana, ardosia, ardosia nuova, eden fein, eden grob a pod.) je v snahe o zachovanie prírodného charakteru výrobku tolerancia rozmerov vyššia. Na povrchu týchto výrobkov sa v snahe o zachovanie prírodného charakteru výrobku sa môže vy- skytovať vyššia pórovitosť (vzduchové bublinky) a na výrobku môže vzniknúť patina (nejednotný, zmenený, farebný odtieň), ktorá povrch zušľachťuje a je žiadaná. Tento výrobok odporúčame okamžite po dodaní rozbaľiť a uložiť do plochy, inak môže dôjsť pri nevhodnom, dlhodobom skladovaní k vytvoreniu stekancov – zvislé pásy, farebné rozdiely. Uvedené nie je dôvodom na reklamáciu.
10. Chyby, ktoré boli viditeľné už pri preberaní výrobku a aj napriek tomu bol výrobok použitý. V tom prípade nárok na reklamáciu zaniká (viď Záručné podmienky, bod 11). Pri neoprávnenej reklamacii platí náklady s ňou spojené zákazník.