

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti TERCOPLAST, s.r.o.

pre dodávky plastových materiálov, hliníkových systémov, príslušenstva a zákazkovej výroby

Účinnosť od: 1. 8. 2026

Článok I. Úvodné ustanovenia

1.1

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatnenia a vybavovania práv zo zodpovednosti za vady pri tovare dodávanom spoločnosťou TERCOPLAST, s.r.o. (ďalej len „Predávajúci“).

1.2

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti TERCOPLAST, s.r.o.

1.3

Práva a povinnosti neupravené týmto reklamačným poriadkom sa spravujú kúpnu zmluvou, VOP, Občianskym zákonníkom a v prípade Kupujúceho, ktorý je podnikateľom, aj Obchodným zákonníkom.

Článok II. Povinnosť kontroly pri prevzatí

2.1

Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru vykonať jeho bezodkladnú kontrolu.

Kontrola zahŕňa najmä:

- správnosť druhu výrobku,
- rozmery,
- hrúbku,
- farbu,
- množstvo,
- označenie výrobku,
- stav ochrannej fólie,
- stav hrán,
- mechanické poškodenie,
- poškodenie obalu.

2.2

Všetky zjavné vady musia byť zaznamenané do dodacieho listu alebo prepravného protokolu.

2.3

Podpisom dodacieho listu Kupujúci potvrdzuje, že vykonal primeranú kontrolu tovaru a prevzal ho bez zjavných väd, ak nie je v dodacom liste uvedené inak.

Článok III. Uplatnenie reklamácie

3.1

Reklamáciu je možné uplatniť:

- písomne,
- e-mailom,
- prostredníctvom reklamačného formulára,
- osobne v prevádzke Predávajúceho.

3.2

Reklamácia musí obsahovať aspoň:

- identifikáciu Kupujúceho,
- číslo faktúry,
- číslo dodacieho listu,

- dátum dodania,
- označenie reklamovaného výrobku,
- množstvo reklamovaného tovaru,
- opis vady,
- dátum zistenia vady,
- kontaktnú osobu,
- fotodokumentáciu vady.

3.3

Predávajúci je oprávnený vyžiadať si doplnenie reklamácie o ďalšie podklady nevyhnutné pre jej odborné posúdenie.

Článok IV. Povinné podklady k reklamáci

Kupujúci je povinný na vyžiadanie predložiť najmä:

- fotodokumentáciu,
- označenie výrobnej šarže,
- fotografie ochrannej fólie,
- fotografie štítkov,
- fotografie celej konštrukcie,
- detail vady,
- opis spôsobu montáže,
- dátum montáže,
- použitý spojovací systém,
- použité profily,
- informácie o skladovaní pred montážou,
- informácie o čistení výrobku,
- informácie o použitých chemických prostriedkoch.

Ak požadované podklady nebudú predložené ani v primeranej lehote stanovenej Predávajúcim, môže byť vybavenie reklamácie primerane predĺžené.

Článok V. Povinnosť zachovať reklamovaný tovar

5.1

Kupujúci je povinný uchovať reklamovaný tovar v stave umožňujúcom jeho odborné posúdenie.

5.2

Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Predávajúceho nesmie Kupujúci:

- reklamovaný tovar zlikvidovať,
- opraviť,
- ďalej spracovať,
- odstrániť z miesta inštalácie, ak by tým bolo znemožnené posúdenie vady.

Ak si okolnosti vyžadujú neodkladný zásah z bezpečnostných dôvodov alebo na odvrátenie vzniku ďalšej škody, je Kupujúci oprávnený vykonať nevyhnutné opatrenia. O týchto skutočnostiach je povinný bez zbytočného odkladu informovať Predávajúceho a ich nevyhnutnosť preukázať.

5.3

Kupujúci je povinný umožniť Predávajúcemu alebo výrobcom poverenej osobe obhliadku reklamovaného tovaru.

Článok VI. Posúdenie reklamácie

6.1

Predávajúci posúdi reklamáciu na základe:

- predložených podkladov,
- odbornej obhliadky,
- laboratórnych skúšok,

- stanoviska výrobcu,
- technických noriem,
- technických a záručných listov výrobcu.

6.2

Ak si reklamácia vyžaduje odborné posúdenie výrobcom alebo akreditovaným laboratóriom, môže byť reklamovaný tovar zaslaný na odborné preskúmanie.

6.3

Kupujúci poskytne Predávajúcemu potrebnú súčinnosť pri prešetrovaní reklamácie.

Článok VII. Dôvody zamietnutia reklamácie

Reklamácia môže byť zamietnutá najmä vtedy, ak bola vada spôsobená:

- nesprávnou manipuláciou,
- nesprávnym skladovaním,
- nedodržaním montážneho návodu,
- mechanickým poškodením po prevzatí,
- použitím nevhodných chemických látok,
- použitím nevhodných čistiacich prostriedkov,
- bežným opotrebovaním,
- prirodzeným starnutím materiálu,
- použitím výrobku v rozpore s jeho určením,
- zásahom tretej osoby,
- živelnou udalosťou,
- použitím výrobku po zistení zjavnej vady.

Článok VIII. Reklamácia po opracovaní alebo montáži

8.1

Kupujúci je povinný pred začatím rezania, frézovania, vrtania, lepenia alebo montáže skontrolovať správnosť dodaného výrobku.

8.2

Po opracovaní alebo zabudovaní výrobku nemožno uplatniť reklamáciu zjavných väd, ktoré bolo možné zistiť pri bežnej kontrole pred opracovaním alebo montážou.

8.3

Reklamácia nezakladá automaticky právo prerušiť montáž alebo ďalšie použitie výrobkov, ak by tým mohlo dôjsť k zväčšeniu rozsahu škody.

Článok IX. Vybavenie reklamácie

9.1

Predávajúci rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie bez zbytočného odkladu po jej riadnom uplatnení a po obdržaní všetkých podkladov potrebných na jej posúdenie.

9.2

Ak je Kupujúcim spotrebiteľ, bude reklamácia vybavená v lehotách stanovených právnymi predpismi (pozri čl. XII Všeobecných obchodných podmienok).

9.3

Ak je Kupujúcim podnikateľ, bude reklamácia vybavená v primeranej dobe s ohľadom na jej zložitosť, rozsah prešetrovania a prípadnú nutnosť odborného posúdenia výrobcom alebo nezávislou skúšobňou.

9.4

O výsledku reklamácie bude Kupujúci informovaný písomne alebo elektronicky.

Článok X. Náklady reklamácie

10.1

Ak je reklamácia uznaná ako oprávnená, znáša náklady spojené s jej vybavením Predávajúci v rozsahu stanovenom právnymi predpismi alebo kúpnu zmluvou.

10.2

Ak je reklamácia neoprávnená, znáša Kupujúci účelne vynaložené náklady spojené s odborným posúdením reklamácie, ak na túto možnosť bol vopred upozornený a s ich vynaložením súhlasil alebo ich vznik vyvolal svojím postupom.

Článok XI. Ochrana dôkazov

11.1

Kupujúci je povinný na žiadosť Predávajúceho uchovať reprezentatívnu vzorku reklamovaného materiálu.

11.2

Predávajúci je oprávnený odobrať vzorky reklamovaného materiálu na laboratórne skúšky.

11.3

O odbere vzoriek môže byť spísaný protokol podpísaný oboma zmluvnými stranami.

Článok XII. Predĺžené záruky výrobcov na polykarbonátové dosky

12.1

Nad rámec zákonných práv Kupujúceho zo zodpovednosti za vady voči Predávajúcemu poskytujú výrobcovia polykarbonátových dosiek dodávaných Predávajúcim vlastné dobrovoľné predĺžené záruky, vzťahujúce sa najmä na stratu rázovej pevnosti spôsobenú poveternostnými vplyvmi (krupobitie), na nadmerné zožltnutie a na zníženie svetelnej priepustnosti dosky. Tieto záruky poskytuje priamo výrobca, riadia sa jeho vlastnými podmienkami a sú uplatniteľné popri právach zo zodpovednosti za vady podľa tohto reklamačného poriadku a VOP. V rozsahu, v akom upravujú stratu rázovej pevnosti, zožltnutie a svetelnú priepustnosť, majú výslovné ustanovenia záruky príslušného výrobcu prednosť; vo všetkých ostatných otázkach sa použije tento reklamačný poriadok, VOP a príslušné právne predpisy.

12.1a

Body 12.2 až 12.4 sa vzťahujú výhradne na konkrétny produktový rad, typ a hrúbku dosiek, ktoré sú v nich výslovne uvedené. Na iné dosky toho istého výrobcu, ktoré v uvedených bodoch nie sú výslovne vymenované — najmä dosky plné, tvrdené (temperované), trapézové mimo rozsahu uvedeného v čl. 12.3, alebo iné produktové rady — sa tieto záruky nevzťahujú. Také dosky sa môžu riadiť odlišnými záručnými podmienkami daného výrobcu s inou dĺžkou, rozsahom aj podmienkami záruky; ich aktuálne znenie Predávajúci na vyžiadanie oznámi pred uzatvorením kúpnej zmluvy alebo sprístupní v elektronickej knižnici dokumentov na internetovej stránke Predávajúceho: <https://tercoplast.sk/kniznica>. V prípade pochybností, či sa na konkrétnu objednanú dosku niektorá z predĺžených záruk vzťahuje, je Kupujúci povinný si túto informáciu u Predávajúceho vyžiadať pred uzatvorením kúpnej zmluvy.

12.2

Komôrkové dosky LEXAN™ THERMOCLEAR™ 2UV (výrobca POLYVANTIS)

- Vzťahuje sa len na: komôrkové (viacstenné) dosky produktového radu LEXAN™ THERMOCLEAR™ 2UV, štandardné vyhotovenie vyrobené spoločnosťou POLYVANTIS v Európe, minimálna hrúbka 6 mm, farby štandardná čiara (112) a opálovo biela (WH7A092X). Nevzťahuje sa na plné, tvrdené ani iné produktové rady dosiek POLYVANTIS/LEXAN.
- Dĺžka záruky: 20 rokov odo dňa predaja spoločnosťou POLYVANTIS.
- Rozsah: strata rázovej pevnosti spôsobená poveternostnými podmienkami (krupobitie), nadmerné zožltnutie, zníženie svetelnej priepustnosti.
- Podmienky platnosti: správne použitie na ploché alebo vertikálne zasklenie; manipulácia, skladovanie, opracovanie, inštalácia a údržba podľa odporúčania výrobcu v technickom liste; záruka platí len pre miesta s ročným slnečným IR žiarením do 1700 kWh/m² a len pôvodnému kupujúcemu dosiek.
- Vylúčenie: dosky tepelne tvarované, drásané, brúsené alebo vystavené korozívnym materiálom či chemikáliám.

- Kritériá uznania vady: krupobitie — skúška simulujúca kroupy podľa metodiky KRI-TNO (10 zásahov umelými kroupami s priemerom 20 mm rýchlosťou 21 m/s) musí spôsobiť najmenej 5 prierazov; zožltnutie — index podľa ASTM E313 vyšší než 6Δ (číra) / 10Δ (opálovo biela) oproti pôvodnej hodnote; zníženie svetelnej priepustnosti — pokles podľa ASTM D1003 vyšší než 8 % oproti pôvodnej hodnote.
- Náhrada materiálu sa poskytuje bezplatne podľa veku dosky (pozri tabuľku nižšie); ak náhradný materiál nemožno poskytnúť v primeranej dobe, môže POLYVANTIS zvoliť finančnú náhradu v rovnakom pomere.
- Uplatnenie: písomne a bezodkladne počas záručnej doby, s predložením originálnych predajných dokladov obsahujúcich meno a adresu kupujúceho, dátum nákupu, názov výrobku, číslo šarže a množstvo; na žiadosť výrobcu umožniť obhliadku na mieste a/alebo zaslanie vzorky na laboratórne skúšky.

Náhrada materiálu podľa doby od nákupu (LEXAN THERMOCLEAR zUV — POLYVANTIS)

Doba od dátumu nákupu	Náhrada materiálu
Do 5 rokov	100 %
6.-7. rok	65 %
8.-9. rok	30 %
10.-13. rok	20 %
14.-16. rok	15 %
17.-20. rok	10 %

12.3

Komôrkové, plné a trapézové dosky MACROLUX® (výrobca STABILIT SUISSE SA)

- Vzťahuje sa len na: dosky produktového radu MACROLUX MULTIWALL, MACROLUX SOLID a MACROLUX ROOFLITE (min. hrúbka 0,8 mm), predané a inštalované v európskych štátoch. Nevzťahuje sa na iné produktové rady dosiek STABILIT mimo radu Macrolux.
- Dĺžka záruky: 10 rokov od dátumu dodania.
- Rozsah: rozbitie krupobitím; strata svetelnej priepustnosti; nárast indexu žltnutia — konkrétne limity sa líšia podľa konkrétneho typu dosky (MULTIWALL/SOLID/ROOFLITE) a odtieňa (číra/zafarbená) a sú uvedené v záručnom liste výrobcu.
- Podmienky platnosti: dodržanie všetkých technických pokynov výrobcu pri expedícii, manipulácii, skladovaní, opracovaní a montáži.
- Vylúčenie („neodborné používanie“): nedostatočná hrúbka dosky, vystavenie agresívnym chemikáliám, poškrábané dosky alebo dosky s gémi/inklúziami, nezodpovedajúce čistenie, nekompatibilné spojovacie alebo tesniace prvky, vystavenie zdrojom tepla alebo tvarovanie za tepla, prasknuté alebo prehriate dosky, montáž UV vrstvou dovnútra namiesto von, nedodržaný ohybový polomer podľa technických podkladov výrobcu.
- Kritériá uznania vady: krupobitie — skúška umelými guľôčkami s priemerom 20 mm rýchlosťou 21 m/s; ak sa vonkajšia stena pri skúške nerozbije, reklamácia sa neuzná; svetelná priepustnosť a index žltnutia sa merajú podľa noriem ASTM D1003 a ASTM D1925 na čistých a nepoškrábaných vzorkách.
- Uplatnenie: písomne do 8 dní od zistenia vady, s kópiou dokladu o nákupe, vzorkou vrátane čísla šarže a fotografiami vady, a so súhlasom na obhliadku výrobku v mieste inštalácie.

Náhrada materiálu podľa doby od nákupu (MACROLUX — STABILIT)

Doba od nákupu	Náhrada
Do 5 rokov	100 %
6. rok	75 %
7. rok	60 %
8. rok	45 %
9. rok	30 %
10. rok	15 %

12.4

Viacstenné (komôrkové) dosky CARBOPLAK (výrobca CARBOPLAK Ltd)

- Vzťahuje sa len na: štandardné viacstenné (komôrkové) dosky CARBOPLAK s minimálnou hrúbkou 6 mm, farby číra, opálovo biela alebo bronzová. Nevzťahuje sa na plné ani iné produktové rady dosiek CARBOPLAK.
- Dĺžka záruky: 10 rokov od dátumu predaja.
- Rozsah: strata rázovej pevnosti spôsobená poveternostnými podmienkami (krupobitie), zníženie svetelnej priepustnosti.
- Podmienky platnosti: použitie na šikmé či vertikálne zasklenie alebo zasklenie tvarované za studena; manipulácia, skladovanie, opracovanie, inštalácia a údržba podľa technického listu; inštalácia potvrdená Správou o uvedení do prevádzky; jednostranne UV chránené dosky musia byť montované UV stranou von; produkt zakúpený priamo od CARBOPLAK alebo autorizovaného predajcu a plne uhradený; použitie v bežných európskych klimatických podmienkach.
- Vylúčenie: tepelné namáhanie alebo tvarovanie, drásanie, brúsenie, vystavenie agresívnym chemikáliám, škody spôsobené prírodnými katastrofami, znečistením, požiarom, nárazom alebo radiáciou.
- Kritériá uznania vady: krupobitie — skúška podľa metodiky OMNITEST (10 zásahov umelými kroupami s priemerom 20 mm rýchlosťou 21 m/s) musí spôsobiť najmenej 5 prierazov; zníženie svetelnej priepustnosti — pokles podľa EN 14500 vyšší než 2 % oproti pôvodnej hodnote.
- Uplatnenie: písomne a bezodkladne počas záručnej doby, s originálnymi predajnými dokladmi (meno a adresa kupujúceho, dátum nákupu, názov výrobku, číslo šarže vytlačené na krycej fólii, množstvo), kópiou faktúry, podpísanou a opečiatkovanou Správou o uvedení do prevádzky a fotodokumentáciou vady; fotodokumentácia z montáže je odporúčaná, nie povinná.

Náhrada materiálu podľa doby od nákupu (CARBOPLAK)

Doba od dátumu nákupu	Náhrada materiálu
Do 5 rokov	100 %
6. rok	75 %
7. rok	60 %
8. rok	45 %
9. rok	30 %
10. rok	15 %

12.5

Spoločné ustanovenia

- Tieto predĺžené záruky poskytujú priamo výrobcovia a dopĺňajú, nie nahrádzajú, zákonné práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady voči Predávajúcemu.
- Aktuálne úplné znenie záručných podmienok jednotlivých výrobcov je Kupujúcemu k dispozícii v elektronickej knižnici dokumentov Predávajúceho: <https://tercoplast.sk/kniznica>, prípadne na vyžiadanie u Predávajúceho.
- Uplatnenie predĺženej záruky výrobcu sa riadi postupom podľa Článku III až VI tohto reklamačného poriadku, ak podmienkami výrobcu nie je stanovené inak; v sporných prípadoch rozhoduje výrobca alebo ním poverená akreditovaná skúšobňa.
- Predávajúci sprostredkuje komunikáciu s výrobcom, avšak sám nezodpovedá za posúdenie ani vybavenie reklamácie v rozsahu, v akom táto záruka patrí výhradne výrobcovi.

Článok XIII. Záverečné ustanovenia

13.1

Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti TERCOPLAST, s.r.o.

13.2

Na otázky neupravené týmto reklamačným poriadkom sa použijú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, prípadne Obchodného zákonníka, a Všeobecných obchodných podmienok.

13.3

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1. 8. 2026.

TERCOPLAST, s.r.o.