ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Odolnosti proti skvrnám keramických barev MAGNAT CERAMIC v hotových barvách MAGNAT CARE v hotových barvách MAGNAT CERAMIC KITCHEN&BATHROOM v hotových barvách

§ 1

OBECNÉ, PŘEDMĚT ZÁRUKY

1. **Název a adresa ručitele: Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA** se sídlem ve Varšavě, Aleja Jana Pawła II 23, 00-854 Varšava, Mazovské vojvodství, zapsaná do Obchodního rejstříku Národního soudního rejstříku KRS vedeného Obvodním soudem v Rzeszowě, XII Hospodářské Oddělení KRS s číslem KRS: 0000060537, DIČ: 8181433438, tel. č .:+48 14 680 55 52, e-mail: reklamacje@sniezka.com, fax: +48 14 630 67 90 (dále jen ***„Ručitel”***).

2. Ručitel poskytuje záruku podle pravidel uvedených v těchto podmínkách pokud jde o odolnost vůči skvrnám a účinnost těchto ochranných nátěrů v průběhu záruční doby keramických barev v hotových barvách vyrobených FFiL Śnieżka SA (dále "Výrobek").

3. Odolnost výrobku proti skvrnám se rozumí odolnost povlaku výrobku naneseného v procesu malování na určitý hladký povrch v souladu s doporučeními FFiL Śnieżka SA obsaženými na obalu Výrobku a Bezpečnostního listu Výrobku (představující Přílohu č. 1 k těmto Podmínkám) - na skvrny způsobené kontaminací povlaku způsobené látkami, jako je: kečup, tuk, slunečnicový olej, vodní pera, pastelky, rtěnka, hořčice, káva, čaj, víno a další podobné, které byly odstraněny v uvedené době v souladu s pokyny Výrobce.

4. Továrna barev a laků Śnieżka SA zaručuje odolnost Výrobku proti skvrnám v období 12 měsíců počítaje ode dne uzavření kupní smlouvy (dne nákupu) Výrobku.

5. Ručitel poskytuje záruku na Výrobek za těchto podmínek:
   - záruka platí pouze na území České republiky,
   - nákup a používání produktu výhradně na území České republiky,
   - Výrobky jsou používány v souladu s pravidly správného používání stanovenými FFiL Śnieżka SA na obalu Výrobku a bezpečnosti listu Výrobku (tvořící Přílohu č. 1 k těmto Podmínkám),
   - povrch musí být před potažení Výrobkem připraven v souladu s pravidly správného používání stanovenými FFiL Śnieżka SA na obalu Výrobku a bezpečnosti listu Výrobku (tvořící Přílohu č. 1 k těmto Podmínkám),
   - použití výrobku před uplynutím trvanlivosti (datum expirace).

6. Záruka se nevztahuje na následující případy:
   - jestliže byl Výrobek zakoupen po uplynutí doby trvanlivosti,
   - pokud nebyl Výrobek používaný v souladu s pravidly správného používání stanovenými FFiL Śnieżka SA na obalu Výrobku a bezpečnosti listu Výrobku,

- jestliže povrch určený pro malování Výrobkem nebyl připraven v souladu s pravidly správného používání stanovenými FFiL Śnieżka SA na obalu Výrobku a bezpečnosti listu Výrobku,
- pokud nebyl Výrobek přepraven v souladu s pravidly správného používání stanovenými FFiL Śnieżka SA na obalu Výrobku a bezpečnosti listu Výrobku,
- jestliže nebyl Výrobek skladován v souladu s pravidly správného používání stanovenými FFiL Śnieżka SA na obalu Výrobku a bezpečnosti listu Výrobku,
- obal Výrobku byl poškozen v okamžiku nákupu.
- pokud byla skvrna odstraněna jiným způsobem a v jiném čase než uvedený Výrobcem na obalu výrobku a na technickém listu Výrobku
- pokud poškození nátěru nastalo následkem normálního opotřebení, změn ke kterým dochází v samotném podkladu (např. Vodní skvrny, plísně, atd),
- pokud skvrna vznikla v důsledku kontaminace šťávou z aronie,
- pokud skvrna vznikla v důsledku kontaminace látkami, na které se nevztahuje tato Záruka.
- pokud skvrna vznikla na vodorovném povrchu (např. Deska, police atd., s výjimkou povrchu horizontálního typu, jako je strop, spodní police, parapet),
- když byl povrch vymalován Výrobkem během záruční lhůty podroben dlouhodobému působení nepříznivých faktorů, jako jsou: záření UV bez souvislosti se se slunečním světlem, vlhkost, biologické faktory,
- poškození povlaku vyplývající z prasklin povrchu, sádry, různé druhy vlhkosti,
- mechanické poškození, poškození v důsledku nesprávného provozu a vad, způsobené nedbalostí uživatele nebo jeho nedostatkem znalostí,
- při zničení lakovaného povrchu výrobku v důsledku vyšší moci (např. požár, povodeň),
- nedostatek vhodného zabezpečení nátěru během prací malování, omítání, svařování, broušení, uskutečněných na površích potažených Výrobkem nebo v přímé blízkosti,
- nedostatek přiměřené ochrany malovaného povrchu Výrobku během různých prací proti kontaktu se všemi druhy věcí, které mohou způsobit poškození, např. žebříky, plošiny, nýty, madla,
- expozice povrchu lakovaného Výrobkem působení vysoce korozivních látek nebo způsobit destrukci malovaného povrchu (např. Kyseliny, zásady).
- pokud poškození nátěru vzniklo v důsledku odstranění špíny v rozporu se zásadami stanovenými FFiL Śnieżka SA na obalu Výrobku a na technickém listu Výrobku,
- pokud skvrna, zbarvení, blednutí barvy a změna stupně lesku na povrchu stěny, vznikly v důsledku odstranění nečistot v rozporu s pravidly stanovenými FFiL Śnieżka SA na obalu Výrobku a na technickém listu Výrobku.

7. V případě, že Výrobek nesplňuje požadavek na odolnost vůči skvrnám v průběhu záruční doby, je Výrobce povinen vrátit kupní cenu Výrobku, jestliže se tato vada projeví v průběhu záruční ochrany (záruční doba).

8. Plnění Ručitele podle této záruky jsou omezeny na vrácení zaplacené ceny zakoupeného produktu v nepřítomnosti efektu odolnosti vůči skvrnám a nezahrnují např. odškodnění nebo náhradu nákladů na čištění, přípravu povrchu, uložení vymalování, renovace vymalování, náklady služeb nebo prací spojených s odstraněním nátěru, výdaje spojené s pronájmem zaměstnanců, agentů, operátorů a dalších osob, jakož i ztrátami v důsledku výpadků; poškození povrchu pod vymalováním nebo poškození jiných částí lakovaných předmětů; nároky třetích stran vůči Kupujícímu.

9. Tato záruka nevylučuje ani neomezuje:

   - oprávnění kupujícího vyplývající z předpisů o záruce za vady prodané věci,
   - oprávnění spotřebitele určená v právních předpisech.

10. Kupující může uplatnit práva vyplývající ze záruky za fyzické vady věci bez ohledu na práva vyplývající ze záruky. V případě, že je kupujícím nebo oprávněným ze záruky spotřebitel – v rozsahu, jenž neupravuje tato záruka, platí ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

§ 2

PRAVIDLA PODÁNÍ A ŘEŠENÍ REKLAMACE

1. Reklamace se posílá na adresu: FFiL Śnieżka S.A. Centrum Obsługi GWARANCJA (Záruční servis), 39-207 Brzeźnica, ul. Dębicka 44, a to elektronicky nebo písemně, s podrobným popisem vady, která je předmětem reklamace. Lze ji podat na formuláři "Reklamační hlášení" zveřejněném na webových stránkách: www.magnatbarvy.cz nebo prostřednictvím interaktivního on-line formuláře, který je k dispozici na webových stránkách: https://reklamacje.sniezka.pl/.

2. Hlášení by mělo být zaslány nejpozději do 7 dnů od zjištění vady, která je předmětem reklamace.

3. Podávající reklamaci by měl poskytnout následující informace:

   • údaje o kupujícím (osobní data / název, adresu, kontaktní telefonní číslo, případně e-mail)

   • kopie dokladu o nákupu (např. Faktura s DPH, paragon, smlouva).

   • Vysvětlení příčin stížnosti, zejména opis vady Výrobku, včetně místa, kde by použit.

   • název výrobku, barvu výrobku, datum trvanlivosti, č. výrobní šarže výrobku (číslo je uvedeno na nálepce s čárovým kódem začínajícím se od číslice 4 nebo 3), název prodávajícího, číslo dokladu o koupi, datum nákupu, náklady na nákup barvy.

4. Reklamaci lze provést také pomocí interaktivního on-line formuláře umístěného na webových stránkách: https://reklamacje.sniezka.pl/, přičemž je třeba si nejprve přečíst podmínky pro podávání a řešení reklamací umístěné na adrese https://reklamacje.sniezka.pl/. V případě rozdílu mezi těmito Záručními podmínkami a Podmínkami pro podávání a řešení reklamačních stížností nacházejícími se na webových stránkách mají přednost tyto Záruční podmínky

5. V případě, že reklamační hlášení neobsahuje údaje potřebné k jeho přezkoumání, Výrobce vyzve kupujícího, aby mu je poskytl prostřednictvím prostředků uvedených v reklamačním hlášení (korespondenční adresa, e-mail, telefon) do 14 dnů od doručení výzvy. Pokud požadované údaje nebudou doplněny, a tento nedostatek bude bránit Výrobci v řádném posouzení reklamace, Výrobce vyhodnotí reklamaci jako neopodstatněnou.

6. Kupující je povinen poskytnout oprávněným zástupcem Ručitel přístup k nátěru, který je předmětem reklamace pro provedení prohlídky ve lhůtě 21 dnů ode dne obdržení hlášení. Do této doby nemůže kupující provádět žádné činnosti zabraňující řádnému ověření (např. odstranit z povrchu použitý Výrobek, zamalovat reklamované povrch stěny). Nezpřístupnění vymalovaného povrchu z důvodů na straně Kupujícího znamená odstoupení od reklamace.

7. Pokud je to nutné, Ručitel může žádat zaslání Kupujícím originálu dokladu o zakoupení výrobku nebo vrácení zboží odpadu z obalů, jakož i zkontrolovat datum provedení malířských prac, velikost plochy v m2, druh substrátu, čas zrání omítky, způsob aplikace Výrobku, na který se vztahuje reklamace, množství spotřebovaného výrobku, počet vrstev, příprava povrchu s upřesněním etap, časových intervalů mezi prováděnými pracemi a použitými materiály (název výrobku a jejich výrobce), informace, zda byl produkt zředěn nebo ne, datum vzniku skvrny látka ,, která způsobila skvrny, doba odstranění skvrny, která se počítá od okamžiku jejího vzniku, způsob odstranění a použité pro tento účel prostředky.

8. Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů ode dne doručení úplného reklamačního hlášení a pro případy, které vyžadují prohlídku nebo odborný posudek 60 dní. V případě potřeby provést prohlídku Výrobcem, oprávněný zástupce Výrobce bude provádět kontrolu ve lhůtě dohodnutém s kupujícím, dokumentující činnost na základě zápisu.

9. Pokud byla reklamace vyhodnocena jako oprávněná, ke vrácení kupní ceny Výrobku dojde ve lhůtě 14 pracovních dnů ode dne vyhodnocení reklamace na účet Kupujícího, pokud Kupující neuvádí jiný způsob platby.

10. V případě absence údajů potřebných k převodu pověřený zaměstnanec Ručitel bude kontaktovat Kupujícího s cílem určit způsob vrácení peněz. Lhůta na placení se v takovém případě prodlužuje až do úplného poskytnutí údajů.

11. V případě, že Ručitel bude považovat reklamaci Kupujícího za nedůvodnou, v písemném vyjádření Kupujícímu poukáže na příslušné ustanovení Záručních podmínek, Technického listu nebo balení Výrobku, které odůvodňují zamítnutí reklamace.

§ 3
Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Informace o sporu týkajícím se záruky lze oznámit Ručiteli prostřednictvím Centra pro obsluhu záruky, které je k dispozici na webových stránkách https://reklamacje.sniezka.pl/ a také na e-mailové adrese FFiL Śnieżka SA: reklamacje@sniezka.com.

2. Spotřebitel se může ve věci sporu týkajícího se záruky obrátit na Českou obchodní inspekci.

3. V případě jakýchkoli vzniklých sporů má přednost znění vyhotovené v jazyce státu, ve kterém spor vznikl.

§ 4

Závěrečná ustanovení

1. Bez ohledu na výše uvedené způsoby mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je spotřebitel oprávnený za podmínek stanovených příslušnými předpisy českého právního řádu podat žádost o předvolání k mediaci a podat žalobu na příslušný soud.

2. Komunikace se zákazníkem bude probíhat písemně a / nebo s využitím prostředků osobní komunikace na dálku: tj. telefonicky, e-mailem.

3. Správcem osobních údajů je Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA se sídlem ve Varšavě, 00-854 Varšava, Al. Jana Pawła II 23, korespondenční adresa: 39-207 Brzeźnica, ul. Dębicka 44 (dále jen „Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA“).

   - Osobní údaje spotřebitele budou zpracovány za účelem posouzení reklamační stížnosti podané u společnosti Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA. Právním základem pro zpracování osobních údajů je č. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen ***„GDPR”***). Oprávněný zájem na zpracování osobních údajů spočívá v potřebě řádného zpracovnání reklamační stížnosti podané spotřebitelem. Poskytování osobních údajů není povinné, ale je nezbytné k posouzení reklamační stížnosti.
   - Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA předá osobní údaje spotřebitele v případě potřeby existence zákonného důvodu také pověřeným příjemcům ve smyslu GDPR.
   - Osobní údaje spotřebitele nebudou předávány do třetích zemí a mezinárodním organizacím.
   - Osobní údaje spotřebutele budou zpracovány po dobu posuzování reklamační stížnosti a pro účely archivace, nejdéle však 5 let od konce kalendářního roku, ve kterém byla reklamace vyřízena.
   - Spotřebitel má právo přístupu ke svým osobním údajů a pořizování kopií osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, dále může žádat o opravu nesprávných údajů či vymazání údajů v případech uvedených v čl. 17 GDPR a také o omezení zpracování údajů v případech uvedených v čl. 18 GDPR, může vznést námitku proti zpracování údajů v případech uvedených v čl. 21 GDPR a žádat o převod poskytnutých údajů, které jsou zpracovávány automatickým způsobem.
   - V případě, že spotřebitel zjistí, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány protiprávně, může se obrátit na příslušné státní orgány, aby se domohl svých práv.

   V případě, že spotřebitel požaduje další informace týkající se ochrany osobních údajů nebo chce uplatnit svá práva, může kontaktovat Inspektora Ochrany údajů na následující adrese:

Robert Bąk
Tel: +48 14 699 72 60, E-mail: dane.osobowe@sniezka.com
Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA, se sídlem společnosti: 00-854 Warszawa, Al. Jana Pawła II 23; korespondenční adresa: 39-207 Brzeźnica, ul. Dębicka 44.

4. Tyto přílohy jsou nedílnou součástí těchto Záručních podmínek:

1) Technický list Výrobku,

2) Vzor reklamačního protokolu.

Tyto Záruční podmínky jsou platné od 01.06.2019.