

ZÁRUČNÉ PODMIENKY
Odolnosti proti škvrnám keramických farieb
MAGNAT CERAMIC v hotových farbách
MAGNAT CARE v hotových farbách
MAGNAT CERAMIC KITCHEN&BATHROOM v hotových farbách

§ 1

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA, PREDMET ZÁRUKY

1. **Názov a adresa ručiteľa:** Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA so sídlom vo Varšave, Aleja Jana Pawła II 23, 00-854 Varšava, Masovian, zapísaná do Obchodného registra Národného súdneho registra KRS vedeného Obvodným súdom v Rzeszowe, XII Gospodárske Oddelenie KRS s číslom KRS: 0000060537, DIČ: 8181433438, tel. č.: +48 14 680 55 52, e-mail: reklamacje@sniezka.com, fax: +48 14 630 67 90 (ďalej len "**Ručiteľ**").
2. Ručiteľ poskytuje záruku podľa pravidiel uvedených v týchto podmienkach pokiaľ ide o odolnosť voči škvrnám a účinnosť týchto ochranných náterov v priebehu záručnej doby keramických farieb v hotových farbách vyrobených FFiL Śnieżka S.A. uvedených na trh FFiL Śnieżka S. A. (ďalej „Výrobok“).
3. Odolnosťou výrobku proti škvrnám sa rozumie odolnosť povlaku výrobku naneseného v procese maľovania na určitý hladký povrch v súlade s odporúčaniami FFiL Śnieżka S.A. obsiahnutými na obale Výrobku a Bezpečnostného listu Výrobku (predstavujúci Prílohu č. 1 k týmto Podmienkam) - na škvrny spôsobené kontamináciou povlaku spôsobené látkami, ako je: kečup, tuk, slnečnicový olej, vodné perá, pastelky, rúž, horčica, káva, čaj, víno a ďalšie podobné, ktoré boli odstránené v uvedenej dobe v súlade s pokynmi Ručiteľa.
4. Ručiteľ zaručuje odolnosť proti škvrnám Výrobku v období 12 mesiacov počítajúc odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy (dňa nákupu) Výrobku.
5. Ručiteľ poskytuje záruku na Výrobok za týchto podmienok:
 - záruka platí len na území Slovenskej republiky,
 - nákup a používanie produktu výhradne na území Slovenskej republiky,
 - Výrobky sú používané v súlade s pravidlami správneho používania stanovenými FFiL Śnieżka S.A na obale Výrobku a Bezpečnostom liste Výrobku (tvoriacej Prílohu č. 1 k týmto Podmienkam),
 - povrch, na ktorý sa Výrobok použije, musí byť pripravený v súlade s pravidlami správneho používania stanovenými FFiL Śnieżka S.A na obale Výrobku a Bezpečnostom liste Výrobku (tvoriacej Prílohu č. 1 k týmto Podmienkam),
 - použitie výrobku pred uplynutím trvanlivosti (dátum expirácie).

6. Záruka sa nevzťahuje na nasledujúce prípady:
- ak bol Výrobok zakúpený po uplynutí doby trvanlivosti,
 - ak nebol Výrobok používaný v súlade s pravidlami správneho používania stanovenými FFiL Śnieżka S.A na obale Výrobku a Bezpečnostnom liste Výrobku,
 - ak povrch určený pre maľovanie Výrobkom nebol pripravený v súlade s pravidlami správneho používania stanovenými FFiL Śnieżka S.A na obale Výrobku a Bezpečnostnom liste Výrobku,
 - ak nebol Výrobok prepravený v súlade s pravidlami správneho používania stanovenými FFiL Śnieżka S.A na obale Výrobku a Bezpečnostnom liste Výrobku,
 - ak nebol Výrobok skladovaný v súlade s pravidlami správneho používania stanovenými FFiL Śnieżka S.A na obale Výrobku a Bezpečnostnom liste Výrobku,
 - ak obal Výrobku bol poškodený v okamihu nákupu.
 - ak bola škvrna odstránená iným spôsobom a v inom čase ako uvedený Výrobcom na obale výrobku a na technickom liste Výrobku
 - ak poškodenie náteru je následok normálneho opotrebenia, zmien ku ktorým dochádza v samotnom podklade (napr. vodné škvrny, plesne, atď),
 - ak škvrna vznikla v dôsledku kontaminácie šŕavou z arónie,
 - ak škvrna vznikla v dôsledku kontaminácie látkami, na ktoré sa nevzťahuje táto Záruka.
 - ak škvrna vznikla na vodorovnom povrchu (napr. doska, polica, atď, s výnimkou povrchu horizontálneho typu, ako je strop, spodná polica, parapet),
 - keď bol náter behom záručnej lehoty podrobený dlhodobému pôsobeniu nepriaznivých faktorov, ako sú: žiarenie UV bez súvislosti so so slnečným svetlom, vlhkosť, biologické faktory,
 - poškodenia povlaku vyplývajúce z prasklín povrchu, sadry, rôzne druhy vlhkosti,
 - mechanické poškodenia, poškodenia v dôsledku nesprávnej prevádzky, spôsobené nedbanlivosťou užívateľa alebo jeho nedostatkom znalostí
 - pri zničení lakovaného povrchu výrobku v dôsledku vyššej moci (napr. požiar, povodeň),
 - nedostatok vhodného zabezpečenia náteru počas prác maľovania, omietania, zvárania, brúsenia, uskutočnených na povrchoch potiahnutých Výrobkom alebo v priamej blízkosti,
 - nedostatok primeranej ochrany maľovaného povrchu Výrobku počas rôznych prác proti kontaktu so všetkými druhmi vecí, ktoré môžu spôsobiť poškodenie, napr. rebríky, plošiny, nity, madlá,
 - expozícia povrchu lakovaného Výrobkom pôsobeniu vysoko korozívnych látok alebo spôsoboch deštrukciu maľovaného povrchu (napr. kyseliny, zásady).
 - ak poškodenie vymaľovania vzniklo v dôsledku odstránenia špiny v rozpore so zásadami stanovenými FFiL Śnieżka S.A. na obale Výrobku a na technickom liste Výrobku,
 - ak škvrna, sfarbenie, blednutie farby a zmena stupňa lesku na povrchu steny, vznikli v dôsledku odstránenia nečistôt v rozpore s pravidlami stanovenými FFiL Śnieżka S.A. na obale Výrobku a na technickom liste Výrobku.
7. V prípade, že Výrobok nespĺňa požiadavku na odolnosť voči škvrnám v priebehu záručnej doby, je Výrobca povinný vrátiť kúpnu cenu Výrobku, ak sa táto vada prejaví v priebehu záručnej ochrany (záručná doba).
8. Plnenia Ručiteľa podľa tejto záruky sú obmedzené na vrátenie zaplatenej ceny zakúpeného produktu v prípade neprítomnosti efektu odolnosti voči škvrnám a nezahŕňajú napr. odškodnenie alebo náhradu nákladov na čistenie, prípravu povrchu, uloženie vymaľovania, renováciu vymaľovania, náklady služieb alebo prác spojených s odstránením vymaľovania, výdavky spojené s prenájomom zamestnancov, agentov, operátorov a ostatných osôb, ako aj stratami v dôsledku výpadkov; poškodenia povrchu pod

vymalovaním alebo poškodenia iných častí lakovaných predmetov; ani nároky tretích strán voči Kupujúcemu.

9. Táto záruka nevyklučuje ani neobmedzuje:
 - oprávnenia kupujúceho vyplývajúce z predpisov o záruke za vady predanej veci,
 - oprávnenia spotrebiteľa určené v právnych predpisoch.
10. Kupujúci môže uplatniť práva vyplývajúce zo záruky za fyzické vady veci bez ohľadu na práva vyplývajúce zo záruky. V prípade, že je kupujúcim alebo oprávneným zo záruky spotrebiteľ –v rozsahu, ktorý neupravuje táto záruka, platia ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov a ustanovenia zákona č. 250/2007 Zb., Zákon o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

§ 2

PRAVIDLÁ PODÁVANIA A RIEŠENIA REKLAMAČNÝCH SŤAŽNOSTÍ

1. Reklamácia sa posielajú na adresu: FFIL Śnieżka S.A. Centrum Obsługi GWARANCJA (Záručný servis), 39-207 Brzeźnica, ul. Dębicka 44, a to elektronicky alebo písomne, s podrobným popisom vady, ktorá je predmetom reklamácie. Možno ju podať na formulári "Reklamačný hlásenie" zverejnenom na webových stránkach: www.farbymagnat.sk alebo prostredníctvom interaktívneho on-line formulára, ktorý je k dispozícii na webových stránkach: <https://reklamacje.sniezka.pl/>
2. Hlásenie by malo byť zaslané doporučeným do 7 dní od zistenia vady, ktorá je predmetom reklamácie.
3. Kupujúci by mal v reklamácií poskytnúť nasledujúce informácie:
 - údaje o kupujúcom (osobné dáta / názov, adresu, kontaktné telefónne číslo, prípadne e-mail)
 - kópie dokladu o nákupe (napr. faktúra s DPH, paragón, zmluva).
 - vysvetlenie príčin reklamácie, najmä opis vady Výrobku,
 - názov výrobku, farbu výrobku, dátum trvanlivosti, č. výrobnej šarže Výrobku (číslo je uvedené na nálepke s čiarovým kódom začínajúcim sa od číslice 4 alebo 3), názov predávateľa, číslo dokladu o kúpe, dátum nákupu, náklady na nákup farby.
4. Reklamáciu možno vykonať aj pomocou interaktívneho on-line formulára umiestneného na webových stránkach: <https://reklamacje.sniezka.pl/>, pričom je potrebné si najprv prečítať podmienky pre podávanie a riešenie reklamácií umiestnené na adrese <https://reklamacje.sniezka.pl/>. V prípade rozdielu medzi týmito záručnými podmienkami a Podmienkami pre podávanie a riešenie reklamačných sťažností nachádzajúcimi sa na webových stránkach majú prednosť tieto Záručné podmienky.
5. V prípade, že reklamačné hlásenie neobsahuje údaje potrebné na jeho preskúmanie, Výrobca vyzve kupujúceho, aby mu ich poskytol prostredníctvom prostriedkov uvedených v reklamačnom hlásení (korešpondenčná adresa, e-mail, telefón) do 14 dní od doručenia správy kupujúcemu. Pri absencii v hlásení údajov s uvedením V prípade, ak požadované údaje nebudú doplnené alebo uvedené, a tento nedostatok bude brániť riadnemu vyhodnoteniu reklamácie, Výrobca vyhodnotí reklamáciu ako neopodstatnenú.

6. Kupujúci je povinný poskytnúť oprávneným zástupcom Ručiteľa prístup k náteru, ktorý je predmetom reklamácie pre vykonanie obhliadky v lehote 21 dní odo dňa obdržania hlásenia. Do tejto doby nemôže Kupujúci vykonávať žiadne činnosti zabraňujúce riadnemu overeniu (napr. odstrániť z povrchu použitý Výrobok, zamaľovať reklamovaný povrch steny). Nesprístupnenie vymaľovaného povrchu z dôvodov, za ktoré zodpovedá Kupujúci znamená vzdanie sa reklamačného hlásenia.
7. Ak je to potrebné, Ručiteľ môže žiadať zaslanie Kupujúcim originálu dokladu o zakúpení výrobku alebo vrátenie tovaru odpadu z obalov, ako aj skontrolovať dátum vykonania maliarskych párc, veľkosť plochy v m², druh substrátu, čas vyzrievania omietky, spôsob aplikácie Výrobku, na ktorý sa vzťahuje reklamácia, množstvo spotrebeného výrobku, počet vrstiev, prípravu povrchu so spresnením etáp, časových intervalov medzi vykonávanými prácami a použitými materiálmi (názov výrobku a ich výrobcu), informáciu, či bol produkt zriedený alebo nie, dátum vzniku škvرنy, uvedenie látky, ktorá spôsobila škvرنy, doba odstránenia škvرنy, ktorá sa počíta od okamihu jej vzniku, spôsob odstránenia a použité prostriedky na tento účel.
8. Lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní odo dňa doručenia úplného reklamačného hlásenia a pre prípady, ktoré vyžadujú prehliadku alebo odborný posudok 60 dní. V prípade, ak je pre účely reklamačného konania potrebné vykonať obhliadku náteru Výrobcom, dohodne sa jej termín s kupujúcim tak, aby reklamácia mohla byť vybavená v lehote. O obhliadke sa spíše písomná zápisnica a vyhotoví fotodokumentácia.
9. Ak bola reklamácia vyhodnotená ako opodstatnená, ku vráteniu kúpnej ceny Výrobku dôjde v lehote 14 pracovných dní odo dňa vyhodnotenia reklamácie na účet Kupujúceho, ak Kupujúci neuvádza iný spôsob úhrady.
10. V prípade, ak Kupujúci nevedie číslo účtu alebo spôsob úhrady, bude ho kontaktovať poverený pracovník Ručiteľa za účelom zistenia platobných údajov. Lehota na plnenie sa v takom prípade predlžuje do úplného poskytnutia údajov.
11. V prípade, že Ručiteľ bude považovať reklamáciu Kupujúceho za neopodstatnenú, v písomnom vyjadrení objasní Kupujúcemu zamietnutie reklamácie s poukazom na príslušné ustanovenia týchto Záručných podmienok, Technického listu alebo balenia Výrobku, ktoré odôvodňujú zamietnutie reklamácie.

§ 3

Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Informácie o spore týkajúcom sa záruky možno oznámiť Ručiteľovi prostredníctvom Centra pre obsluhu záruky, ktoré je k dispozícii na webových stránkach [www https://reklamacje.sniezka.pl/](https://reklamacje.sniezka.pl/) a tiež na e-mailovej adrese FFIL Śnieżka SA: reklamacje@sniezka.com.
2. Spotrebiteľ sa môže vo veci sporu týkajúceho sa záruky obrátiť na Slovenskú obchodnú inšpekciu.
3. V prípade akýchkoľvek vzniknutých sporov má prednosť znenie vyhotovené v jazyku štátu, v ktorom spor vznikol.

§ 4

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Bez ohľadu na vyššie uvedené spôsoby mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov je spotrebiteľ oprávnený za podmienok stanovených príslušnými predpismi slovenského právneho poriadku podať žiadosť o predvolanie na mediácii a podať žalobu na príslušný súd.
 2. Komunikácia so zákazníkom budú nasledovať písomne a / alebo s využitím prostriedkov osobnej komunikácie na diaľku: tj. telefonicky, e-mailom.
 3. Správcom osobných údajov je Fabryka Farb aj Lakierów Śnieżka SA so sídlom vo Varšave, 00-854 Varšava, Al. Jana Pawła II 23, korešpondenčná adresa: 39-207 Brzeźnica, ul. Dębicka 44 (ďalej len "Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA").
- Osobné údaje spotrebiteľa budú spracované za účelom posúdenia reklamačnej sťažnosti podanej u spoločnosti Fabryka Farb aj Lakierów Śnieżka SA. Právnym základom pre spracovanie osobných údajov je zákon č. 18/2018 Zb., o ochrane osobných údajov, spolu s č. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov ao zrušení smernice 95/46 / ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, ďalej len "GDPR"). Oprávnený záujem na spracovanie osobných údajov spočíva v potrebe riadneho zpracovania reklamačnej sťažnosti podanej spotrebiteľom. Poskytovanie osobných údajov nie je povinné, ale je potrebné na posúdenie reklamačnej sťažnosti.
 - Fabryka Farb aj Lakierów Śnieżka SA odovzdá osobné údaje spotrebiteľa v prípade potreby existencie zákonného dôvodu tiež povereným príjemcom v zmysle GDPR.
 - Osobné údaje spotrebiteľa nebudú predávané do tretích krajín a medzinárodným organizáciám.
 - Osobné údaje spotrebiteľa budú spracované počas preskúmania reklamačnej sťažnosti a na účely archivácie, najdlhšie však 5 rokov od konca kalendárneho roka, v ktorom bola reklamácia vybavená.
 - Spotrebiteľ má právo prístupu k svojim osobným údajom a zhotovovanie kópií osobných údajov, ktoré sú predmetom spracovania, ďalej môže žiadať o opravu nesprávnych údajov či výmaz údajov v prípadoch uvedených v čl. 17 GDPR a tiež o obmedzenie spracovania údajov v prípadoch uvedených v čl. 18 GDPR, môže namietiť proti spracovaniu údajov v prípadoch uvedených v čl. 21 GDPR a žiadať o prevod poskytnutých údajov, ktoré sú spracovávané automatickým spôsobom.
 - V prípade, že spotrebiteľ zistí, že sú jeho osobné údaje spracúvané nezákonne, môže sa obrátiť na príslušné štátne orgány, aby sa domohol svojich práv.

V prípade, že spotrebiteľ požaduje ďalšie informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov alebo chce uplatniť svoje práva, môže kontaktovať Inšpektora Ochrany údajov na tejto adrese:

Robert Bąk

Tel: +48 14 699 72 60, E-mail: dane.osobowe@sniezka.com

Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA, so sídlom spoločnosti: 00-854 Warszawa, Al. Jana Pawła II 23;
korešpondenčná adresa: 39-207 Brzeźnica, ul. Dębicka 44.

4. Tieto prílohy sú neoddeliteľnou súčasťou týchto Záručných podmienok:
- 1) Technický list Výrobku,
 - 2) Vzor reklamačného protokolu.

Tieto záručné podmienky sú platné odo dňa 01.06.2019.