

 PPG Deco Slovakia, s.r.o.	Číslo dokumentu: I Q OS 01/11	Dátum účinnosti: 20.7.2017
Názov dokumentu:	Príloha č. 1 - Reklamačný poriadok	Strana č. 1 z 3

Úvodné ustanovenia:

1. Spoločnosť PPG Deco Slovakia, s.r.o. týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníčkovi v každej prevádzke PPG Deco Slovakia, s.r.o., a zároveň je zverejnený na internetovej stránke www.primalex.sk

Vymedzenie pojmov:

- A. **Predávajúci** – PPG Deco Slovakia, s.r.o., Sad SNP 667/10, 010 01 Žilina, IČO 31633200, zapísaný v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde v Žiline, oddiel Sro, vložka č.3950/L.
- B. **Kupujúci** – obchodný partner predávajúceho, ktorého obchodné vzťahy sa riadia uzavretou kúpnu zmluvou a Všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho.
- C. **Závada** – nedodanie tovaru v množstve, akosti a vyhotovení, ktoré určuje zmluva, ďalej nezabalenie alebo nevybavenie tovaru na prepravu spôsobom určeným v zmluve, ako aj dodanie iného tovaru, než určuje zmluva a závady v dokladoch potrebných na užívanie tovaru. Závadou sa rozumie aj právna závada, to znamená, že predaný tovar je zaťažený právom tretej osoby, ibaže kupujúci s týmto obmedzením prejavil súhlas.
- D. **Záručná doba** – doba od okamihu prechodu nebezpečenstva škody na tovare až po deň uvedený na obale výrobku. Pokiaľ nie je stanovené inak, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare v čase, keď kupujúci prevezme tovar od predávajúceho. Ak má kupujúci prevziať tovar od prepravcu, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho v čase dodania tovaru prepravcom. Počas tejto doby predávajúci preberá záväzok, že dodaný tovar bude po túto dobu spôsobilý na použitie na dohodnutý účel a že si zachová dohodnuté vlastnosti.

Čl. 1 Právo na uplatnenie reklamácie

1. Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare závada, kupujúci má právo túto vadu reklamovať pri prechode (viď bod D) nebezpečenstva škody na tovare (zjavné závady) alebo v záručnej lehote tovaru (skryté závady).
2. Kupujúci je povinný skontrolovať dodaný tovar neodkladne po osobnom prevzatí od predávajúceho príj. prepravcu, v prípade posielania tovaru prepravou spoločnosťou tak, aby zistil všetky zjavné závady (napr. mechanické poškodenie obalu) na dodanom tovare a najmä množstevné rozdiely, alebo závady v dokladoch potrebných na používanie tovaru. Svojim podpisom na dodacom liste potvrdzuje, že tovar prijal bez výhrad a zjavných závad, príp. ak vadu zistí, uvedie túto skutočnosť do dodacieho listu a potvrdí svojím podpisom a podpisom prepravcu.
3. Ak kupujúci tovar neprezrie alebo nezariadi, aby sa prezrel v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare, môže uplatniť nároky zo závad zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto závady mal tovar už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.
4. Právo kupujúceho zo závad tovaru sa nemôže priznať v súdnom konaní, ak kupujúci nepodá správu predávajúcejmu o závadách tovaru bez zbytočného odkladu, po tom, čo:
 - a) závady zistil, alebo mal pri vynaložení odbornej starostlivosti zistiť pri prehliadke, ktorú je povinný uskutočniť, s tým, že u zjavných závad sa rozumie **bez zbytočného odkladu do druhého pracovného dňa od dodania tovaru**, alebo
 - b) sa ostatné (skryté) závady mohli zistiť neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti, najneskôr však **do konca záručnej doby**.
 Na tieto účinky sa prihliadne, len ak predávajúci namietne v súdnom konaní, že kupujúci nesplnil včas svoju povinnosť oznámiť závady tovaru.
5. Predávajúci však nezodpovedá za závady:
 - a) ktoré si kupujúci spôsobil sám (napr. nedodržanie pracovného postupu podľa návodu na použitie; nevhodné pracovné podmienky – prašnosť, vlhkosť, teplota, nesprávne skladovanie, manipulácia, a pod. inak ako predpisuje výrobca);
 - b) o ktorých kupujúci v čase pred a pri prevzatí tovaru vedel, alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých bola kúpna zmluva uzavretá, musel vedieť;
 - c) spôsobené vyššou mocou (živelné pohromy a pod.);
 - d) po uplynutí záručnej lehoty životnosti, ktorá je uvedená na obale jednotlivých výrobkov.

 PPG Deco Slovakia, s.r.o.	Číslo dokumentu: I Q OS 01/11	Dátum účinnosti: 20.7.2017
Názov dokumentu:	Príloha č. 1 - Reklamačný poriadok	Strana č. 2 z 3

Čl. 2 Náležitosti reklamácie

1. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby kupujúci predložil reklamovaný tovar čistý v súlade so všeobecnými hygienickými zásadami, v pôvodnom obale a s dostatočným množstvom obsahu minimálne 20% hmotnosti v pôvodnom, nezmenenom stave, aby bolo možné vykonať analýzu. V opačnom prípade nebude reklamácia predávajúcim prevzatá.
2. Ak podstata veci neumožňuje pri uplatnenej reklamacii predložiť závadný výrobok (napr. výrobok bol už aplikovaný), v takom prípade bude overenie a riešenie reklamácie vykonané priamo u kupujúceho obchodným zástupcom spoločnosti PPG Deco Slovakia, s.r.o., zodpovedným za daný región.
3. Predávajúci odporúča kupujúcemu v záujme rýchleho a pre kupujúceho úspešného vyriešenia reklamácie, aby uvedenú vadu (uvedené závady) hodnoverným spôsobom zdokumentoval a to najmä fotodokumentáciou, prípadne iným hodnoverným spôsobom – napr. obrazový záznam, riadne a úplne vyplnil reklamačný formulár, poskytol adekvátnu vzorku a vyjadrenie prepravcu, poškodeného a pod.

Čl. 3 Spôsob a postup pri uplatnení reklamácie

1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu buď v maloobchodnej predajni, u obchodného zástupcu, príp. v logistickom centre spoločnosti PPG Deco Slovakia, s.r.o. - t.j. u predávajúceho, u ktorého bola vec zakúpená, pričom je nevyhnutné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie preukázal doklad o zakúpení tovaru (pokladničným bločkom, resp. faktúrou).
2. Pre uplatnenie reklamácie závady na tovare je kupujúci povinný dodať tovar v stave ako je uvedené v Čl.2. a prostredníctvom kompetentného pracovníka vyplniť reklamačný formulár spoločnosti PPG Deco Slovakia, s.r.o., v ktorom uvedie:
 - a) identifikačné údaje kupujúceho;
 - b) typ výrobku a balenie;
 - c) dátum výroby tovaru;
 - d) dátum uplatnenia reklamácie;
 - e) presné popísanie závady tovaru, prípadne ako došlo k závade tovaru;
 - f) vyjadrenie OZ k reklamacii – odobratie vzorky, vytvorenie fotodokumentácie.
3. Po prijatí reklamácie vystaví obchodný zástupca príp. pracovník logistického centra kupujúcemu kópiu reklamačného formulára s uvedením kontaktných a reklamačných údajov kupujúceho a podpisom kupujúceho a predávajúceho, resp. jeho obchodného zástupcu. Reklamačné konanie začína dňom prijatia tovaru predávajúcim, v rámci ktorého je predávajúci povinný informovať kupujúceho o spôsobe jej vybavenia. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako **30 dní**. Do doby sa nezarátava doba stratená dopĺňaním údajov k nesprávne podanej reklamacii.

Čl. 4 Práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho

1. Ak predávajúci dodá tovar so súhlasom kupujúceho pred dobou určenou na jeho dodanie, môže až do tejto doby dodať chýbajúcu časť alebo chýbajúce množstvo dodaného tovaru, alebo dodať náhradný tovar za dodaný závadný tovar, alebo závady dodaného tovaru opraviť, ak výkon tohto práva nespôsobí kupujúcemu neprimerané ťažkosti alebo neprimerané výdavky. Kupujúcemu je však zachovaný nárok na náhradu škody.
2. Ak predávajúci dodá väčšie množstvo tovaru, než je určené v zmluve, môže kupujúci dodávku prijať alebo môže odmietnuť prijatie prebytočného množstva tovaru. Ak kupujúci prijme dodávku všetkého alebo časti prebytočného tovaru, je povinný zaň zaplatiť kúpnu cenu zodpovedajúcu kúpnej cene určenej cenníkom predávajúceho.
3. Pri závadách, ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez závad, alebo ak predávajúci neodstráni závady tovaru v primeranej dodatočnej lehote, alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že závady neodstráni, má kupujúci právo požadovať vrátenie kúpnej ceny a uhradenie nákladov spojených s reklamaciou.

Čl. 5 Alternatívne riešenie sporov


1. Kupujúci (spotrebiteľ) má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené

 PPG Deco Slovakia, s.r.o.		Číslo dokumentu: I Q OS 01/11	Dátum účinnosti: 20.7.2017
Názov dokumentu:	Príloha č. 1 - Reklamačný poriadok		Strana č. 3 z 3

právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk.

2. Kupujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.
3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

PPG Deco Slovakia, s.r.o.

 Sad SNP 667/10, 010 01 Žilina

ICO: 31633200

-e- IČ DPH: SK2020423680

Anna Pullmanová



Istvan Miavec



konatelia spoločnosti PPG Deco Slovakia, s.r.o.

