

 PPG Deco Slovakia, s.r.o.		Číslo dokumentu: I Q OS 01 19	Dátum účinnosti: 7.9.2020
Názov dokumentu:	Príloha č. 1	Reklamačný poriadok	
		Strana č. 1 z 3	

Spoločnosť
PPG Deco Slovakia, s.r.o.
Sad SNP 667/10, 010 01 Žilina, IČO: 31633200

ako predávajúci spracovala tento Reklamačný poriadok v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka a zákona NR SR č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Úvodné ustanovenia:

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané predávajúcim v súlade s predmetom jeho činnosti. Je záväzný pre predávajúceho a kupujúceho-spotrebiteľa. Prevzatím tovaru kupujúci súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
2. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku alebo jej odôvodnené zamietnutie.
3. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom kupujúcemu v každej prevádzke PPG Deco Slovakia, s.r.o. uvedenej [v zozname predajní predávajúceho](http://v.zozname.predajni.predavajuceho), a zároveň je zverejnený na internetovej stránke www.primalex.sk
4. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim-spotrebiteľom.

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** – fyzická osoba – spotrebiteľ, ktorá kupuje od predávajúceho tovar na základe kúpnej zmluvy a Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho.
- C. **Spotrebiteľ** – každá fyzická osoba, ktorá mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti uzatvára kúpnu zmluvu s predávajúcim alebo s ním inak jedná.

Čl. 1 Zodpovednosť predávajúceho za vady

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Ak ide o použitú vec, záručná doba je 12 mesiacov.
2. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim.
3. Kupujúci nemá právo zo záruky, ak s tovarom zaobchádzal v rozpore s návodom na použitie, pokynmi predávajúceho alebo inou produktovou dokumentáciou.
4. Na výslovnú žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne záruku písomnou formou (záručný list). Štandardne však, ak to umožňuje povaha veci, vydáva predávajúci namiesto záručného listu kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúci uvedené údaje.

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% obsahu reklamovaného balenia, aby bolo možné vykonať analýzu. V opačnom prípade nebude reklamácia predávajúcim prevzatá.
2. Ak podstata veci neumožňuje pri uplatnenej reklamacii predložiť vadný 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 (vady) hodnoverným spôsobom zdokumentoval a to najmä fotodokumentáciou, prípadne iným hodnoverným spôsobom (napr. obrazový záznam), poskytol adekvátnu vzorku a vyjadrenie prepravcu, poškodeného a pod., a riadne a úplne vyplnil reklamačný formulár.

 PPG Deco Slovakia, s.r.o.		Číslo dokumentu: I Q OS 01 19	Dátum účinnosti: 7.9.2020
Názov dokumentu:	Príloha č. 1	Reklamačný poriadok	
		Strana č. 2 z 3	

Čl. 3 Spôsob a postup pri uplatnení reklamácie

- Nárok z vady je kupujúci oprávnený uplatniť pri spotrebnom tovare v lehote 24 mesiacov od prevzatia, alebo 12 mesiacov v prípade použitej veci. V prípade tovaru s kratšou dobou trvanlivosti sa tieto práva môžu uplatňovať len počas tejto doby. V prípade tovaru s dlhšou vyznačenou lehotou na použitie sa tieto práva môžu uplatňovať do uplynutia tejto lehoty. Práva zo zodpovednosti za vady veci, ktoré sa neuplatnia v uvedených lehotách zaniknú.
- 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, v prípade predaja prostredníctvom e-shopu v ktorejkoľvek predajni predávajúceho zo zoznamu predajní. Zákazník sa pri uplatňovaní reklamácie preukáže dokladom o zakúpení tovaru (pokladničným bločkom, resp. faktúrou).
- Pre uplatnenie reklamácie závady na tovare je kupujúci povinný predložiť tovar v stave ako je uvedené v čl.2. a prostredníctvom kompetentného pracovníka vyplniť reklamačný formulár, v ktorom uvedie:
 - identifikačné údaje kupujúceho;
 - typ výrobku a balenie;
 - dátum výroby tovaru;
 - dátum uplatnenia reklamácie;
 - presné popísanie závady tovaru, prípadne ako došlo k závade tovaru;
 - vyjadrenie obchodného zástupcu /technicko-obchodného zástupcu k reklamácií – prevzatie vzorky, vytvorenie fotodokumentácie.
- Po prijatí reklamácie vystaví predávajúci 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.

Čl. 4 Práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho pri uplatnení nároku z vád

- V prípade výskytu vady môže kupujúci–spotrebiteľ tovar reklamovať a požadovať za podmienok stanovených v odseku 2 tohoto článku:
 - výmenu za nový tovar,
 - opravu tovaru,
 - primeranú zľavu z kúpnej ceny,
 - odstúpenie od zmluvy.
- Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.
- Kupujúci nemá nárok z vady tovaru najmä:
 - v prípade veci predávanej za nižšiu cenu kvôli vade, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá,
 - na opotrebenie veci spôsobené jej obvyklým používaním,
 - v prípade použitej veci kvôli vade zodpovedajúcej miere používania alebo opotrebenia, ktorú vec mala pri prevzatí kupujúcim, alebo
 - ak kupujúci vadu sám spôsobil, a to najmä nevhodným skladovaním alebo použitím tovaru v rozpore s pokynmi vyznačenými priamo na produkte, návodom na použitie alebo produktovou dokumentáciou
 - ak to vyplýva z povahy veci.
- Predávajúci je povinný bezodkladne po riadnom uplatnení reklamácie určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia

 PPG Deco Slovakia, s.r.o.		Číslo dokumentu: I Q OS 01 19	Dátum účinnosti: 7.9.2020
Názov dokumentu:	Príloha č. 1	Reklamačný poriadok	
		Strana č. 3 z 3	

vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

5. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
6. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
7. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie nemusí predávajúci doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
8. V prípade, že je reklamácia uznaná, má kupujúci – spotrebiteľ právo na náhradu účelne vynaložených nákladov vzniknutých v súvislosti s uplatnením reklamácie. Lehota na uplatnenie tohto práva u predávajúceho je 1 mesiac po uplynutí záručnej doby.

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. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov z kúpnej zmluvy je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, internetová adresa: www.soi.sk. Návrh musí obsahovať náležitosti podľa § 12 zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Spotrebiteľ má tiež právo začať mimosúdne riešenie sporov on-line prostredníctvom platformy ODR nachádzajúcej sa na internetovej adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>
3. Kontaktným miestom podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 zo dňa 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov on-line a o zmene nariadenia (ES) č.2006/2004 a smernice 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov on-line) je Európske spotrebiteľské centrum v SR, Ministerstvo hospodárstva SR, Mlynské nivy 44/A 827 15, Bratislava 212 Slovenská republika Tel.: +421 905 528 477, E-mail: ECCNET-SK@ec.europa.eu, internetová adresa: <https://esc-sr.sk>

PPG Deco Slovakia, s.r.o.



Sad SNP 667/10, 010 01 Žilina

IČO: 31633200

-8- IČ DPH: SK2020423680

Anna Pullmanová

Andrej Benko

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

