

**WARUNKI GWARANCJI
PLAMOODPORNOŚCI FARB CERAMICZNYCH
MAGNAT CERAMIC W GOTOWYCH KOLORACH
MAGNAT CERAMIC CARE W GOTOWYCH KOLORACH
MAGNAT CERAMIC KITCHEN&BATHROOM W GOTOWYCH KOLORACH
ORAZ KOLORY UZYSKANE PODCZAS
KOLOROWANIA BAZY MAGNAT CERAMIC W SYSTEMIE MCS**

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE, PRZEDMIOT GWARANCJI

1. **Nazwa i adres Gwaranta:** Fabryka Farb i Lakierów ŚNIEŻKA SA z siedzibą w Warszawie, Aleja Jana Pawła II 23, 00-854 Warszawa, województwo mazowieckie, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000060537, NIP: 8181433438, BDO: [000019829](https://www.gov.pl/web/bdo/000019829), kapitał zakładowy 12 617 778 PLN pokryty w całości, nr tel: 14 680 55 52, fax: 14 630 67 90 e-mail: reklamacje@sniezka.com.
2. Gwarant udziela gwarancji na zasadach określonych w niniejszych warunkach co do plamoodporności oraz skuteczności ochronnej pomalowania w okresie gwarancji farb ceramicznych **MAGNAT CERAMIC** w gotowych kolorach, **MAGNAT CERAMIC CARE** w gotowych kolorach, **MAGNAT CERAMIC KITCHEN&BATHROOM** w gotowych kolorach wyprodukowanych przez FFIL Śnieżka SA oraz kolory uzyskane podczas kolorowania **Bazy Magnat Ceramic w systemie MCS** przy zastosowaniu kolorantów i receptur wprowadzanych do obrotu przez FFIL Śnieżka S. A. (dalej, jako „Produkt”).
3. Przez plamoodporność Produktu należy rozumieć odporność powłoki Produktu nałożonej w procesie malowania na określoną powierzchnię gładką zgodnie ze wskazaniem FFIL Śnieżka SA zawartymi na opakowaniu Produktu oraz Karty Technicznej Produktu (stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszych Warunków) - na plamy powstałe w wyniku zabrudzenia powłoki wywołane substancjami takimi jak: *ketchup, tłuszcz, olej słonecznikowy, pisaki wodne, kredki, szminka, musztarda, kawa, herbata, wino* oraz inne podobne, które zostały usunięte we wskazanym czasie zgodnie ze wskazówkami Gwaranta.
4. Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA gwarantuje plamoodporność Produktu w okresie 12 miesięcy licząc od dnia zawarcia umowy sprzedaży (dnia zakupu) Produktu.
5. Gwarant udziela gwarancji Produktu pod następującymi warunkami:
 - gwarancja obowiązuje wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
 - zakupu i zastosowania Produktu wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
 - Produkty są używane zgodnie z zasadami prawidłowego użytkowania podanymi przez FFIL Śnieżka SA na opakowaniu Produktu oraz w Karcie Technicznej Produktu (stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszych Warunków),
 - powierzchnia przeznaczona do malowania Produktem musi zostać przygotowana zgodnie z zasadami podanymi przez FFIL Śnieżka SA na opakowaniu Produktu oraz w Karcie Technicznej Produktu (stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszych Warunków).
 - zastosowania produktu przed upływem okresu przydatności użycia (data ważności).

6. Gwarancja nie obejmuje następujących przypadków:

- kiedy Produkt został zakupiony po upływie terminu przydatności rzeczy do użycia,
- kiedy Produkt nie był używany zgodnie z zasadami podanymi przez FFIL Śnieżka SA na opakowaniu Produktu oraz w Karcie Technicznej Produktu,
- kiedy powierzchnia przeznaczona do malowania Produktem nie została przygotowana zgodnie z zasadami podanymi przez FFIL Śnieżka SA na opakowaniu Produktu oraz w Karcie Technicznej Produktu,
- kiedy transport Produktu nie został dokonany zgodnie z zasadami podanymi przez Fabrykę Farb FFIL Śnieżka SA na opakowaniu Produktu oraz w Karcie Technicznej Produktu,
- kiedy Produkt nie był przechowywany zgodnie z zasadami podanymi przez FFIL Śnieżka SA. na opakowaniu Produktu oraz w Karcie Technicznej Produktu,
- opakowanie Produktu było uszkodzone w momencie zakupu,
- gdy plama została usunięta w inny sposób i w innym czasie niż wskazany przez Gwaranta na opakowaniu Produktu oraz w Karcie Technicznej Produktu,
- kiedy uszkodzenie wymalowania jest skutkiem normalnego zużycia, zmian zachodzących w samym podłożu (np. zacieki wodne, pleśń itp.),
- kiedy plama powstała w wyniku zabrudzenia sokiem z aronii,
- kiedy plama powstała w wyniku zabrudzenia substancjami nie objętymi niniejszą Gwarancją,
- jeżeli plama powstała na powierzchni poziomej (typu blat, półka etc., z wyłączeniem powierzchni poziomych typu sufit, spodnia część półki, parapetu),
- gdy powierzchnia wymalowana Produktem w czasie okresu gwarancyjnego była poddana długotrwałemu działaniu niekorzystnych czynników takich jak: promieni UV niezwiązanych ze światłem słonecznym, wilgoci, czynniki biologiczne,
- uszkodzenia powłoki wynikające z pęknięcia powierzchni, pęknięcia tynków, różnego rodzaju zawilgocenia,
- uszkodzenia mechaniczne, uszkodzenia powstałe na skutek niewłaściwej eksploatacji oraz wad powstałych wskutek niedbalstwa użytkownika lub jego niewiedzy,
- gdy nastąpiło zniszczenie powierzchni wymalowanej Produktem będące wynikiem siły wyższej (np. pożar, powódź),
- braku odpowiedniego zabezpieczenia wymalowania w trakcie prac malarsko-tynkarskich, spawalniczych, szlifowania, wykonywanych na powierzchniach pokrytych Produktem lub w bezpośredniej ich bliskości,
- braku odpowiedniego zabezpieczenia powierzchni wymalowanej Produktem w trakcie prac różnego rodzaju przed kontaktem z wszelkiego rodzaju rzeczami mogącymi spowodować jej uszkodzenie np. drabinami, platformami, nitami, poręczami,
- ekspozycji powierzchni wymalowanej Produktem na działanie substancji silnie żrących lub powodujących zniszczenie powierzchni malarskiej (np. kwasy, ługi, zasady).
- gdy uszkodzenie wymalowania powstało na skutek usuwania zabrudzeń niezgodnie z zasadami podanymi przez FFIL Śnieżka SA na opakowaniu Produktu oraz w Karcie Technicznej Produktu,
- gdy plama, odbarwienie, blaknięcie koloru oraz zmiana stopnia połysku na powierzchni ściany, powstało w wyniku usuwania zabrudzeń niezgodnie z zasadami podanymi przez FFIL Śnieżka SA. na opakowaniu Produktu oraz w Karcie Technicznej Produktu.

7. W przypadku gdy Produkt nie spełnia warunku plamoodporności w okresie gwarancji Gwarant jest zobowiązany do zwrotu ceny zakupu Produktu, o ile wada ta ujawni się w czasie trwania ochrony gwarancyjnej (okresie gwarancji).
8. Świadczenia Gwaranta w ramach niniejszej gwarancji są ograniczone do zwrotu ceny zapłaconej za zakupiony Produkt w razie braku efektu plamoodporności i nie obejmują np. odszkodowania czy zwrotu kosztów z tytułu czyszczenia, przygotowania powierzchni, nałożenia wymalowania, renowacji wymalowania, usług czy prac związanych z usuwaniem uszkodzeń na wymalowaniu, wydatków związanymi z zatrudnianiem pracowników, agentów, operatorów i innych osób, jak i stratami spowodowanymi przestojami; uszkodzenia powierzchni pod wymalowaniem lub uszkodzenia innych części malowanych przedmiotów; roszczeń osób trzecich wobec Kupującego.
9. Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza:
 - uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej,
 - uprawnień konsumenta określonych w przepisach prawa.
10. Kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji. W przypadku, gdy Kupującym lub uprawnionym z gwarancji jest konsument - w zakresie nieuregulowanym niniejszą gwarancją mają zastosowanie przepisy prawa a zwłaszcza przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

§ 2

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Reklamacje należy zgłaszać do: FFIL "Śnieżka" SA Centrum Obsługi Gwarancji, 39-207 Brzeźnica, ul. Dębicka 44 elektronicznie lub na piśmie z podaniem dokładnego opisu wady będącej przedmiotem reklamacji. Zgłoszenie może być dokonane na formularzu: „Zgłoszenie reklamacyjne” zamieszczonym na stronie www.magnatfarby.pl. lub za pośrednictwem dynamicznego formularza online dostępnego na stronie: <https://reklamacje.sniezka.pl/>.
2. Zgłoszenie powinno zostać wysłane nie później niż w terminie 7 dni od odkrycia wady będącej przedmiotem reklamacji.
3. Reklamujący powinien przedstawić następujące informacje:
 - dane uprawnionego z tytułu gwarancji (dane personalne/ nazwa, adres, nr telefonu kontaktowego, ew. e-mail),
 - kopie dokumentu potwierdzającego zakup (np. faktura VAT, paragon, umowa),
 - wyjaśnienie przyczyny złożenia reklamacji,

- nazwę wyrobu, kolor wyrobu, datę ważności, nr partii produkcyjnej Produktu (numer umieszczony jest na naklejce z kodem kreskowym zaczynającym się od cyfry 4 lub 3), nazwę sprzedawcy, datę zakupu, koszt zakupu farby.
4. Reklamacja może być złożona również za pomocą dynamicznego formularza online znajdującego się na stronie <https://reklamacje.sniezka.pl/>, przy czym należy najpierw zapoznać się z Regulaminem składania i rozpatrywania reklamacji umieszczonym na stronie <https://reklamacje.sniezka.pl/>. W razie różnic pomiędzy niniejszymi Warunkami Gwarancji a Regulaminem składania i rozpatrywania reklamacji umieszczonym na stronie <https://reklamacje.sniezka.pl/> wiążące są niniejsze Warunki Gwarancji.
 5. W przypadku gdy zgłoszenie reklamacyjne nie zawiera danych niezbędnych do jego rozpoznania Gwarant zwróci się do Reklamującego o ich podanie za pomocą środków wskazanych w zgłoszeniu reklamacyjnym (korespondencja na adres Reklamującego, e-mail, telefon) w terminie 14 dni od dnia doręczenia tej wiadomości Reklamującemu. W przypadku braku w zgłoszeniu informacji wskazujących na osobę Reklamującego lub uprawnionego z gwarancji i/lub nieuzupełnienia danych pomimo wezwania w terminie 14 dni – uniemożliwiających rozpoznanie zasadności zgłoszenia – Gwarant pozostawi zgłoszenie bez rozpoznania.
 6. Kupujący jest zobowiązany udostępnić upoważnionym przez Gwaranta przedstawicielom dostęp do wymalowania będącego przedmiotem reklamacji w celu dokonania oględzin w terminie 21 dni od dnia otrzymania zgłoszenia. Do tego czasu Kupujący nie może wykonać żadnych czynności uniemożliwiających prawidłową weryfikację (np. usunąć z danej powierzchni zastosowanego Produktu zamalować reklamowanej powierzchni ściany). Dwukrotne nieudostępnienie przez Kupującego powierzchni wymalowanej z przyczyn leżących po stronie Reklamującego oznacza rezygnację ze zgłoszenia reklamacyjnego.
 7. W razie potrzeby Gwarant może zażądać przesłania przez Kupującego oryginału dowodu zakupu Produktu lub zwrotu opakowania zużytego Produktu jak również sprawdzać datę wykonania prac malarskich, wielkość malowanej powierzchni w m², rodzaj podłoża, czas sezonowania tynków, sposób aplikacji Produktu objętego reklamacją, ilość zużytego wyrobu, ilość warstw, przygotowanie podłoża z wyszczególnieniem etapów, odstępów czasowych pomiędzy wykonywanymi pracami i użytymi materiałami (nazwa wyrobu oraz ich producent), wskazanie, czy wyrób był rozcieńczony, czy też nie, datę powstania plamy, substancję, która spowodowała powstanie plamy, czas usunięcia plamy liczony od momentu jej powstania, sposób usunięcia plamy i użyte w tym celu środki.
 8. Termin rozpatrzenia reklamacji przez Gwaranta wynosi 30 dni od daty otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego, a dla przypadków wymagających oględzin lub specjalistycznej ekspertyzy 60 dni. W przypadku konieczności dokonania przez Gwaranta oględzin upoważniony przedstawiciel Gwaranta przeprowadzi oględziny w terminie uzgodnionym z uprawnionym, dokumentując czynność protokołem.

9. Jeżeli reklamację uwzględniono, zwrot ceny zakupu Produktu nastąpi w terminie 14 dni roboczych od dnia uwzględnienia reklamacji przelewem na rachunek Kupującego chyba, że Kupujący wskaże inny sposób rozliczenia, w szczególności przekazem pocztowym na adres zamieszkania Kupującego.
10. W razie braku danych niezbędnych do dokonania przelewu upoważniony pracownik Gwaranta skontaktuje się z Kupującym w celu ustalenia sposobu dokonania zwrotu pieniędzy.
11. W przypadku uznania przez Gwaranta reklamacji Kupującego za bezzasadną, Gwarant wskaże pisemnie Kupującemu na te zapisy Warunków Gwarancji, karty technicznej lub opakowania Produktu, które uzasadniają odmowę uznania reklamacji za zasadną.

§ 3

POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH

1. Informacje o zaistniałym sporze w zakresie gwarancji można zgłosić Gwarantowi także za pośrednictwem Centrum Obsługi Gwarancji dostępnym w Internecie pod adresem [www.https://reklamacje.sniezka.pl/](https://reklamacje.sniezka.pl/) a także e-mailem na adres: adres poczty elektronicznej FFiL Śnieżka SA : reklamacje@sniezka.com .
2. Dodatkowo konsumentowi przysługuje uprawnienie do złożenia na podstawie art. 36 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej wniosku o wszczęcie postępowania mediacyjnego do wojewódzkiego inspektora inspekcji handlowej w celu polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą wynikłego z gwarancji.
3. Ponadto konsument na podstawie przepisów art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej jest uprawniony do wystąpienia do stałego polubownego sądu konsumenckiego przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej, które rozpatrują spory o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami.

§ 4

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niezależnie od wskazanych powyżej pozasądowych trybów rozwiązywania sporów konsumenckich Konsument jest uprawniony na zasadach określonych we właściwych przepisach Kodeksu Postępowania cywilnego do skierowania sprawy do mediacji, złożenia wniosku o zawiązanie do próby ugodowej oraz wytoczenia powództwa do właściwego sądu powszechnego.
2. Porozumiewanie się z konsumentem będzie następować w drodze listownej i/lub wykorzystaniem środków indywidualnego porozumiewania się na odległość: tj. telefonu, poczty elektronicznej.

3. Administratorem Twoich danych osobowych jest Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka S.A. siedziba Spółki: 00-854 Warszawa, Al. Jana Pawła II 23; adres do korespondencji: 39-207 Brzeźnica, ul. Dębicka 44 (dalej Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka S.A.).

W jakim celu i na jakiej podstawie przetwarzamy Twoje dane?

Twoje dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia reklamacji, jaką skierowałeś/eś do Fabryki Farb i Lakierów Śnieżka S.A. Podstawą prawną przetwarzania Twoich danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, gdzie prawnie uzasadniony interes polega na rozpatrzeniu Twojej reklamacji. Podanie danych nie jest obowiązkowe, ale niezbędne do rozpatrzenia Twojej reklamacji.

Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka S.A. będzie przekazywać Twoje dane osobowe innym odbiorcom, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych w imieniu i na rzecz Fabryki Farb i Lakierów Śnieżka S.A. Ponadto Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka S.A. będzie udostępniać Twoje dane osobowe innym odbiorcom, o ile taki obowiązek wynikać będzie z przepisów prawa.

Twoje dane nie będą przekazywane do państw trzecich i organizacji międzynarodowych.

Jak długo będziemy przetwarzać Twoje dane?

Twoje dane osobowe przetwarzane będą przez czas rozpatrywania Twojej reklamacji, a także dla celów archiwizacyjnych jednak nie dłużej niż 5 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym nastąpiło rozpatrzenie reklamacji.

Jakie masz prawa?

Przysługuje Ci prawo do:

- dostępu do swoich danych osobowych i otrzymania kopii danych osobowych podlegających przetwarzaniu;
- sprostowania swoich nieprawidłowych danych;
- żądania usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym) w przypadku wystąpienia okoliczności przewidzianych w art. 17 RODO;
- żądania ograniczenia przetwarzania danych w przypadkach wskazanych w art. 18 RODO;
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w przypadkach wskazanych w art. 21 RODO;
- przenoszenia dostarczonych danych, przetwarzanych w sposób zautomatyzowany.

Jeżeli uważasz, że Twoje dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, możesz wnieść skargę do organu nadzorczego (UODO, ul. Stawki 2, Warszawa).

Kontakt

Jeśli potrzebujesz dodatkowych informacji związanych z ochroną danych osobowych lub chcesz skorzystać z przysługujących Ci praw, skontaktuj się z nami:

Inspektor Ochrony Danych: Robert Bąk

Tel: +48146997260, E-mail: dane.osobowe@sniezka.com

Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka S.A. siedziba Spółki: 00-854 Warszawa, Al. Jana Pawła II 23; adres do korespondencji: 39-207 Brzeźnica, ul. Dębicka 44.

- 4.** Poniższe załączniki stanowią integralną część niniejszych Warunków Gwarancji:
- 1) Karta techniczna Produktu,
 - 2) Zgłoszenie reklamacyjne.

Niniejsze Warunki Gwarancji obowiązują od dnia 01.04.2019r.