

Reklamační řád PANTER COLOR a.s.

Slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad spotřebního zboží a kvality nátěrového filmu.

Veškeré závady, neshody na převzatém zboží, které budou uplatňovány, se budou řídit podmínkami tohoto reklamačního řádu, který byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

Čl. 1 Místo a způsob uplatnění reklamace

1. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má kupující právo tuto vadu reklamovat.
2. Jakmile kupující zjistí vadu, oznámí to bez zbytečného odkladu prodejci, u kterého zboží zakoupil. Kupující uplatňuje reklamaci v místě nákupu zboží. Nákup reklamovaného zboží prokazuje kupující originálním nákupním dokladem nebo jiným vhodným způsobem např. výpisem z bankovního účtu v případě platby nákupu platební kartou či dodacím listem. Bez předložení nákupního dokladu zahájí prodejce reklamační řízení jen, pokud kupující jiným věrohodným způsobem doloží, resp. prokáže, že reklamované zboží zakoupil v prodejně. Kupující je povinen předat zboží do reklamačního řízení kompletní tj. přiložit kopii prodejního dokladu, podrobný popis závady a úplné kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail). Reklamační řízení na zboží, které je objektivně možné doručit prodávajícímu, začíná dnem, kdy kupující doručí písemnou reklamaci prodávajícímu a to osobně, poštou nebo elektronickou poštou (emailem) a doručí reklamované zboží pokud je to možné. V případě, že kupující nedodá zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.
3. Kupující reklamované zboží předá, případně uschová nebo s ním vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána. Pokud nebude možné vadu přezkoumat, nebude na reklamaci brán zřetel.
4. Jakmile kupující uplatní některé z práv odpovědnosti za vady zboží nebo kvality nátěrového filmu, například právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s vedoucím prodejny obchodní společnosti PANTER COLOR a.s. nebo jím pověřeným pracovníkem písemně jinak. Každá další vada bude brána jako nová reklamace.
5. Kdo má právo podle § 1923 občanského zákoníku, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

Čl. 2 Lhůty pro uplatnění reklamace

1. Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Záruční doba – doba spotřeby výrobku, je vždy vyznačena na obalu výrobku, a je to doba, po kterou si výrobek v původním neotevřeném obalu uchovává své kvalitativní a užitné vlastnosti.
2. Záruční dobu nelze zaměňovat s živostností zboží, tj. dobou po kterou při správné aplikaci a při správném používání může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v jeho užívání vydržet. Záruční doba je obecná administrativní lhůta, která nemá žádnou přímou souvislost s obvyklou živostností konkrétního výrobku.

Čl. 3 Nemožnost uplatnění reklamace a záruční doby

1. Kupující nemá právo uplatnit reklamaci na:
 - a) záruku na vady, o kterých byl prodávajícím v době uzavírání smlouvy upozorněn, nebo o kterých s přihlédnutím k okolnostem, za kterých byla kupní smlouva uzavřena, musel vědět.
 - b) na nevyhovující odstín barvy, protože prodávající neodpovídá za zobrazení jednotlivých odstínů na výstupním zařízení (monitor, tiskárna) kupujícího.
 - c) kupující byl řádně seznámen tím, že odstín objednaného zboží se může lišit od skutečnosti a tím kupující převzal plnou odpovědnost za zvolený odstín.
2. Nárok na uplatnění záruční doby u prodávajícího kupujícím zaniká:
 - a) nepředložením dokladu o zaplacení, dodacího listu nebo záručního listu, příslušenství nebo dokumentace zboží.
 - b) neoznámením zjevných vad při převzetí zboží.
 - c) uplynutím záruční doby zboží.
 - d) mechanickým poškozením zboží způsobeným kupujícím.
 - e) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy přirozenému prostředí.
 - f) neodborným zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží.
 - g) poškozením zboží nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci, obecnými zásadami, technickými normami nebo bezpečnostními předpisy platnými v ČR.
 - h) poškozením zboží neodvratitelnými a / nebo nepředvídatelnými událostmi.
 - i) neodborným zásahem, poškozením při dopravě, poškozením vodou, ohněm, statickou či atmosférickou elektřinou nebo jiným zásahem vyšší moci.
 - j) zásahem do zboží k tomu neoprávněné osoby.

Čl. 4 Odstranitelné vady

1. Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží i nátěrového filmu.
2. V případě výskytu odstranitelné vady má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodejce je povinen vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30

kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud není s kupujícím dohodnuto jinak. Prodejce si vyhrazuje právo na odstranění vady vlastními silami.

3. Kupující má právo na výměnu zboží (lze vyměnit za jakékoliv zboží ze sortimentu prodejce obchodní společnosti PANTER COLOR a.s. ve stejné hodnotě) nebo na odstoupení od smlouvy pokud:
 - 3.1. reklamace nebyla vyřízena do 30 ti dnů ode dne jejího uplatnění a nedošlo k jiné dohodě
 - 3.2. kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat
4. O opětovné vyskytnutí vady po opravě se jedná tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne.
5. V případě tónovaných výrobků si prodejce obchodní společnosti PANTER COLOR a.s. vyhrazuje právo možnosti odstínové odchylky, pokud jsou modelovány softwarem a jedná se o počítačovou recepturu, odstín se může odchylovat od odstínové předlohy. V tomto případě se jedná o odstranitelnou vadu a bude na posouzení prodejce obchodní společnosti PANTER COLOR, a.s., jestli daný výrobek bude opraven (dotónuje odstín), nebo bude poskytnuto náhradní plnění nebo výměna zboží.

Čl. 5 Neodstranitelné vady

1. Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.
2. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno, má kupující právo požadovat výměnu zboží za nové bezvadné (lze vyměnit za jakékoliv zboží ze sortimentu obchodní společnosti PANTER COLOR a.s. ve stejné hodnotě) nebo odstoupit od kupní smlouvy.
3. V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží jako zboží bez vady a kupující nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

Čl. 6 Reklamace kvality nátěrového filmu

1. Obchodní společnost PANTER COLOR a.s. neposkytuje záruční dobu na aplikaci nátěrové hmoty, pokud není výslovně domluveno jinak, za předem specifických podmínek uvedených ve smlouvě.
2. Obchodní společnost PANTER COLOR a.s. nenese žádnou odpovědnost za neodborné zacházení s nátěrovou hmotou, za nevhodné zvolení nátěrového systému, za špatně připravený podklad a za následné škody na výrobcích nebo životním prostředí.
3. Ten, kdo aplikuje nátěrovou hmotu, je povinen se řádně seznámit s návodem na použití, technickým listem pro daný výrobek, podle potřeby s technickým listem pro celý nátěrový systém a bezpečnostním listem, uveřejněnými na webu výrobce, případně poskytnutým písemně, elektronicky nebo na vyžádání. Před prvním použitím nátěrové hmoty v oblasti zpracovatelského průmyslu, je podle potřeby vhodné si od výrobce PANTER COLOR a.s. vyžádat technickou pomoc/technický servis.
4. Bez vyžádání technické pomoci je nutné provést zkoušky aplikace na zkušebních podkladech, seznámit se s nátěrovou hmotou a vyloučit tak škody na finálním výrobku, popř. vytvořit

referenční plochu ke zpětné kontrole za účasti technika/pracovníka obchodní společnosti PANTER COLOR nebo výrobce zboží a to vše za předem dohodnutých podmínek, které budou vzájemně odsouhlaseny.

5. Uživatel nese odpovědnost za správné použití nátěrových hmot, případně skladbu a správnou aplikaci nátěrového systému, tj. vždy musí zvážit všechny okolnosti, které by mohly ovlivnit konečnou kvalitu povrchové úpravy, tj. podmínky aplikace, podkladu a okolí zpracování včetně zhodnocení povětrnostních podmínek, kterým bude konečný nátěr vystaven.
6. Reklamace barevných odstínů bude uznána pouze za podmínek předem zhotoveného zkušebního nátěru dle závazného technologického postupu na malé ploše, který byl postoupen k reklamaci.

Čl. 7 Použití nestandardních a nestálobarevných odstínů

1. Nestandardní odstín je každý odstín, který není obsažen v aktuálních vzorkovnicích výrobce barvy.
2. Nestálobarevný odstín je takový odstín, který po aplikaci vykazuje barevnou nestálost v závislosti na povětrnostních podmínkách.
3. Při dodávce nestandardního nebo nestálobarevného odstínu je prodejce povinen provést kontrolní nátaž odstínu na vhodný podklad a upozornit kupujícího na vlastnosti tohoto odstínu. Kupující je povinen si nestandardní odstín v konkrétních podmínkách sám odsouhlasit. Bez odsouhlasení na zkušební ploše nebude prodejcem reklamace uznána.
4. U lazurovacích nátěrových hmot si výrobce i prodejce obchodní společnosti PANTER COLOR a.s. vyhrazuje možnost odstínové odchylky vlivem různobarevnosti a odlišných vlastností dřevěného podkladu.
5. Pokud dojde k neoprávněné reklamaci ze strany kupujícího a v důsledku toho vzniknou výrobcí zboží, příp. obchodní společnosti PANTER COLOR a.s. škody, může výrobce, příp. prodejce -požadovat přiměřenou finanční náhradu.
6. Případná další reklamační jednání se budou řídit podmínkami Občanského zákoníku, zejména uplatňování a likvidace finančních škod vzájemně vzniklých při řešení reklamace.

Čl. 8 Rozpor s kupní smlouvou

1. Prodejce odpovídá kupujícímu za to, že prodávané zboží je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Shodou s kupní smlouvou se dále rozumí, že zboží má jakost a užitné vlastnosti prodejcem popisované, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro tento druh zboží obvyklé.
2. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jeho převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže opak. To neplatí, pokud kupující před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.
3. V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, je prodejce povinen bez zbytečného odkladu uvést zboží do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího, buď opravou zboží, nebo jeho výměnou (lze vyměnit za jakékoliv zboží ze sortimentu obchodní společnosti PANTER COLOR a.s. ve stejné hodnotě). Není-li to možné, může kupující požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit.

Čl. 9 Řešení sporů

1. Pokud kupující není s vyřízením reklamace spokojen po obsahové stránce, tj. zejména se zamítnutím reklamace, popř. s nedostatečným uspokojením nároků z reklamace, která byla uznána, pak dochází k občanskoprávnímu sporu, který je možné řešit v rámci řízení o mimosoudním řešení sporu.
2. Prodávající, v souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, informuje kupujícího, že subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, email adr@coi.cz, web www.coi.cz, se sídlem Štěpánská 56/15, Praha 2, PSČ 120 00. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
3. Pokud se nepodaří spor vyřešit tímto způsobem, nezbyvá než se obrátit na soud, popřípadě na stranami zvoleného rozhodce.