



ГАРАНТІЙНІ УМОВИ

ПЛЯМОВІДПІРНОСТІ КЕРАМІЧНИХ ФАРБ:

MAGNAT CERAMIC 3 та MAGNAT CERAMIC 7

У ГОТОВОМУ БІЛОМУ КОЛЬОРІ ТА КОЛЬОРІ, ЩО

ОТРИМАНІ ПРИ КОЛЬОРУВАННІ MAGNAT CERAMIC 3 та MAGNAT CERAMIC 7

У СИСТЕМІ КОЛЬОРУВАННЯ NCS З ВИКОРИСТАННЯМ БАРВНИКІВ І ФОРМУЛ,

ЯКІ ВПРОВАЖУЄ ДО ПРОДАЖУ ТОВ "СНЕЖКА-УКРАЇНА".

§ 1

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ, ПРЕДМЕТ ГАРАНТІЇ

1. **Назва та адреса Гаранта: Товариство з обмеженою відповідальністю "Сніжка-Україна"**, вул. Привокзальна, 1а, 81000 Яворів, Україна, створене на підставі законодавства України та зареєстроване в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань за кодом ЄДРПОУ 30648854, e-mail: sales@sniezka.ua, інфолінія: 0 800 500 822, тел. приймальні: (03259) 78150, 78151 (надалі також іменується як «Гарант» або **ТОВ "Сніжка-Україна"**).

Гарант надає гарантію на засадах, викладених у цих умовах, щодо плямовідпірності та захисної ефективності фарбування протягом гарантійного терміну керамічних фарб MAGNAT CERAMIC 3 та MAGNAT CERAMIC 7 у готовому білому кольорі виробництва **АТ «Фабрика Фарб і Лаків «Śnieżka»** та отриманих під час кольорування MAGNAT CERAMIC 3 та MAGNAT CERAMIC 7 в системі кольорування NCS з використанням барвників і формул, які впроважує до продажу ТОВ "Сніжка-Україна" (надалі також іменується як: «Продукт»).

2. Під плямовідпірністю Продукту слід розуміти як стійкість покриття Продукту, нанесеного в процесі фарбування, на певну гладку поверхню відповідно до інструкцій ТОВ "Сніжка-Україна", які містяться на упаковці Продукту та в Kartі технічній Продукту (що є Додатком № 1 до цих Умов) - до плям, спричинених забрудненнями покриттів, спричинених такими речовинами, як: кетчуп, соняшникова олія, маркери на водній основі, крейда, помада, молоко, апельсиновий сік, кока-кола, кава, вино, чай, гірчиця та інші подібні речовини, які були усунуті протягом зазначеного часу згідно з інструкціями Гаранта.
3. ТОВ "Сніжка-Україна" гарантує плямовідпірність Продукту протягом 12 місяців з дати укладення договору купівлі-продажу (дати купівлі) Продукту.
4. Гарант надає гарантію на Продукт за таких умов:
 - гарантія діє тільки на території України (за винятком територій, тимчасово окупованих Російською Федерацією та територій, на яких ведуться бойові дії),

- придбання та використання Продукту лише на території України (за винятком територій, тимчасово окупованих Російською Федерацією та територій, на яких ведуться бойові дії) ,
- Продукція використовується відповідно до правил належного використання, наданих ТОВ “Снежжа-Україна” в Карті технічній Продукту (що є Додатком № 1 до цих Умов),
- поверхня, яку буде пофарбовано Продуктом, має бути підготовлена відповідно до правил, наданих компанією ТОВ “Снежжа-Україна” у Карті технічній Продукту (що становить Додаток № 1 до цих Умов),
- використання Продукту до закінчення терміну придатності до використання (терміну придатності).

5. Гарантія не поширюється на такі випадки:

- якщо Продукт було придбано після закінчення терміну придатності Продукту,
- якщо Продукт використовувався не відповідно до правил, наданих ТОВ “Снежжа-Україна” в Карті технічній Продукту,
- якщо поверхня, яку буде пофарбовано продуктом, не була підготовлена відповідно до правил, наданих ТОВ “Снежжа-Україна” в Карті технічній Продукту,
- якщо транспортування Продукту не здійснювалося відповідно до правил, наданих ТОВ “Снежжа-Україна” в Карті технічній Продукту,
- якщо Продукт не зберігався відповідно до правил, наданих ТОВ “Снежжа-Україна” в Карті технічній Продукту,
- упаковка Продукту була пошкоджена під час покупки,
- якщо пляма була видалена іншим способом і в інший строк, ніж зазначено Гарантом на упаковці Продукту та в Карті технічній Продукту,
- якщо пошкодження фарби є результатом звичайного зносу, змін у самій основі (наприклад, плями від води, цвіль тощо),
- якщо пляма виникла внаслідок забруднення соком чорноплідної горобини,
- якщо пляма була спричинена забрудненням речовинами, на які не поширюється ця гарантія,
- якщо пляма виникла на горизонтальній поверхні (стілниця, полиця тощо, за винятком горизонтальних поверхонь, таких як стеля, дно полиці, підвіконня),
- коли поверхня, пофарбована Продуктом протягом гарантійного терміну, піддавалася тривалому впливу несприятливих факторів, таких як: УФ-промені, не пов’язані з сонячним світлом, волога, біологічні фактори,
- пошкодження покриття внаслідок розтріскування поверхні, розтріскування штукатурки, різного виду вологи,
- механічні пошкодження, пошкодження спричинені неправильним використанням та дефекти, спричинені недбалістю або незнанням користувача,
- коли поверхня, пофарбована Продуктом, була пошкоджена внаслідок форс-мажорних обставин (наприклад, пожежа, повінь),
- відсутність належного захисту фарби під час фарбування та штукатурки, зварювання, шліфування, що виконуються на поверхнях, покритих продуктом, або в безпосередній близькості від них,
- відсутність належного захисту поверхні, пофарбованої продуктом, під час різних видів робіт від контакту з усіма видами речей, які можуть її пошкодити, наприклад, драбини, платформи, заклепки, поручні,
- вплив на поверхню, пофарбовану Продуктом, сильно корозійними речовинами або речовинами, які пошкоджують поверхню фарби (наприклад, кислоти, луги, основи).
- якщо пошкодження пофарбування було спричинене видаленням бруду всупереч правилам, зазначеним ТОВ “Снежжа-Україна” на упаковці продукту та в Карті технічній Продукту,

- якщо пляма, зміна кольору, вицвітання кольору та зміна ступеня блиску на поверхні стіни були спричинені видаленням бруду всупереч правилам, зазначеним ТОВ «Снежжа-Україна» на упаковці продукту та в Kartі технічній Продукту.
7. Якщо Товар не відповідає умові плямовідпiрності протягом гарантійного терміну Гарант зобов'язаний повернути вартість покупки Продукту, за умови виявлення дефекту протягом гарантійного терміну.
 8. Виплати Гаранта за цією гарантією обмежуються відшкодуванням ціни, сплаченої за придбаний Продукт у разі відсутності ефекту плямовідпiрності, і не включають, наприклад, компенсацію або відшкодування витрат на очищення, підготовку поверхні, фарбування, оновлення фарбування, послуг або робіт, пов'язаних з усуненням пошкоджень на фарбуванні, витрат, пов'язаних з наймом працівників, агентів, операторів та інших осіб, а також збитків через простої; пошкодження поверхні під фарбуванням або пошкодження інших частин пофарбованих предметів; претензії третіх осіб до покупця.
 9. Ця гарантія не виключає, не обмежує та не призупиняє:
 - права покупця, що виникають з положень законодавства про недоліки проданого товару,
 - права споживача, передбачені Законом України «Про захист прав споживачів» (споживач означає покупця, який є фізичною особою, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника).
 10. Покупець може скористатися правами передбаченими законодавством України щодо фізичних дефектів товарів незалежно від прав, що впливають із гарантії. У питаннях, на які не поширюється ця гарантія, застосовуються положення законодавства України, в т.ч. Цивільного кодексу України. Якщо Покупець або особа, яка має право на гарантію, є споживачем, то в межах, на які не поширюється ця гарантія, також застосовуються положення законодавства України про захист прав споживачів.

§ 2

ПРАВИЛА ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ РЕКЛАМАЦІЙ

1. Гарант здійснює гарантійне обслуговування, в тому числі: виконання гарантійного обслуговування, прийняття рекламаций та їх розгляд, проведення перевірок та здійснення фінансових розрахунків у результаті наданої гарантії.
2. Рекламация слід надсилати до ТОВ «Снежжа-Україна»:
81000, Україна, Львівська обл., м. Яворів, вул. Привокзальна, 1а
Лабораторія з контролю виробництва: тел.: (03259) 60148,
Відділ збуту: тел.: (03259) 60152

sales@sniezka.ua

в електронному або письмовому вигляді, надаючи детальний опис дефекту, який є предметом reklamaciji.

3. Заяву має бути надіслано не пізніше ніж протягом 7 днів з моменту виявлення дефекту, який є предметом reklamaciji.
4. Особа, що подає reklamaciju, повинна надати таку інформацію:
 - дані уповноваженого з питань гарантії (персональні дані / назва, адреса, контактний телефон, адреса електронної пошти, якщо є),
 - копію документа, що підтверджує покупку (наприклад, рахунок, чек, договір),
 - пояснення причини подання reklamaciji,
 - найменування Продукту, щодо якого подається reklamacija, колір Продукту, термін придатності, номер партії виробництва Продукту, найменування Продавця, дата покупки, вартість фарби.
 - Фотографії стіни та самих плям, на які подається reklamacija.
5. Якщо reklamacijnа заява не містить даних, необхідних для її розгляду, Гарант попросить Особу яка подає reklamaciju надати їх засобами, зазначеними в reklamacijnій заяві (листування на адресу Особи яка подає reklamaciju, електронну пошту, телефон) протягом 7 днів з дати вручення цього повідомлення Особі яка подає reklamaciju. У разі відсутності в заяві інформації про Особу яка подає reklamaciju або особу, яка має право за гарантією, та/або ненадання даних, незважаючи на запит протягом 7 днів - що перешкоджає розгляду обґрунтованості заяви - Гарант залишить заяву без розгляду.
6. Покупець зобов'язаний надати уповноваженим представникам Гаранта доступ до пофарбованої основи, яка є предметом reklamaciji, для його огляду протягом 21 дня з моменту отримання заяви. До цього часу Покупець не має права вчиняти жодних дій, що перешкоджають належній перевірці (наприклад, знімати застосований Продукт із даної поверхні, фарбувати поверхню стіни, щодо якої подано reklamaciju). Якщо Покупець двічі не надає доступ до пофарбованої поверхні з причин, пов'язаних із Особою яка подала reklamaciju, це означає відмову від reklamaciji.
7. У разі необхідності Гарант може вимагати від покупця надіслати оригінал підтвердження покупки Продукту або повернути упаковку використаного Продукту, а також перевірити дату завершення фарбувальних робіт, розмір пофарбованої поверхні в м², тип основи, час витримки штукатурки, спосіб нанесення Продукту, на який поширюється reklamacija, кількість використаного Продукту, кількість шарів, підготовка основи з деталями етапів, інтервалів часу між виконаними роботами та використаними матеріалами (назву продукту та його виробника), вказівку на те, чи був Продукт розведений чи ні, дату виникнення плями, речовину, яка спричинила пляму, час видалення плями, відрахований з моменту її утворення, спосіб видалення плями та засоби, які для цього використовувалися.

8. Термін розгляду рекамації Гарантом становить 30 днів з дати отримання повної рекамаційної заяви, а у випадках, що потребують візуального огляду або спеціалізованої експертизи 60 днів. У разі необхідності проведення Гарантом перевірки уповноважений представник Гаранта проводить перевірку в узгоджений з управненою стороною термін, оформляючи дії актом.
9. Якщо рекамацію прийнято, вартість покупки Товару буде повернуто протягом 14 робочих днів з дати прийняття рекамації банківським переказом на рахунок покупця, якщо покупець не вкаже інший спосіб розрахунку, зокрема поштовим переказом за адресою проживання покупця.
10. У разі відсутності даних, необхідних для здійснення переказу, уповноважений працівник Гаранта зв'яжеться з покупцем для уточнення способу повернення коштів.
11. Якщо Гарант визнає рекамацію покупця необґрунтованою, Гарант повинен письмово зазначити покупцеві положення Гарантійних умов або Карти технічної Продукту, які обґрунтовують відмову у визнанні рекамації обґрунтованою.

§ 3

ПОЗАСУДОВЕ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1. Інформацію про спір, який виник щодо гарантії, можна також повідомити ТОВ «Снежка-Україна» у письмовій формі на адресу: 81000, Україна, Львівська обл., м. Яворів, вул. Привокзальна, 1а або на електронну адресу: sales@sniezka.ua.
2. Крім того, споживач має право звернутись до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів у відповідному регіоні.
3. Споживач також має право звернутися до громадської організації, до статутних завдань якої входить захист прав споживачів про надання безкоштовної консультаційної та юридичної допомоги у вирішенні спору.

§ 4

ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Незалежно від позасудового порядку вирішення споживчого спору, зазначеного вище, Споживач має право на умовах, визначених відповідними положеннями ЦПК, подати позов до суду.

2. Застосування позасудових методів розгляду рекламацій і розгляду претензій є добровільним і може мати місце лише за умови згоди обох сторін спору. Вищенаведені положення є інформативними та не означають, що Гарант погоджується брати участь у позасудових методах розгляду рекламацій та претензій (врегулювання спорів).
3. Будь-які спори між Гарантом і Покупцем, які є суб'єктами господарювання, вирішуватимуться в суді у порядку господарського судочинства.
4. Зв'язок зі Споживачем буде здійснюватися шляхом листування та/або за допомогою засобів індивідуального дистанційного зв'язку: телефону, електронної пошти.
5. *Володільцем (Адміністратором) Ваших персональних даних є ТОВ "Снежка-Україна", місцезнаходження Товариства та поштова адреса: 81000, Україна, Львівська обл., м. Яворів, вул. Привокзальна, 1а (далі ТОВ "Снежка-Україна" або Володільець, Адміністратор).*

З якою метою та на якій підставі ми обробляємо Ваші дані?

Ваші персональні дані будуть оброблятися з метою розгляду рекламації, яку ви подали до ТОВ "Снежка-Україна". Шляхом підписання та надсилання рекламації Ви надаєте добровільну та інформовану згоду Володільцю на обробку персональних даних, переданих з метою розгляду рекламації. Правовою підставою обробки Ваших персональних даних є розгляд вашої рекламації. Надання даних не є обов'язковим, але необхідним для розгляду Вашої рекламації.

ТОВ "Снежка-Україна" передаватиме Ваші персональні дані іншим одержувачам, яким доручено обробку персональних даних від імені та в інтересах ТОВ "Снежка-Україна", включаючи компанії з групи компаній Снежка та їхніх працівників. Крім того, ТОВ "Снежка-Україна" довірятиме обробку персональних даних особам, з якими вона уклала договір про надання послуг з обслуговування ІТ-систем, які використовує Володільець. Ваші персональні дані також можуть бути надані юридичним компаніям, які надають юридичну допомогу Володільцю.

ТОВ "Снежка-Україна" оброблятиме наступні персональні дані:

ім'я та прізвище, номер телефону, адреса електронної пошти, а також адреса для листування

Як довго ми оброблятимемо Ваші дані?

Ваші персональні дані оброблятимуться протягом періоду розгляду Вашої рекламації, а також для цілей архівування, але не довше 5 років із закінчення календарного року, в якому відбувся розгляд рекламації.

Які у Вас є права?

Ви маєте право:

- *на доступ до Ваших персональних даних та отримання копії персональних даних, що підлягають обробці;*

- на виправлення ваших неправильних даних;
- вимагати видалення даних (право на забуття);
- робити запити на обмеження обробки даних;
- заперечувати проти обробки даних;
- передавати надані дані, що обробляються автоматизованим способом;
- усі інші права, передбачені ст.8 Закону України “Про захист персональних даних”.

Якщо Ви вважаєте, що Ваші персональні дані обробляються незаконно, Ви можете звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду.

Контакти

Якщо вам потрібна додаткова інформація щодо захисту персональних даних або Ви хочете реалізувати свої права, будь ласка, зв'яжіться з нами:

інфолінія: 0 800 500 822, e-mail: sales@sniezka.ua

ТОВ “Сніжка-Україна” місцезнаходження Товариства: 81000, Україна, Львівська обл., м. Яворів, вул. Привокзальна, 1а

6. Наступні додатки є невід’ємною частиною цих Гарантійних умов:

- 1) Карта технічна Продукту,
- 2) Рекламачійна заява.

Ці Гарантійні умови діють з 3 квітня 2022 року.