

REKLAMAČNÍ ŘÁD

SKUPINY COLORLAK, a.s.

Článek 1 Úvodní ustanovení

- (1) Tento reklamační řád je vystaven podle ustanovení v § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o ochraně spotřebitele**“) a v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), společností COLORLAK maloobchod s.r.o., IČ: 25519492, se sídlem Českobrodská 3/17, Hrdlořezy, 190 00 Praha 9, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod spisovou značkou B 1112 (dále jen „**Prodávající**“).
- (2) Za kupujícího se pro účely tohoto reklamačního řádu považuje osoba, která je spotřebitelem ve smyslu ustanovení § 2 odstavce 1 písm. a) Zákona o ochraně spotřebitele, tedy fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (dále jen „**Kupující**“).
- (3) Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatnění veškerých práv z vadného plnění Kupujícího vůči Prodávajícímu (dále jen „**Reklamace**“) a způsob vyřizování Reklamace, související výhradně s kupními smlouvami uzavřenými mezi Prodávajícím a Kupujícím na náterové hmoty vyráběné Prodávajícím a na jiné zboží, které Prodávající koupil od jiného dodavatele.
- (4) Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást každé kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím. Uzavřením kupní smlouvy s Prodávajícím Kupující potvrzuje, že byl řádně seznámen s tímto reklamačním řádem a jeho obsahem.
- (5) V případě, že není některá otázka řešena tímto reklamačním řádem, pak se užijí Obchodní podmínky Prodávajícího, které jsou k dispozici v textové podobě na webových stránkách Prodávajícího a v listinné podobě na každé provozovně Prodávajícího.

Článek 2 Ochrana osobních údajů

- (1) Prodávající zpracovává poskytnuté údaje v rozsahu, v jakém jí je Kupující přímo poskytl v souvislosti s uplatňováním a vyřizováním Reklamace, a zpracovává je v souladu s platnými právními předpisy a Prohlášením o ochraně soukromí společnosti COLORLAK, maloobchod s.r.o., které jsou k dispozici v textové podobě na webových stránkách Prodávajícího a v listinné podobě na každé provozovně Prodávajícího.
- (2) Osobní údaje Kupujícího jsou zpracovávány za účelem uplatnění a vyřízení Reklamace.

Článek 3 Povinnosti Kupujícího po převzetí zboží

- (1) Kupující je povinen zkontrolovat zboží bez zbytečného odkladu po přechodu nebezpečí škody na věci, zejména zda je zboží kompletní a nepoškozené. Nebezpečí škody na věci přechází na Kupujícího převzetím zboží.

- (2) V případě, že by byla objevena vada zboží po jeho zkontrolování, je Kupující povinen bez zbytečného odkladu informovat Prodávajícího o zjištěné vadě.
- (3) Kupující je před použitím zboží povinen seznámit se s návodem o způsobu použití a údržbě výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, nebo s pokyny uvedenými na obalu nebo etiketě Zboží. Kupující se dále povinen seznámit s podmínkami údržby Zboží a jeho skladování. Prodávající je povinen Kupujícího upozornit na nebezpečí, která s užíváním Zboží mohou souviset. Prodávající nenese odpovědnost za neodborné zacházení s náterovou hmotou, za nevhodné zvolení náterového systému, za špatně připravený podklad a za následné škody na výrobcích nebo životním prostředí.
- (4) Prodávající na etiketě každého zboží, jehož kvalita se po určité době snižuje, a proto jeho původní vlastnosti po této době již nelze zaručovat, uvádí vedle informací o použití a omezení zboží, rovněž údaje o datu, do kterého lze zboží použít (dále jen „**Doba expirace**“). Po uplynutí Doby expirace Prodávající neodpovídá za snížení kvality a změnu vlastností zboží. Kupující je povinen seznámit se etiketou zboží a s jeho Dobou expirace.
- (5) Prodávající garantuje Dobu expirace Zboží v časovém rozsahu uvedeném na etiketě či obalu každého Zboží.
- (6) Kupující je povinen provést zkoušky aplikace na zkušebních podkladech, seznámit se s náterovou hmotou a vyloučit tak škody na finálním výrobku, popř. vytvořit referenční plochu ke zpětné kontrole. V případě reklamace Zboží – barvy již aplikované, je Kupující povinen Prodávajícímu doložit veškeré konkrétní podmínky, za nichž došlo k aplikaci barvy, zejména informace o ošetření povrchu a teploty vzduchu a slunečního záření.
- (7) V případě koupě nestandardního nebo nestálobarevného odstínu zboží je Kupující povinen odstín za součinnosti provozovatele tónovacího automatu v konkrétních podmínkách sám odsouhlasit na zkušební ploše. Po odsouhlasení odstínu na zkušební ploše, již není možné reklamovat zboží z důvodu nesprávného odstínu.

Článek 4

Rozsah práv z vadného plnění

- (1) Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží:
 - a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
 - b) je vhodné k účelu, pro který ji Kupující požaduje a s nímž Prodávající souhlasil, a
 - c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
- (2) Prodávající odpovídá Kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:
 - a) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
 - b) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může Kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,

- c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může Kupující rozumně očekávat, a
 - d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Prodávající Kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.
- (3) V případě, že má zboží vadu, může Kupující podle své volby požadovat:
- a) dodání nového zboží bez vady, resp. **výměnu zboží** nebo
 - b) **opravu zboží**.
- (4) Právo volby dle odstavce (3) tohoto článku Kupující nemá, je-li zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.
- (5) Kupující může požadovat **přiměřenou slevu** nebo **odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny**, pokud:
- a) Prodávající vadu odmítl odstranit,
 - b) Prodávající vadu neodstranil v přiměřené době po jejím vytknutí,
 - c) vada se projeví opakovaně,
 - d) vada je podstatným porušením smlouvy, nebo
 - e) je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího.
- (6) Jakmile Kupující zvolí způsob vyřízení Reklamace, je tímto projevem vázán a není oprávněn svoji volbu měnit bez předchozího souhlasu Prodávajícího.
- (7) Dokud Kupující neuplatní právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí Kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
- (8) Kupující však není oprávněn od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny, je-li vada zboží nevýznamná. Za nevýznamnou vadu zboží se považuje jakékoliv poškození obalu zboží, ledaže je v důsledku vady obalu dotčen obsah zboží.
- (9) Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady, dodáním chybějící věci nebo opravou věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo právo odstoupit od smlouvy.
- (10) Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující pouze právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- (11) Za odstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou lze odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží i nátěrového filmu. Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.
- (12) V případě tónovaných výrobků si Prodávající vyhrazuje právo možnosti odstínové odchylky, pokud jsou modelovány softwarem a jedná se o počítačovou recepturu, odstín se může odchýlovat od odstínové předlohy. V tomto případě se jedná o odstranitelnou vadu, přičemž Prodejce má právo zvolit, zda zboží bude opraveno (např. dotónováním odstínu), nebo bude zboží vyměněno.
- (13) U lazurovacích nátěrových hmot si Prodávající vyhrazuje možnost odstínové odchylky vlivem různobarevnosti a odlišných vlastností dřevěného podkladu.

Článek 5 Uplatnění a přijímání Reklamace

- (1) Kupující je oprávněn reklamovat vadu zboží, která se na zboží objeví v době do dvou let od převzetí zboží.
- (2) Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
- (3) Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí Reklamace.
- (4) Uplatit reklamaci po uplynutí Doby expirace zboží je možné pouze prokáže-li Kupující, že zboží mělo vadu již před uplynutím Doby expirace. Prodávající je oprávněn posoudit, zda zboží nemá zaručené vlastnosti právě v důsledku expirace zboží.
- (5) Uplatňuje-li Kupující reklamaci zboží – náterovou hmotu, která byla již aplikována, je Kupující povinen prokázat, že dodržel podmínky uvedené v návodu, pokynech nebo na etiketě zboží, zejména podmínky správného skladování a správné aplikace. Podmínky správné aplikace jednotlivého sortimentu je rovněž uvedena na webových stránkách Prodávajícího.
- (6) Kupující má právo uplatnit Reklamaci:
 - a) na kterékoliv prodejně Prodávajícího (seznam všech prodejen Kupujícího je uveden zde <https://www.colorlak.cz/prodejny>),
 - b) v sídle společnosti COLORLAK maloobchod s.r.o., na adrese Českobrodská 3/17, Hrdlořezy, 190 00 Praha 9,
 - c) odesláním reklamovaného zboží na adresu Prodávajícího, nebo
 - d) osobě, která je Prodávajícím určena k přijetí reklamace a provedení opravy.
- (7) Prodávající je povinen Reklamaci přijmout v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné, nebo ve svém sídle, ledaže k provedení opravy je určena jiná osoba.
- (8) V každé provozovně Prodávajícího je po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený k přijímání a vyřizování Reklamací.
- (9) Kupující je povinen vyplnit Reklamační formulář, který je dostupný na webových stránkách Prodávajícího ke stažení a v listinné podobě na každé provozovně Prodávajícího.
- (10) Kupující je povinen k Reklamačnímu formuláři přiložit originál dokladu o prodeji zboží nebo doložit jiným vhodným způsobem (např. výpisem z bankovního účtu, dodacím listem), že lhůta k uplatnění Reklamace stále běží.
- (11) Při uplatnění Reklamace je Prodávající povinen Kupujícímu vydat Písemné potvrzení o přijetí reklamace, které obsahuje datum, kdy Kupující Reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení Reklamace požaduje a kontaktní údaje Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení Reklamace.
- (12) Povinnost vydat Písemné potvrzení o přijetí reklamace se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

- (13) V případě, že Kupující uplatní Reklamaci odesláním reklamovaného zboží na adresu Prodávajícího, má Kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění Reklamace, zejména náhradu poštovného ve výši nejnižšího způsobu odeslání.

Článek 6

Nemožnost uplatnění práva z vadného plnění

- (1) Právo z vadného plnění Kupujícími nenáleží, pokud Kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu nebo o vadě zboží vědět musel s přihlédnutím k okolnostem, za kterých byla kupní smlouva uzavřena.
- (2) Právo z vadného plnění Kupujícímu dále nenáleží, pokud Kupující vadu sám způsobil.
- (3) Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození Kupujícím či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
- (4) Kupující není Reklamaci oprávněn uplatnit, pokud Kupující vytýká pouze nevyhovující odstín barvy. Prodávající neodpovídá za zobrazení jednotlivých odstínů na výstupním zařízení Kupujícího.
- (5) Kupující dále není Reklamaci oprávněn uplatnit, pokud byl řádně seznámen se skutečností, že odstín zboží se může lišit od skutečnosti, čímž Kupující převzal plnou odpovědnost za zvolený odstín.

Článek 7

Vyřizování Reklamace

- (1) Kupující má právo zvolit požadovaný způsob vyřízení Reklamace v Reklamačním formuláři.
- (2) O konkrétním způsobu vyřízení Reklamace je oprávněn rozhodnout Prodávající, a to s ohledem na typ vytknuté vady.
- (3) Prodávající je povinen Reklamaci vyřídit a odstranit vadu nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace a informovat Kupujícího o způsobu vyřízení reklamace, ledaže se Prodávající a Kupující domluvili na delší lhůtě, přičemž tato lhůta počíná běžet následující den po uplatnění Reklamace.
- (4) V případě, že Kupující nedodal reklamované zboží kompletní, lhůta uvedená v odstavci (4) tohoto článku počíná běžet až od okamžiku dodání chybějící části zboží.
- (5) Kupující je povinen poskytnout veškerou možnou součinnost při vyřizování Reklamace, zejména je povinen dodat kompletní zboží, umožnit kontrolu zboží, podrobně popsat vady zboží a uvést úplné kontaktní údaje. V případě, že Kupující neposkytne součinnost, lhůta uvedená v odstavci (3) tohoto článku neběží a začne opět běžet až po poskytnutí součinnosti.
- (6) V případě, že Kupující nevyřídí Reklamaci a neodstraní vadu v ujednané lhůtě, má Kupující právo odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny nebo požadovat přiměřenou slevu.

- (7) Kupující není povinen uhradit dosud nezaplacenou kupní cenu, případně její část, dokud Prodávající řádně nesplní své povinnosti vyplývající z vadného plnění.
- (8) Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.
- (9) Odstoupí-li Kupující oprávněně od smlouvy, je Prodávající povinen mu vrátit kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží vadné zboží.
- (10) Prodávající je povinen vydat Kupujícímu Protokol o vyřízení reklamace, který slouží jako písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamace obsahující také potvrzení o provedení opravy včetně doby jejího trvání.
- (11) V případě, že jako způsob vyřízení Reklamace byla zvolena oprava zboží, je Prodávající povinen Kupujícího telefonicky nebo e-mailovou komunikací vyrozumět o možnosti opravené zboží převzít. Kupující je povinen opravené zboží převzít nejpozději do 14 pracovních dnů, jinak Prodávajícímu náleží úplata za uskladnění v obvyklé výši za každý den prodlení s převzetím.

Článek 8 Zamítnutí Reklamace

- (1) Prodávající se oprávněně uplatněnou Reklamaci zamítnout, pokud:
 - a) reklamované zboží není možné přezkoumat,
 - b) Kupující podrobně nepopsal vady zboží,
 - c) uplynula zákonná lhůta k uplatnění Reklamace v délce dvou let a Kupující nedoložil, že vada vznikla před uplynutím této lhůty,
 - d) je věc opotřebovaná jiným než obvyklým způsobem užíváním, zejména pokud:
 - vada byla způsobena používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy přirozenému prostředí, které bylo stanoveno v instrukcích k použití zboží,
 - vada byla způsobena neodborným zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
 - k poškození zboží došlo v důsledku nadměrného zatěžování nebo používání v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci, obecnými zásadami, technickými normami nebo bezpečnostními předpisy platnými na území České republiky,
 - vada byla způsobena poškozením zboží neodvratitelnými a/nebo nepředvídatelnými událostmi,
 - vada byla způsobena neodborným zásahem, poškozením při dopravě, poškozením vodou, ohněm, statickou či atmosférickou elektřinou nebo jiným zásahem vyšší moci,
 - vada byla způsobena jednáním Kupujícího, třetí osobou nebo v důsledku jiného nesprávného zásahu,
 - e) Kupující o vadě věděl již při koupi,
 - f) Kupující vadu sám způsobil,
 - g) uplynula Expirační doba zboží,
 - h) Kupující bez zbytečného odkladu nevytknul zjištěné vady po zjištění vady,
 - i) Kupující nepředložil příložit originál dokladu o prodeji zboží nebo prodej zboží nedoložil jiným vhodným způsobem,
 - j) nebyl zhotoven zkušební nátěr dle závazného technologického postupu na malé ploše (v případě Reklamace barevných odstínů),
 - k) Kupující neodsouhlasil nestandardní nebo nestálobarevný odstín na zkušební ploše.

Článek 9 **Závěrečná ustanovení**

- (1) Veškeré Reklamace se vyřizují v souladu s tímto reklamačním řádem, Občanským zákoníkem, Zákonem o ochraně spotřebitele a dalšími příslušnými právními předpisy.
- (2) Prodávající, v souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, informuje Kupujícího, že v případě vzniku sporu týkajícího se Reklamace, je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, email adr@coi.cz, web www.coi.cz, se Reklamační řád 2021 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) Prodávající si vyhrazuje právo tento reklamační řád kdykoliv změnit. Změnu vždy vyhlásí na svých webových stránkách, případně jiným vhodným způsobem tak, aby byla veřejně dostupná.
- (4) Práva Kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.
- (5) Kupující jsou oprávněni seznámit se s tímto reklamačním řádem na webových stránkách společnosti, v sídle společnosti a na každé provozovně společnosti COLORLAK maloobchod s.r.o. a jejich dceřiných společnostech.
- (6) Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2025.

COLORLAK maloobchod s.r.o.