



## WARUNKI GWARANCJI

### Dotyczące wyrobu: VIDARON IMPREGNAT OCHRONNO – DEKORACYJNY POWŁOKOTWÓRCZY

#### § 1

#### Postanowienia ogólne, przedmiot gwarancji

1. **Nazwa i adres Gwaranta: Fabryka Farb i Lakierów ŚNIEŻKA SA** z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, województwo mazowieckie, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000060537, NIP: 8181433438, REGON: 690527477, BDO: 000019829, kapitał zakładowy 12 617 778 PLN pokryty w całości, nr tel.: 14 680 55 52, e-mail: [reklamacje@sniezka.com](mailto:reklamacje@sniezka.com) (dalej również jako: „Gwarant” lub „Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA”).
2. Na zasadach określonych w niniejszych warunkach Gwarant udziela gwarancji co do skuteczności ochrony drewna pomalowanego produktem Gwaranta pod nazwą: **VIDARON Impregnat Ochronno-Dekoracyjny Powłokotwórczy (dalej również jako: „Produkt”)**, przez co rozumie się trwałość ochronną powłoki podczas ekspozycji powierzchni wymalowanej Produktem na działanie zmiennych warunków atmosferycznych.
3. Gwarant udziela gwarancji Produktu pod następującymi warunkami:
  - 1) gwarancja obowiązuje wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 2) zakupu i zastosowania Produktu wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 3) surowe, lite drewno przeznaczone do impregnowania Produktem VIDARON wymaga wcześniejszego oczyszczenia. Ponadto, ma być gładkie, wolne od kurzu, tłustych i żywicznych plam, **bez skażenia biologicznego typu: sinizna, pleśń, grzyby oraz owady**, o wilgotności poniżej 20% i zabezpieczone przed ingerencją wody. Tak przygotowane drewno należy przed zastosowaniem VIDARON Impregnat Ochronno-Dekoracyjny Powłokotwórczy zaimpregnować używając produktu VIDARON Impregnat Ochronny do Drewna Gruntujący,
  - 4) zastosowania Produktu przed upływem okresu przydatności do użycia (data ważności),
  - 5) nie wystąpił jeden z przypadków wyłączenia, o których mowa w ust. 4 poniżej,
  - 6) powierzchnie narażone na długotrwałe osadzanie się wody i śniegu (np. czołowe powierzchnie sztachet ogrodowych) muszą być gładkie bez ubytków, wyrwań, dokładnie zapolerowane, kanty zaokrąglone, min. promień zaokrąglenia 2 mm. Na powierzchniach poziomych narażonych na zaleganie wody i śniegu należy wykonać skos minimum 15° w celu szybkiego odprowadzenia wody.
4. Gwarancja nie obejmuje następujących przypadków:
  - 1) kiedy Produkt został zakupiony po upływie terminu jego przydatności do użycia,
  - 2) kiedy transport i przechowywanie Produktu było niezgodne z instrukcjami Gwaranta,
  - 3) zastosowania Produktu niezgodnie ze wskazaniami Gwaranta podanymi na opakowaniu Produktu, a zwłaszcza nieprawidłowego wykonania prac aplikacyjnych, np. nieprawidłowe oczyszczenie powierzchni lub wymalowanie,
  - 4) zastosowania Produktu na materiałach drewnopochodnych lub na twardych (o **Współczynniku Brinella BNH** powyżej 3,6, np. dąb, jesion) i egzotycznych gatunkach drewna,
  - 5) przygotowanie powierzchni pod malowanie i/lub aplikacja Produktu odbyło/-y się w sposób niezgodny z instrukcjami Gwaranta podanymi na opakowaniu Produktu, np. impregnacja nie została wykonana na każdej powierzchni/stronie elementu i dopuszczono do pozostawienia surowej powierzchni drewna,

- 6) kiedy wymalowana powierzchnia była w okresie gwarancyjnym poddana działaniu środków chemicznych o właściwościach niekorzystnie oddziaływujących na powłoki (np. środki o właściwościach żrących, wybuchowych), zanurzona w wodzie (np. pomost, molo), zakopana w ziemi, wystawiona na powtarzalną emisję ciepła z urządzeń (sauna, wymienniki ciepła),
  - 7) kiedy wymalowana powierzchnia z uwagi na brak odpowiedniego zabezpieczenia była w okresie gwarancji narażona na oddziaływanie powstałe w wyniku prac malarsko – tynkarskich, spawalniczych, szlifowania oraz podobnych wykonywanych w pobliżu wymalowanej powierzchni, np. iskry, oddziaływanie mechaniczne, temperatura powyżej 50 stopni w skali Celsjusza, gazy przemysłowe,
  - 8) kiedy pogorszenie się stanu malowanej powierzchni lub wymalowania spowodowane jest reakcją elektrochemiczną wywołaną obecnością metali w wymalowanym elemencie,
  - 9) uszkodzeń mechanicznych (np. spowodowane przez zwierzęta), uszkodzeń powstałych w wyniku niedbałości lub umyślnego działania użytkownika bądź jego niewiedzy,
  - 10) kiedy uszkodzenie wymalowania jest skutkiem zmian zachodzących w samym podłożu (np. infekcja i wypaczenie drewna, pękanie, zmiana koloru w trakcie upływu czasu, uwalnianie substancji chemicznych: tanin, żywic itp.). Uszkodzenie wymalowania będzie powodować degradację drewna rozszerzającą się stopniowo na przylegające obszary. Powstałe uszkodzenie należy natychmiast zlikwidować,
  - 11) kiedy Produkt zastosowano na skalę przemysłową i metodami przemysłowymi, przez co rozumie się użycie Produktu związane z działalnością gospodarczą,
  - 12) gdy nastąpiło zniszczenie powierzchni wymalowanej Produktem będące wynikiem zdarzeń losowych, siły wyższej, powstałych w wyniku niedbałości lub umyślnego działania użytkownika bądź jego niewiedzy,
  - 13) pomimo stwierdzenia wady Produktu przed wymalowaniem lub w jego trakcie kupujący nie wstrzymał się z zastosowaniem Produktu,
  - 14) kiedy Produkt zastosowano na powierzchniach dachowych (np. gonty), podłogowych, tarasach lub elewacji,
  - 15) powierzchni, na których występuje zjawisko stałego gromadzenia się wody, śniegu i innych substancji bez możliwości odpływu,
  - 16) kiedy powierzchnia pomalowana poddana została długotrwałemu działaniu wilgoci, agresywnemu środowisku (otoczenie przemysłowe, bezpośrednia bliskość drogi o dużym natężeniu ruchu, obszary nadmorskie w odległości do 10 km od linii brzegowej).
5. W przypadku, gdy Produkt nie spełnia warunku skuteczności ochronnej pomalowania w okresie gwarancji, Gwarant jest zobowiązany do zwrotu ceny zakupu Produktu, o ile brak warunku skuteczności Produktu ujawni się w czasie trwania ochrony gwarancyjnej (okresie gwarancji).
6. W przypadku braku zgodności Produktu z umową sprzedaży, kupującemu będącemu konsumentem, tj. osobie fizycznej, która dokonała zakupu Produktu niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową [stosownie do treści art. 22<sup>1</sup> Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny tekst jedn. Dz.U. z 2022 r. poz. 1360 z późn.zm.] lub przedsiębiorcą, któremu przyznano uprawnienia konsumenta, tj. osobie fizycznej dokonującej zakupu bezpośrednio związanego z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści zawieranej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie Przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej określone w Ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.), ze strony i na koszt Fabryki Farb i Lakierów Śnieżka SA.
7. Niniejsza gwarancja nie wpływa na:
- 1) uprawnienia kupującego będącego konsumentem lub przedsiębiorcą, któremu przyznano uprawnienia konsumenta, o których mowa w ust. 6 powyżej, wynikające z przepisów o braku zgodności towaru z umową, w szczególności nie ma wpływu na środki ochrony prawnej określone w Ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,

- 2) uprawnienia kupującego nie będącego konsumentem lub przedsiębiorcą, któremu przyznano uprawnienia konsumenta, wynikające z przepisów o rękojmi za wady, uregulowanych w Ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz.U. z 2022 r., poz. 1360 z późn. zm.).
8. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej gwarancji zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w tym Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz.U. z 2022 r., poz. 1360 z późn. zm.). W przypadku, gdy kupującym lub uprawnionym z gwarancji jest konsument lub przedsiębiorca, któremu przyznano uprawnienia konsumenta - w zakresie nieuregulowanym niniejszą gwarancją zastosowanie mają również przepisy Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).
9. Czas trwania ochrony gwarancyjnej - Gwarant udziela gwarancji na okres 6 lat liczony od dnia nabycia Produktu przez kupującego. W razie wykonania poprawek lub przemalowań okres gwarancji nie ulega przedłużeniu ani zawieszeniu.

## § 2

### Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

1. Gwarant wykonuje świadczenia gwarancyjne, w tym m.in. wykonywanie obsługi gwarancyjnej, przyjmowanie zgłoszeń reklamacyjnych i ich rozpatrywanie, przeprowadzenie oględzin oraz dokonywanie rozliczeń finansowych, wynikłych z udzielonej gwarancji, **za pośrednictwem spółki Śnieżka Trade of Colours spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie**, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000373430, NIP 8722387389, REGON 180632944, nr BDO 000499445, kapitał zakładowy 303 558 000,00 zł („**Śnieżka ToC**”).
2. Reklamacje należy zgłaszać do: **Śnieżka ToC - Obsługa Gwarancji i Reklamacji** (adres: ul. Dębicka 44, 39-207 Brzeźnica), elektronicznie lub na piśmie z podaniem dokładnego opisu wady będącej przedmiotem reklamacji. Zgłoszenie może być dokonane na formularzu: „Zgłoszenie reklamacyjne” zamieszczonym na stronie: [www.vidaron.pl](http://www.vidaron.pl) lub za pośrednictwem dynamicznego formularza online dostępnego na stronie: <https://dekoratorium.pl>
3. Wnoszący reklamację („**Reklamujący**”) powinien przedstawić następujące informacje:
- dane uprawnionego z tytułu gwarancji (dane personalne/ nazwa, adres, nr telefonu kontaktowego, ew. e-mail),
  - dane zastosowanych wyrobów, datę ważności, numery partii, ilość zużyta na wymalowanie, sposób przygotowania podłoża z wyszczególnieniem etapów poszczególnych prac, ilość naniesionych warstw, nazwę sprzedawcy, datę zakupu Produktu, koszt zakupu Produktu,
  - kopię dokumentu potwierdzającego zakup Produktu oraz impregnatu VIDARON Impregnat Ochronny do Drewna Gruntujący (np. faktura VAT, paragon, umowa),
  - wyjaśnienie przyczyny złożenia reklamacji oraz dołączenie dokumentacji zdjęciowej wymalowanej powierzchni reklamowanym Produktem.
4. W razie różnic pomiędzy niniejszymi Warunkami Gwarancji a Regulaminem reklamacji dostępnym pod adresem: <https://www.dekoratorium.pl/pl/ComplaintsRegulations> wiążące są niniejsze Warunki Gwarancji.
5. W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne nie zawiera danych niezbędnych do jego rozpoznania Śnieżka ToC zwróci się do Reklamującego o ich podanie za pomocą środków wskazanych w zgłoszeniu reklamacyjnym (korespondencja na adres Reklamującego, e-mail, telefon) w terminie 7 dni od dnia doręczenia tej wiadomości Reklamującemu/przekazania tej informacji drogą telefoniczną. W przypadku braku w zgłoszeniu informacji wskazujących na osobę Reklamującego lub uprawnionego z gwarancji i/lub niezapełnienia danych pomimo

wezwania w terminie 7 dni – uniemożliwiających rozpoznanie zasadności zgłoszenia Śnieżka ToC pozostawi zgłoszenie bez rozpoznania.

6. Reklamujący jest zobowiązany umożliwić upoważnionym przez Śnieżka ToC przedstawicielom dostęp do powierzchni wymalowanej Produktem, będącej przedmiotem reklamacji w celu dokonania oględzin dokumentując czynność protokołem. Pracownik Śnieżki ToC skontaktuje się z Reklamującym w celu ustalenia terminu oględzin. W uzgodnionym terminie konieczne jest zapewnienie osobom upoważnionym przez Śnieżkę ToC dostępu do wymalowanej powierzchni. Do czasu przeprowadzenia oględzin Reklamujący nie może wykonać żadnych czynności uniemożliwiających prawidłową weryfikację zgłoszenia reklamacyjnego (np. usunąć z danej powierzchni zastosowanego Produktu). Dwukrotne nieudostępnienie przez kupującego powierzchni wymalowanej z przyczyn leżących po stronie Reklamującego oznacza rezygnację ze zgłoszenia reklamacyjnego.
7. Termin rozpatrzenia reklamacji przez Śnieżka ToC wynosi do 30 dni od daty otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego, a dla przypadków wymagających oględzin lub specjalistycznej ekspertyzy do 60 dni.
8. Jeżeli reklamację uwzględniono, zwrot ceny zakupu Produktu nastąpi w terminie 7 dni roboczych od dnia uwzględnienia reklamacji przelewem na rachunek Reklamującego, chyba że Reklamujący wskaże inny sposób rozliczenia, w szczególności przekazem pocztowym na adres zamieszkania Reklamującego.
9. W razie braku danych niezbędnych do dokonania przelewu upoważniony pracownik Śnieżki ToC skontaktuje się z Reklamującym w celu ustalenia sposobu dokonania zwrotu pieniędzy.
10. W przypadku uznania reklamacji za bezzasadną, Śnieżka ToC wskaże pisemnie Reklamującemu na te zapisy Warunków Gwarancji, które uzasadniają odmowę uznania reklamacji za zasadną.

### § 3

#### Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

1. Informacje o zaistniałym sporze w zakresie gwarancji można zgłosić spółce Śnieżka ToC także pisemnie za pośrednictwem Obsługi Gwarancji i Reklamacji (adres: ul. Dębicka 44, 39-207 Brzeźnica) lub na adres poczty elektronicznej: [reklamacje@sniezka.com](mailto: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 (tekst jedn. Dz.U. z 2020 r., poz. 1706 z późn.zm.) 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 (tekst jedn. Dz.U. z 2020 r., poz. 1706 z późn.zm.) 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. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności konsument ma prawo: wystąpić do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (między innymi Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich), o udzielenie bezpłatnej pomocy prawnej w sprawie rozstrzygnięcia sporu.

## § 4

### Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od wskazanych powyżej pozasądowych trybów rozwiązywania sporów konsumenckich, konsument jest uprawniony na zasadach określonych we właściwych przepisach Ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks Postępowania Cywilnego (tekst jedn. Dz.U. z 2021 r., poz. 1805 z późn. zm.) do skierowania sprawy do mediacji, złożenia wniosku o zawiązanie do próby ugodowej oraz wytoczenia powództwa do właściwego sądu powszechnego.
2. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrzenia reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i może mieć miejsce tylko w przypadku, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę. Powyższe zapisy mają charakter informacyjny i nie oznaczają wyrażenia przez Gwaranta zgody na udział w pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń (rozstrzygnięcia sporów).
3. Porozumiewanie się z konsumentem będzie następować w drodze listownej i/lub wykorzystaniem środków indywidualnego porozumiewania się na odległość: tj. telefonu, poczty elektronicznej.
4. Wszelkie spory pomiędzy Gwarantem a kupującym lub uprawnionym z gwarancji nie będącym konsumentem będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla miejscowości Rzeszów (woj. Podkarpackie, Rzeczpospolita Polska).
5. Zgłoszenie reklamacyjne stanowi integralną część niniejszych Warunków Gwarancji.

*Administratorem danych osobowych Reklamującego jest Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA, siedziba Spółki: 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51; adres do korespondencji: 39-207 Brzeźnica, ul. Dębicka 44 (dalej Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA lub Administrator).*

#### **W jakim celu i na jakiej podstawie przetwarzamy dane?**

*Dane osobowe Reklamującego będą przetwarzane w celu rozpatrzenia reklamacji zgłoszonej do Fabryki Farb i Lakierów Śnieżka SA. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. prawnie uzasadniony interes polegający na rozpatrzeniu zgłoszonej reklamacji. Podanie danych nie jest obowiązkowe, ale niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.*

#### **Odbiorcy danych**

*Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA będzie przekazywać dane osobowe Reklamującego innym odbiorcom, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych w imieniu i na rzecz Fabryki Farb i Lakierów Śnieżka SA, w tym spółce: Śnieżka Trade of Colours spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000373430, NIP 8722387389, REGON 180632944, nr BDO 000499445, kapitał zakładowy 303 558 000,00 zł. („Śnieżka ToC”), jako podmiotowi, który wykonuje świadczenia gwarancyjne w imieniu Fabryki Farb i Lakierów Śnieżka SA. Ponadto Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA będzie powierzać przetwarzanie danych osobowych podmiotom, z którymi zawarła umowę na świadczenie usług serwisowych dla użytkowanych przez Administratora systemów informatycznych. Dane osobowe Reklamującego mogą być ponadto udostępnione kancelariom świadczącym pomoc prawną na rzecz Administratora.*

### **Jak długo będziemy przetwarzać dane?**

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

### **Prawa Reklamującego**

Reklamującemu, którego dane są przetwarzane przysługuje 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.

W przypadku uznania, że dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, Reklamujący może wnieść skargę do organu nadzorczego (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

### **Kontakt**

W przypadku potrzeby uzyskania dodatkowych informacji związanych z ochroną danych osobowych lub chęci skorzystania z wyżej wymienionych praw, należy skontaktować się z naszym Inspektorem Ochrony Danych:

Tel: +48146997260, E-mail: [dane.osobowe@sniezka.com](mailto:dane.osobowe@sniezka.com)

Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA, siedziba Spółki: 00-854 Warszawa, ul. Chłodna 51; adres do korespondencji: 39-207 Brzeźnica, ul. Dębicka 44.

Niniejsze Warunki Gwarancji obowiązują od dnia 01.01.2023 r.