REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI COLORLAK SK, s.r.o. PRE SPOTREBITEĽOV

(v súlade s Občianskym zákonníkom č. 260/2026 Z. z. a Zákonom o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z. z., účinný od 1.1.2026)

Článok 1: Úvodné ustanovenia

(1) Tento reklamačný poriadok je vyhotovený podľa ustanovení § 18 Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka č. 260/2026 Z. z. v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) spoločnosťou COLORLAK SK, s.r.o., IČO: 36 254 487, so sídlom Zvolenská cesta 37, 974 05 Banská Bystrica, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č. 15802/S (ďalej len „Predávajúci“).

(2) Za Kupujúceho sa na účely tohto reklamačného poriadku považuje osoba, ktorá je spotrebiteľom v zmysle § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa a § 5 Občianskeho zákonníka, t. j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej len „Kupujúci“).

(3) Tento reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia všetkých práv z vadného plnenia Kupujúceho voči Predávajúcemu (ďalej len „Reklamácia“) a spôsob vybavovania Reklamácie, súvisiacej výhradne s kúpnymi zmluvami uzavretými medzi Predávajúcim a Kupujúcim na náterové hmoty vyrábané spoločnosťou COLORLAK a na iný tovar, ktorý Predávajúci kúpil od iného dodávateľa.

(4) Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť každej kúpnej zmluvy uzavretej medzi Predávajúcim a Kupujúcim. Uzavretím kúpnej zmluvy s Predávajúcim Kupujúci potvrdzuje, že bol riadne oboznámený s týmto reklamačným poriadkom a jeho obsahom.

(5) V prípade, že niektorá otázka nie je riešená týmto reklamačným poriadkom, použijú sa Obchodné podmienky Predávajúceho, ktoré sú k dispozícii v textovej podobe na webových stránkach Predávajúceho www.colorlak.sk a v listinnej podobe na každej prevádzkarni Predávajúceho.

Článok 2: Ochrana osobných údajov

(1) Predávajúci spracúva poskytnuté údaje v rozsahu, v akom mu ich Kupujúci priamo poskytol v súvislosti s uplatňovaním a vybavovaním Reklamácie, a spracúva ich v súlade s platnými právnymi predpismi (GDPR, Zákon č. 18/2018 Z. z.) a Zásadami ochrany súkromia spoločnosti COLORLAK SK, s.r.o.

(2) Osobné údaje Kupujúceho sú spracúvané výhradne za účelom uplatnenia, posúdenia a vybavenia Reklamácie.

Článok 3: Povinnosti Kupujúceho po prevzatí tovaru a Doba expirácie

(1) Kupujúci je povinný skontrolovať tovar bez zbytočného odkladu po prechode nebezpečenstva škody na veci, najmä či je tovar kompletný a nepoškodený. Nebezpečenstvo škody na veci prechádza na Kupujúceho prevzatím tovaru.

(2) V prípade, že by bola objavená vada tovaru po jeho skontrolovaní, je Kupujúci povinný bez zbytočného odkladu informovať Predávajúceho o zistenej vade.

(3) Kupujúci je pred použitím tovaru povinný oboznámiť sa s návodom o spôsobe použitia a údržbe výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, alebo s pokynmi uvedenými na obale alebo

etikete Tovaru. Kupujúci je ďalej povinný oboznámiť sa s podmienkami údržby Tovaru a jeho skladovania. Predávajúci nenesie zodpovednosť za neodborné zaobchádzanie s náterovou hmotou, za nevhodné zvolenie náterového systému, za zle pripravený podklad a za následné škody na výrobkoch alebo životnom prostredí.

(4) Predávajúci na etikete každého tovaru, ktorého kvalita sa po určitej dobe znižuje, uvádza vedľa informácií o použití aj údaje o dátume, do ktorého je možné tovar použiť (ďalej len „Doba expirácie“). Po uplynutí Doby expirácie Predávajúci nezodpovedá za zníženie kvality a zmenu vlastností tovaru. Kupujúci je povinný oboznámiť sa s etiketou tovaru a s jeho Dobou expirácie.

(5) Predávajúci garantuje Dobu expirácie Tovaru v časovom rozsahu uvedenom na etikete či obale každého Tovaru.

(6) Kupujúci je povinný vykonať skúšky aplikácie na skúšobných podkladoch (skúšobný náter na malej ploche), oboznámiť sa s náterovou hmotou a vylúčiť tak škody na finálnom výrobku, popr. vytvoriť referenčnú plochu na spätnú kontrolu. V prípade reklamácie Tovaru – farby už aplikovanej, je Kupujúci povinný Predávajúcemu doložiť všetky konkrétne podmienky, za ktorých došlo k aplikácii farby, najmä informácie o ošetrení povrchu, teplote vzduchu, vlhkosti a slnečnom žiarení.

(7) V prípade kúpy neštandardného alebo nestálofarebného odtieňa tovaru (tónovanie na zákazku) je Kupujúci povinný odtieň za súčinnosti prevádzkovateľa tónovacieho automatu v konkrétnych podmienkach sám odsúhlasiť na skúšobnej ploche. Po odsúhlasení odtieňa na skúšobnej ploche už nie je možné reklamovať tovar z dôvodu nesprávneho odtieňa.

Článok 4: Rozsah práv z vadného plnenia

(1) Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu, že tovar pri prevzatí nemá vady. Najmä Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu, že tovar zodpovedá dojednanému popisu, druhu, množstvu, funkčnosti, je vhodný na požadovaný účel a je dodaný s návodom a príslušenstvom.

(2) Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu, že vec je vhodná na obvyklý účel, množstvom a akosťou zodpovedá obvyklým vlastnostiam vecí toho istého druhu a zodpovedá vzorke alebo predlohe.

(3) V prípade, že má tovar vadu, môže Kupujúci podľa svojej voľby požadovať:
a) dodanie nového tovaru bez vady, resp. výmenu tovaru, alebo
b) opravu tovaru.

(4) Právo voľby podľa odseku (3) tohto článku Kupujúci nemá, ak je zvolený spôsob odstránenia vady nemožný alebo v porovnaní s druhým neprimerane nákladný.

(5) Kupujúci môže požadovať primeranú zľavu alebo odstúpiť od zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny, ak:
a) Predávajúci vadu odmietol odstrániť,
b) Predávajúci vadu neodstránil v primeranom čase po jej vytknutí,
c) vada sa prejaví opakovane,
d) vada je podstatným porušením zmluvy, alebo
e) je z vyhlásenia Predávajúceho alebo z okolností zjavné, že vada nebude odstránená v primeranom čase alebo bez značných ťažkostí pre Kupujúceho.

(6) Akonáhle Kupujúci zvolí spôsob vybavenia Reklamácie, je týmto prejavom viazaný a nie je oprávnený svoju voľbu meniť bez predchádzajúceho súhlasu Predávajúceho.

(7) Kým Kupujúci neuplatní právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy, môže Predávajúci dodať to, čo chýba, alebo odstrániť právnu vadu. Iné vady môže Predávajúci odstrániť podľa svojej voľby opravou tovaru alebo dodaním nového tovaru.

(8) Kupujúci však nie je oprávnený od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny, ak je vada tovaru nevýznamná. Za nevýznamnú vadu tovaru sa považuje akékoľvek poškodenie obalu tovaru, ibaže je v dôsledku vady obalu dotknutý obsah tovaru.

(9) Ak je vadné plnenie podstatným porušením zmluvy, má Kupujúci právo na odstránenie vady výmenou, opravou, právo na primeranú zľavu alebo odstúpenie od zmluvy. Ak je vadné plnenie nepodstatným porušením zmluvy, má Kupujúci právo na odstránenie vady alebo primeranú zľavu.

(10) Za odstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorú možno odstrániť bez toho, aby utrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru i náterového filmu. Za neodstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorú nemožno odstrániť alebo jej odstránenie nie je účelné s prihliadnutím na všetky rozhodujúce okolnosti.

(11) V prípade tónovaných výrobkov si Predávajúci vyhradzuje právo možnosti odtieňovej odchýlky, ak sú modelované softvérom a ide o počítačovú receptúru; odtieň sa môže odchyľovať od odtieňovej predlohy. V tomto prípade ide o odstrániteľnú vadu, pričom Predávajúci má právo zvoliť, či tovar bude opravený (napríklad dotónovaním odtieňa), alebo bude tovar vymenený.

(12) Pri lazúrovacích náterových hmotách si Predávajúci vyhradzuje možnosť odtieňovej odchýlky vplyvom rôznofarebnosti a odlišných vlastností dreveného podkladu.

Článok 5: Uplatnenie a prijímanie Reklamácie

(1) Kupujúci je oprávnený reklamovať vadu tovaru, ktorá sa na tovare objaví v dobe do dvoch rokov (24 mesiacov) od prevzatia tovaru.

(2) Ak Kupujúci reklamáciu výrobku uplatní počas prvých 12 mesiacov od kúpy, Predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia (§ 18 ods. 6 Zákona č. 250/2007 Z. z.). Ak Kupujúci reklamáciu uplatní po 12 mesiacoch a Predávajúci ju zamietne, v doklade o vybavení uvedie určenú osobu na odborné posúdenie (§ 18 ods. 7 Zákona č. 250/2007 Z. z.).

(3) Reklamáciu je nevyhnutne nutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď ako sa vada objavila. Prípadné omeškanie pri pokračujúcom používaní tovaru môže zapríčiniť prehĺbenie vady, znehodnotenie tovaru a môže byť dôvodom odmietnutia Reklamácie.

(4) Uplatniť reklamáciu po uplynutí Doby expirácie tovaru je možné iba vtedy, ak Kupujúci preukáže, že tovar mal vadu už pred uplynutím Doby expirácie. Predávajúci je oprávnený posúdiť, či tovar nemá zaručené vlastnosti práve v dôsledku expirácie tovaru.

(5) Ak uplatňuje Kupujúci reklamáciu tovaru – náterovej hmoty, ktorá bola už aplikovaná, je Kupujúci povinný preukázať, že dodržal podmienky uvedené v návode, pokynoch alebo na etikete tovaru, najmä podmienky správneho skladovania a správnej aplikácie.

(6) Kupujúci má právo uplatniť Reklamáciu:
a) osobne v akejkoľvek kamennej predajni siete COLORLAK v Slovenskej republike (aktuálny zoznam predajní je na https://colorlak.sk/predajne,
b) v sídle spoločnosti COLORLAK SK, s.r.o., na adrese Zvolenská cesta 37, 974 05 Banská Bystrica,
c) odoslaním reklamovaného tovaru na adresu sídla Predávajúceho, alebo
d) u osoby, ktorá je Predávajúcim určená na prijatie reklamácie a vykonanie opravy.

(7) Predávajúci je povinný Reklamáciu prijať v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, alebo vo svojom sídle.

(8) V každej prevádzkarni Predávajúceho je počas celej prevádzkovej doby prítomný pracovník poverený prijímať a vybavovať Reklamácie (§ 18 ods. 3 Zákona č. 250/2007 Z. z.).

(9) Kupujúci vyplní Reklamačný formulár, ktorý je dostupný na webových stránkach Predávajúceho www.colorlak.sk na stiahnutie a v listinnej podobe na každej prevádzkarni Predávajúceho.

(10) Kupujúci je povinný k Reklamačnému formuláru priložiť doklad o predaji tovaru (faktúru, pokladničný doklad) alebo doložiť iným vhodným spôsobom (napr. výpisom z bankového účtu), že lehota na uplatnenie Reklamácie stále plynie.

(11) Pri uplatnení Reklamácie je Predávajúci povinný Kupujúcemu vydať Písomné potvrdenie o prijatí reklamácie obsahujúce dátum uplatnenia, obsah reklamácie, požadovaný spôsob vyriadenia a kontaktné údaje Kupujúceho.

(12) V prípade, že Kupujúci uplatní Reklamáciu odoslaním reklamovaného tovaru na adresu Predávajúceho, má Kupujúci právo na náhradu účelne vynaložených nákladov na uplatnenie Reklamácie.

Článok 6: Nemožnosť uplatnenia práva z vadného plnenia

(1) Právo z vadného plnenia Kupujúcemu neprislúcha, ak Kupujúci pred prevzatím tovaru vedel, že tovar má vadu, alebo o vade tovaru vedieť musel s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých bola kúpna zmluva uzavretá.

(2) Právo z vadného plnenia Kupujúcemu ďalej neprislúcha, ak Kupujúci vadu sám spôsobil.

(3) Za vadu nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia Kupujúcim či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

(4) Kupujúci nie je oprávnený Reklamáciu uplatniť, ak Kupujúci vytýka iba nevyhovujúci odtieň farby zobrazený na monitoroch a displejoch. Predávajúci neodpovedá za zobrazenie jednotlivých odtieňov na výstupnom zariadení Kupujúceho.

(5) Kupujúci ďalej nie je oprávnený Reklamáciu uplatniť, ak bol riadne oboznámený so skutočnosťou, že odtieň tovaru sa môže líšiť od skutočnosti, čím Kupujúci prevzal plnú zodpovednosť za zvolený odtieň.

Článok 7: Vybavovanie Reklamácie

(1) Kupujúci má právo zvoliť požadovaný spôsob vybavenia Reklamácie v Reklamačnom formulári. O konkrétnom spôsobe vybavenia Reklamácie je oprávnený rozhodnúť Predávajúci s ohľadom na typ vytknutej vady a zákonné podmienky.

(2) Predávajúci je povinný Reklamáciu vybaviť a odstrániť vadu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie (resp. prevzatia predmetu reklamácie) a informovať Kupujúceho o spôsobe vybavenia reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona č. 250/2007 Z. z.).

(3) V prípade, že Kupujúci nedodal reklamovaný tovar kompletný, lehota počína plynúť až od okamihu dodania chýbajúcej časti tovaru.

(4) Kupujúci je povinný poskytnúť všetku možnú súčinnosť pri vybavovaní Reklamácie. V prípade, že Kupujúci neposkytne súčinnosť, lehota neplynie a začne opäť plynúť až po poskytnutí súčinnosti.

(5) V prípade, že Predávajúci nevybaví Reklamáciu a neodstráni vadu v 30-dňovej lehote, má Kupujúci právo odstúpiť od zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny alebo požadovať výmenu výrobku za nový.

(6) Kupujúci nie je povinný uhradiť doteraz nezaplatenú kúpnu cenu, prípadne jej časť, kým Predávajúci riadne nesplní svoje povinnosti vyplývajúce z vadného plnenia.

(7) Predávajúci môže odmietnuť vadu odstrániť, ak je to nemožné alebo neprimerane nákladné.

(8) Ak odstúpi Kupujúci oprávnene od zmluvy, je Predávajúci povinný vrátiť mu kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po doručení tovaru.

(9) Predávajúci je povinný vydať Kupujúcemu Písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 9 Zákona č. 250/2007 Z. z.).

(10) V prípade, že ako spôsob vybavenia Reklamácie bola zvolená oprava tovaru, je Predávajúci povinný Kupujúceho vyrozumieť o možnosti opravený tovar prevziať. Kupujúci je povinný opravený tovar prevziať najneskôr do 14 pracovných dní od výzvy, inak Predávajúcemu patrí úhrada za uskladnenie v obvyklej výške.

Článok 8: Zamietnutie Reklamácie

(1) Predávajúci je oprávnený uplatnenú Reklamáciu zamietnuť najmä v prípadoch, ak:
a) reklamovaný tovar nie je možné preskúmať,
b) Kupujúci podrobne nepopísal vady tovaru,
c) uplynula zákonná lehota na uplatnenie Reklamácie v dĺžke dvoch rokov a Kupujúci nedoložil, že vada vznikla pred uplynutím tejto lehoty,
d) je vec opotrebovaná iným než obvyklým spôsobom užívania (vada bola spôsobená vplyvom vlhkosti, chemických a mechanických vplyvov v rozpore s návodom),
e) vada bola spôsobená neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
f) k poškodeniu tovaru došlo v dôsledku nadmerného zaťažovania alebo používania v rozpore s dokumentáciou a technickými normami,
g) vada bola spôsobená poškodením tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami (živelná pohroma, zásah vyššej moci),
h) vada bola spôsobená konaním Kupujúceho, treťou osobou alebo v dôsledku iného nesprávneho zásahu,
i) Kupujúci o vade vedel už pri kúpe alebo vadu sám spôsobil,
j) uplynula Doba expirácie tovaru a vada vznikla v dôsledku expirácie,
k) Kupujúci bez zbytočného odkladu nevytkol zistené vady po ich zistení,
l) Kupujúci nepredložil doklad o kúpe tovaru ani kúpu nedoložil iným vhodným spôsobom,
m) nebol zhotovený skúšobný náter podľa záväzného technologického postupu na malej ploche (pri reklamácii farebných odtieňov),
n) Kupujúci neodsúhlasil neštandardný alebo nestálofarebný odtieň na skúšobnej ploche pri tónovaní na zákazku.

Článok 9: Záverečné ustanovenia

(1) Všetky Reklamácie sa vybavujú v súlade s týmto reklamačným poriadkom, Občianskym zákonníkom č. 260/2026 Z. z., Zákonom o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z. z. a ďalšími príslušnými právnymi predpismi SR.

(2) Predávajúci v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa informuje Kupujúceho, že v prípade vzniku sporu týkajúceho sa Reklamácie je subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) – Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, Skuteckého 39, 974 01 Banská Bystrica (www.soi.sk) alebo Ústredný inšpektorát SOI, Bajkalská 21/A, Bratislava (e-mail: ars@soi.sk). Spotrebiteľ môže použiť aj platformu RSO na adrese https://ec.europa.eu/consumers/odr/.

(3) Predávajúci si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok kedykoľvek zmeniť. Zmenu vždy vyhlási na svojich webových stránkach www.colorlak.sk.

(4) Práva Kupujúceho vyplývajúce zo zákona nie sú týmto reklamačným poriadkom dotknuté.

(5) Kupujúci sú oprávnení oboznámiť sa s týmto reklamačným poriadkom na webových stránkach spoločnosti www.colorlak.sk, v sídle spoločnosti a na každej prevádzkarni spoločnosti COLORLAK SK, s.r.o.

(6) Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. januára 2026.

COLORLAK SK, s.r.o.