



## УМОВИ ГАРАНТІЇ

### ЩОДО СТІЙКІСТІ ЗАХИСНОГО ПОКРИТТЯ ПІД ЧАС ВПЛИВУ МІНЛИВИХ АТМОСФЕРНИХ ФАКТОРІВ НА ПОВЕРХНЮ З ДЕРЕВИНИ, ПОФАРБОВАНУ ЗАХИСНО-ДЕКОРАТИВНИМ ІМПРЕГНАТОМ VIDARON

#### § 1

#### Загальні положення, предмет гарантії

1. Назва та адреса Гаранта: Товариство з обмеженою відповідальністю «Снежка-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 «Снежка-Україна»).
2. На засадах, визначених цими умовами, Гарант надає гарантію щодо ефективності захисту деревини, пофарбованої виробом Гаранта під назвою: захисно-декоративний Імпрегнат VIDARON (надалі також іменується як «Виріб»), під якою розуміється стійкість захисного покриття під час впливу мінливих атмосферних факторів на поверхню, пофарбовану Виробом
3. Гарант надає гарантію на Виріб на наступних умовах:
  - 1) гарантія діє тільки на території України (за винятком територій, тимчасово окупованих Російською Федерацією та територій, на яких ведуться бойові дії),
  - 2) придбання та використання Виробу лише на території України (за винятком територій, тимчасово окупованих Російською Федерацією та територій, на яких ведуться бойові дії),
  - 3) необроблена суцільна деревина, призначена для фарбування Виробом VIDARON, потребує попереднього очищення. Крім того, вона повинна бути гладенькою, очищеною від пилу, жирних та смоляних плям, без біологічних забруднень, як-от: синява, пліснява, грибки та комахи, мати вологість менше 20% і бути захищеною від потрапляння води. Підготовлену таким чином деревину перед застосуванням захисно-декоративного Імпрегнату VIDARON необхідно обробити, використовуючи Імпрегнат-ґрунт для деревини VIDARON.
  - 4) використання Виробу до закінчення строку придатності для використання (термін придатності),
  - 5) відсутність жодного із випадків виключення, зазначених у п. 4 нижче,
  - 6) поверхні, що піддаються тривалому впливу води та снігу (як-от торці садової огорожі), повинні бути гладенькі, без порожнин, тріщин, ретельно відшліфовані, з закругленими краями, мінімальний радіус закруглення 2 мм. На горизонтальних поверхнях, які зазнають накопичення води та снігу, необхідно зробити скіс не менше 15° для швидкого відведення води.
4. Гарантія не поширюється на такі випадки:
  - 1) якщо Виріб було придбано після закінчення строку його придатності для використання,
  - 2) якщо транспортування та зберігання Виробу не відповідало інструкціям Гаранта,

- 3) використання Виробу не відповідно до інструкцій Гаранта, наведених на упаковці Виробу, зокрема неправильне виконання робіт з нанесення, наприклад, неправильне очищення поверхні або фарбування,
- 4) використання Виробу на деревопохідних матеріалах або на твердих (з коефіцієнтом Брінелля VHN вище 3,6, як-от дуб, ясен) та екзотичних породах деревини,
- 5) підготовка поверхні до фарбування та/або нанесення Виробу відбулися у спосіб, що не відповідає інструкціям Гаранта, наведеним на упаковці Виробу, наприклад, просочення не було виконано на кожній поверхні/стороні елемента та залишились необроблені ділянки поверхні деревини,
- 6) якщо пофарбована поверхня протягом гарантійного терміну піддавалася дії хімічних речовин із властивостями, що несприятливо впливають на покриття (як-от їдкі, вибухові речовини), була занурена у воду (наприклад, поміст, причал) чи закопана в землю, піддавалася регулярному впливу тепла від нагрівальних пристроїв (сауна, теплообмінники),
- 7) якщо пофарбована поверхня протягом гарантійного періоду через відсутність належного захисту піддавалася впливу в результаті малярно-штукатурних, зварювальних, шліфувальних та інших робіт, які проводилися поблизу пофарбованої поверхні, як-от: іскри, механічний вплив, температура вище 50 градусів Цельсія, промислові газу,
- 8) якщо погіршення стану пофарбованої поверхні або фарбування спричинене електрохімічною реакцією, викликаною наявністю металу у пофарбованому елементі,
- 9) якщо мають місце механічні пошкодження (наприклад, спричинені тваринами), пошкодження, спричинені недбалістю чи навмисними діями або незнанням користувача,
- 10) якщо пошкодження покриття є наслідком змін, що відбулися в самій основі (наприклад, захворювання та деформація деревини, розтріскування, зміна кольору під впливом часу, вивільнення хімічних сполук: таніну, смол тощо). Пошкодження покриття призведе до того, що руйнування деревини поступово поширяться на прилеглі ділянки. Виниклі пошкодження необхідно негайно усунути,
- 11) якщо Виріб використовувався в промислових масштабах і промисловими методами, під чим розуміється застосування Виробу, пов'язане з підприємницькою діяльністю,
- 12) якщо пошкодження поверхні, пофарбованої Виробом, відбулося в результаті непередбачуваних подій, форс-мажорних обставин, що виникли внаслідок недбалості або навмисних дій або незнання користувача,
- 13) незважаючи на виявлення дефекту Виробу перед або в процесі фарбування, покупець не утримався від використання Виробу,
- 14) якщо Виріб використовувався на поверхнях даху (наприклад, гонті), підлоги, терасах або фасадах,
- 15) поверхні, де відбувається постійне накопичення води, снігу та інших речовин без можливості відтоку,
- 16) якщо пофарбована поверхня піддається тривалому впливу вологи, агресивного зовнішнього середовища (промислові зони, безпосередня близькість дороги з інтенсивним рухом, прибережні морські зони до 10 км від берегової лінії).

5. У разі, якщо Виріб не відповідає умові захисної ефективності покриття протягом гарантійного терміну, Гарант зобов'язаний повернути вартість покупки Виробу, якщо відсутність умови ефективності Виробу стає очевидною під час гарантійного періоду (гарантійний термін).
6. У разі невідповідності Виробу умовам договору купівлі-продажу покупець, що є споживачем, тобто фізичною особою, яка здійснила покупку Виробу, для цілей не пов'язаних безпосередньо з її підприємницькою чи професійною діяльністю і зі змісту укладеного договору вбачається, що така покупка не має для цієї особи професійного характеру, який впливає, зокрема, з предмету здійснюваної нею підприємницької діяльності, має право на заходи правового захисту, визначені законодавством України про захист прав споживачів, зі сторони та за кошти ТОВ "Снежка-Україна".
7. Ця гарантія не впливає на:
  - 1) права покупця – споживача або підприємця, якому надано права споживача, зазначені в п. 6 вище, що виникають з положень про невідповідність товару умовам договору, зокрема, не впливає на заходи правового захисту, визначені законодавством про захист прав споживачів,
  - 2) права покупця, який не є споживачем або підприємцем, якому надано права споживача, що виникають з положень цивільного законодавства України про гарантії для покупця у разі продажу йому товарів неналежної якості.
8. У вирішенні питань, не передбачених цією гарантією, застосовуються положення Цивільного кодексу України та законодавства України, яке регламентує захист прав споживачів.
9. Тривалість гарантійного періоду – Гарант надає гарантію строком на 6 років з дати придбання Виробу покупцем. У разі виправлення дефектів або повторного нанесення гарантійний термін не підлягає продовженню чи призупиненню.

## § 2

### Правила подання та розгляду рекламаций

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 **через Товариство з обмеженою відповідальністю "Снежка-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 "Снежка-Україна"**).
2. Рекламация слід надсилати до **ТОВ «Снежка-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 рекламаций.
3. Особа, яка подає рекламацию (**«Заявник»**), повинна надати таку інформацію:
  - відомості про особу, яка має гарантійні права (персональні дані/ім'я, адреса, контактний номер телефону, адреса електронної пошти, якщо є),

- відомості про використані вироби, термін придатності, номери партій, кількість, використану для фарбування, спосіб підготовки основи із зазначенням етапів окремих робіт, кількість нанесених шарів, найменування продавця, дата придбання Виробу, вартість покупки Виробу,
  - копія документа, що підтверджує придбання Виробу та Імпрегнат-ґрунту для деревини VIDARON (наприклад, рахунок-фактура ПДВ, квитанція, договір),
  - пояснення причини подання рекламації та прикладення фотодокументації поверхні, пофарбованої Виробом, який є предметом рекламації.
4. Якщо рекламація не містить даних, необхідних для її розгляду, Гарант попросить Заявника надати їх за допомогою засобів, вказаних у заяві про рекламацію (листування на поштову адресу Заявника, електронна пошта, телефон) протягом 7 днів з дати доставки цього повідомлення Заявникові / надання цієї інформації по телефону. У разі відсутності в заяві відомостей про особу Заявника або особу, яка має гарантійні права, та/або ненадання даних, незважаючи на запит, протягом 7 днів, що унеможливило визначення обґрунтованості рекламації, Гарант залишить рекламацію без розгляду.
  5. Заявник зобов'язаний надати уповноваженим представникам Гаранта доступ до поверхні, пофарбованої Виробом, який є предметом рекламації, з метою проведення огляду та документування цієї дії протоколом. Співробітник Гаранта зв'яжеться з Заявником, щоб узгодити дату огляду. У погоджену дату необхідно надати уповноваженим особам Гаранта доступ до пофарбованої поверхні. Поки огляд не буде проведений, Заявник не може виконувати жодних дій, що перешкоджають належній перевірці рекламації (наприклад, видаляти з поверхні застосований Виріб). Якщо покупець двічі не надає для огляду пофарбовану поверхню з причин, пов'язаних із Заявником, це вважається відмовою від рекламації.
  6. Строк розгляду рекламації Гаранта становить до 30 днів з дати отримання повної заяви про рекламацію, а в разі необхідності здійснення огляду або спеціальної експертизи – до 60 днів.
  7. Якщо рекламацію прийнято, повернення вартості придбаного Виробу здійснюється протягом 7 робочих днів з дати прийняття рекламації шляхом переказу коштів на рахунок Заявника, за винятком, якщо Заявник зазначить інший спосіб розрахунку, зокрема поштовий переказ на адресу проживання Заявника.
  8. У разі відсутності даних, необхідних для здійснення переказу, уповноважений працівник Гаранта зв'яжеться із Заявником з метою визначення способу виконання повернення коштів.
  9. Якщо рекламація буде визнана необґрунтованою, Гарант письмово повідомить Заявнику ті положення Умов гарантії, які обґрунтовують відмову у визнанні рекламації обґрунтованою.

### § 3

#### Позасудове вирішення споживчих спорів

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](mailto: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 наведених вище способів позасудового вирішення спорів, споживач має право подати позов до компетентного суду загальної юрисдикції.
2. Застосування позасудових процедур розгляду рекламацій і задоволення 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 процедурах розгляду рекламацій і задоволення претензій (вирішення спорів).
3. Спілкування зі споживачем буде здійснюватися шляхом листування та/або використання індивідуальних засобів дистанційного зв'язку: телефону, електронної пошти.
4. Будь-які спори між Гарантом і покупцем або особою, яка має гарантійні права, але не є споживачем, вирішуватимуться в суді відповідно до загальних правил підсудності, які встановлені відповідно до законодавства України.
5. Заява про рекламацію є невід'ємною частиною цих Умов гарантії.

*Володільцем (Адміністратором) Ваших персональних даних є ТОВ “Сніжка-Україна”, місцезнаходження Товариства та поштова адреса: 81000, Україна, Львівська обл., м. Яворів, вул. Привокзальна, 1а (далі ТОВ “Сніжка-Україна” або Володільць, 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 “Сніжка-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 “Сніжка-Україна” передаватиме Ваші персональні дані іншим одержувачам, яким доручено обробку персональних даних від імені та в інтересах ТОВ “Сніжка-Україна”, включаючи компанії з групи компаній Сніжка та їхніх працівників. Крім того, ТОВ “Сніжка-Україна” довірятиме обробку персональних даних особам, з якими вона уклала договір про надання послуг з обслуговування ІТ-систем, які використовує Володільць. Ваші персональні дані також можуть бути надані юридичним компаніям, які надають юридичну допомогу Володільцю.*

#### **ТОВ “Сніжка-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 реєстрації, а також для цілей архівування, але не довше 5 років із закінчення календарного року, в якому відбувся розгляд реєстрації.

### **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 "Снежка-Україна" місцезнаходження Товариства: 81000, Україна, Львівська обл., м. Яворів, вул. Привокзальна, 1а

Ці Умови гарантії діють з 02.05.2023 року.