

Reklamace, odstoupení a vrácení zboží

Účinné od 19. 9. 2026

Reklamace zboží

Reklamaci můžete uplatnit:

- e-mailem na info@barvio.cz, nebo
- zasláním či předáním na adresu STEP Production s.r.o., Hládkov 993/13, Střešovice, 169 00 Praha 6.

Uveďte číslo objednávky nebo jiný údaj umožňující nákup dohledat, označení zboží a varianty, popis vady, kdy se projevila, a jaký způsob vyřízení požadujete. Fotografie mohou posouzení urychlit, nejsou však vždy povinné. Nákup lze prokázat i jiným věrohodným způsobem než originálem účtenky.

Spotřebiteli vydáme písemné potvrzení o uplatnění reklamace s datem, obsahem reklamace, požadovaným způsobem vyřízení a kontaktními údaji pro informaci o výsledku. Reklamaci včetně odstranění vady vyřídíme a spotřebitele o tom informujeme nejpozději do 30 dnů, nedohodneme-li se na delší lhůtě. Po vyřízení vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí.

U oprávněné reklamace má spotřebitel právo také na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním práva.

Práva spotřebitele při vadě

Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví do dvou let od převzetí. Projeví-li se během jednoho roku, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje.

Spotřebitel může požadovat odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci bez vady, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo nepřiměřeně nákladný. Přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy může požadovat zejména tehdy, když prodávající vadu odmítne odstranit nebo ji neodstraní řádně a včas, vada se projeví opakovaně, jde o podstatné porušení smlouvy nebo je zřejmé, že náprava nebude provedena bez značných obtíží. Od smlouvy nelze odstoupit pro nevýznamnou vadu.

Co pomůže při posouzení nátěrových hmot

- uchovejte obal, etiketu a číslo šarže, pokud je máte;
- uveďte použitý podklad, jeho přípravu, základní nebo penetrační nátěr, způsob aplikace, počet vrstev a podmínky aplikace;
- je-li to možné, uchovejte zbytek výrobku odděleně a nemíchejte jej s jiným výrobkem.

Tyto informace usnadňují odborné posouzení, samy však nejsou podmínkou přijetí reklamace. Práva z vady mohou být dotčena, pokud problém způsobil nesprávný postup v rozporu s návodem nebo použití výrobku k nevhodnému účelu.

Můžete použít reklamační formulář, není to však povinné.

Odstoupení spotřebitele do 14 dnů

Spotřebitel může od smlouvy uzavřené na dálku odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží. Oznámení stačí před uplynutím lhůty odeslat na kontaktní e-mail nebo adresu prodávajícího.

Zboží zašlete nebo předejte nejpozději do 14 dnů od odstoupení na adresu STEP Production s.r.o., Hládkov 993/13, Střešovice, 169 00 Praha 6. Přímé náklady na vrácení zboží nese spotřebitel. Zboží zabalte tak, aby při přepravě nedošlo k poškození nebo úniku obsahu.

Vrátíme přijaté peněžní prostředky včetně nákladů na nejlevnější nabízený způsob dodání nejpozději do 14 dnů od odstoupení. U kupní smlouvy můžeme platbu pozdržet do obdržení zboží nebo do prokázání jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve.

Spotřebitel odpovídá jen za snížení hodnoty způsobené nakládáním nad rámec nutný k seznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Otevřený obal proto sám o sobě automaticky nevylučuje odstoupení; skutečné použití výrobku však může jeho hodnotu snížit.

Zákonné výjimky z práva odstoupit jsou popsány v obchodních podmínkách. Pro odstoupení můžete použít vzorový formulář, není to však povinné.