**REKLAMAČNÝ PORIADOK**

Obchodná spoločnosť: **mobilia s.r.o., 930 35 Michal na Ostrove 195**

Prevádzka:

**mobilia interior studio, OC KORZO, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava**

**mobilia interior studio, Jantárová cesta 4067/109, 929 01 Dunajská Streda**

**Článok 1 - Zodpovednosť za vady predanej veci**

Predávajúci (zhotoviteľ) zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim (objednávateľ). Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré boli spôsobené najmä neprimeraným používaním, nedodržiavaním návodu na použitie, neoznámením závady, ktorá spôsobila následným používaním ďalšie poškodenie, neodbornou montážou, resp. zásahom, nedodržiavaním technických prehliadok a pod. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

**Článok 2 - Záručná doba**

Tovar na objednávku podlieha štandardnej záručnej dobe 24 mesiacov. Na tovar z výpredaja (outletu) a na vystavený tovar sa vzťahuje záručná doba 12 mesiacov Záručná doba je definovaná v zmluve o dielo, kúpno-predajnej zmluve, objednávke alebo v záručnom liste. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak objednávateľ prevzal vec až po dni, do ktorého mal povinnosť ju prevziať, plynie záručná doba už odo dňa, keď mal túto povinnosť. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

**Článok 3 - Miesto uplatnenia zodpovednosti za vady výrobku alebo služby**

Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú výhradne písomne alebo osobne v prevádzke predávajúceho: mobilia interior studio, OC KORZO, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava alebo na Jantárovej ceste 4067/109, 929 01Dunajská Streda. Kupujúci je povinný preukázať najmä príslušným dokladom o kúpe tovaru a záručným listom, ak bol tovar vystavený.

**Článok 4 - Spôsob vybavenia reklamácie**

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Nakoľko všetky naše produkty sú vyhotovené na zákazku, v opodstatnených prípadoch, reklamácie, ktoré poskytovateľ záruky uzná za oprávnené, budú vybavené najneskôr do 40 pracovných dní po predchádzajúcom oznámení kupujúcemu. V určitých prípadoch môže byť nedodržanie oznámenej lehoty odôvodnené, napríklad ak je na odstránenie vady potrebná výmena súčiastky, látky a pod. a na ich dodanie sa oneskorilo z objektívnych dôvodov. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.

**Článok 5 - Nároky z vád tovaru podľa zák. č. 40/1964 Zb. Obč. zák. v platnom** **znení**

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu. Uplatnené nároky nie je možné meniť bez súhlasu predávajúceho ani ich kumulovať.

**Článok 6 - Nároky z vád tovaru podľa zák. č. 513/1991 Zb. Obch. zák. v platnom znení**

Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom (§345 ods. 2 Obch. zák.), môže kupujúci:

1. požadovať odstránenie vád dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie

chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych vád

1. požadovať odstránenie vád opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné
2. požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo
3. odstúpiť od kúpnej zmluvy

Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho.

Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných vád tovaru, alebo zľavu z kúpnej ceny.

Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, o ktorých kupujúci v čase uzavretia zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzavrela, musel vidieť, ibaže sa vady týkajú vlastností tovaru, ktoré tovar mal mať podľa zmluvy.

Ak z obsahu zmluvy alebo záručného vyhlásenia nevyplýva niečo iné, začína záručná doba plynúť odo dňa dodanie tovaru. Ak je predávajúci povinný odoslať tovar, plynie záručná doba odo dňa dôjdenia tovaru do miesta určenia.

Záručná doba neplynie po dobu, po ktorú kupujúci nemôže užívať tovar pre jeho vady, za ktoré zodpovedá predávajúci.

**Článok 7 - Alternatívne riešenie sporu**

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

V Dunajskej Strede, dňa 25.10.2023

 mobilia s.r.o.