**[www.adorehome.sk](https://702820.myshoptet.com/)**

**ADORE HOME**

**REKLAMAČNÝ PORIADOK**

1. **Úvodné ustanovenia**
	1. Predávajúci Monika Zvaríková – Adore Home s miestom podnikania Juhoslovanská 2475/1, 04013 Košice-Sídlisko Ťahanovce, IČO: 57122431, zapísaná v Živnostenskom registri vedenom na Okresnom úrade Košice (ďalej len „**predávajúci**“) vydáva tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“), ktorým informuje spotrebiteľa (ďalej len „**kupujúci**“) o podmienkach a spôsobe uplatňovania zodpovednosti za vadu tovaru alebo služieb, vrátane informácií o tom, kde môže kupujúci uplatniť zodpovednosť za vady a vytknúť vady, ako aj o vykonávaní opráv tovaru, v súlade s ustanovením § 618 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“) a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“).
	2. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka rozumie fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (ak kupujúci pri nákupe uvedie svoje identifikačné číslo (IČO), považuje sa za osobu, ktorá nie je spotrebiteľ, pokiaľ neinformuje predávajúceho inak).
	3. Ak je kupujúcim osoba, ktorá nie je spotrebiteľ, zodpovednosť za vady sa riadi Všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho a ustanoveniami kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi kupujúcim a predávajúcim, ak jej niet, príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.
2. **Zodpovednosť za vady predaného tovaru, právo na uplatnenie reklamácie**
	1. Podľa ustanovenia § 619 Občianskeho zákonníka, predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar v čase dodania a ktoré sa prejavia do dvoch (2) rokov od dodania veci kupujúcemu. Pri použitom tovare nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebovaním. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
	2. Ak nejde o použitý tovar, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (ďalej aj ako „**reklamácia**“).
	3. Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo v návode na použitie, je povinný tiež užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.
	4. Na žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne kupujúcemu záruku písomnou formou (t. j. záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí, ak predávajúci namiesto záručného listu vydá kupujúcemu doklad o kúpe.
3. **Záručná doba**
	1. Záruku na tovar predávajúci poskytuje v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä ale nielen podľa § 618 až § 625 Občianskeho zákonníka, a to po záručnú dobu stanovenú príslušnými právnymi predpismi alebo po záručnú dobu uvedenú v príslušnom záručnom liste, ktorá však nie je kratšia ako záručná doba stanovená príslušnými právnymi predpismi. Všeobecná záručná doba na tovar dodávaný Predávajúcim je podľa ustanovenia § 619 Občianskeho zákonníka dva (2) roky od dodania tovaru (ďalej len „**záručná doba**“). Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
	2. Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa článku 3.1. tohto Reklamačného poriadku, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal tovar už v čase dodania, ak spoločnosť nepreukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady.
	3. Predávajúci v záručnom liste vydanom kupujúcemu môže poskytnúť spotrebiteľskú záruku presahujúcu rozsah záruky uvedenej v článku 3.1 tohto Reklamačného poriadku, pričom podmienky a rozsah tejto spotrebiteľskej záruky určí v záručnom liste.
	4. Ak ide o použitý tovar, napríklad vystavenú vzorku, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako jeden (1) rok (podľa § 619 ods. 3 Občianskeho zákonníka) a predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Použitý tovar je zo strany predávajúceho viditeľne označený ako použitý a je pri ňom uvedená informácia o jeho skrátenej záručnej dobe.
	5. Záručné doby začínajú plynúť odo dňa dodania tovaru kupujúcemu. Vec je dodaná v okamihu, keď ju prevezme kupujúci alebo ním určená osoba, alebo keď ju predávajúci odovzdá prepravcovi, ktorého poveril kupujúci mimo možností prepravy, ktoré ponúkol kupujúcemu predávajúci. Ak si vec vyžaduje montáž alebo inštaláciu predávajúcim, vec sa považuje za dodanú až dokončením montáže alebo inštalácie.
	6. Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať. Ak dôjde k výmene tovaru za nový tovar, začne plynúť nová záručná doba dňom prevzatia nového tovaru.
	7. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch (2) mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby zákonnej záručnej doby.
4. **Miesto na vytknutie vady (t. j. miesto reklamácie)**
	1. V zmysle Občianskeho zákonníka možno vytknúť vadu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho (t. j. sídlo predávajúceho), u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na e-mailovej adrese predávajúceho info@adorehome.sk, listom na adresu sídla predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.
	2. Kupujúci si môže po vytknutí vady uplatniť právo na opravu tovaru alebo výmenu tovaru v sídle predávajúceho.
	3. Predávajúci v mieste určenom na vytknutie vady zabezpečí prítomnosť osoby poverenej vybavovať vytknutie vady (t. j. reklamácie).
5. **Zodpovednosť predávajúceho za vady**
	1. Pri predaji tovaru zodpovedá predávajúci za to, že tovar je v súlade s dohodnutými požiadavkami podľa § 616 Občianskeho zákonníka (napr. že tovar zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite uvedenom v zmluve, za jej funkčnosť, dohodnuté príslušenstvo a pod.) a všeobecnými požiadavkami súladu podľa § 617 Občianskeho zákonníka (napr. že tovar je dodaný s príslušenstvom, obalom a návodmi, ktorý môže kupujúci odôvodnene očakávať, že tovar je vhodný na všetky účely na ktoré sa vec rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím na právne predpisy, technické normy a pod.). Vec nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak predávajúci pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámil kupujúceho, že určitá vlastnosť veci nezodpovedá všeobecným požiadavkám a kupujúci s nesúladom výslovne a osobitne súhlasil.
	2. Predaný tovar má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami uvedenými v tomto odseku alebo ak jeho používanie znemožňujú alebo obmedzujú práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.
	3. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za vady, ktoré má tovar v čase jeho dodania (t. j. pri prevzatí kupujúcim alebo ním poverenou osobou) a ktorá sa prejaví do dvoch (2) rokov od dodania tovaru. To neplatí, ak sa preukáže, že tento predpoklad je nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.
	4. Pri použitej veci sa predávajúci a kupujúci môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady ako v odseku 3 vyššie, nie však kratšej ako jeden (1) rok od dodania veci.
	5. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou, ak
* montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo
* montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol predávajúci.
	1. Ak nejde o výrobok, ktorý sa rýchlo kazí, predávajúci zodpovedá aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí výrobku v záručnej dobe. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola znížená cena.
	2. Predávajúci nezodpovedá za vady,
* ktoré kupujúci spôsobil sám; svojím konaním, nekonaním alebo opomenutím;
* o ktorých kupujúci pri prevzatí tovaru vedel; resp. bol na vadu výslovne upozornený a kupujúci s týmito vadami výslovne súhlasil;
* ktoré sa prejavia po uplynutí doby uvedenej v článku 3.1. tohto Reklamačného poriadku;
* ktorých reklamácia odporuje povahe tovaru aj jeho životnosti (napr. batérie), hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru;
* pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru;
* ktoré sú spôsobené bežným opotrebením tovaru spôsobeného bežným používaním;
* ktoré vznikli jeho nesprávnym či nadmerným používaním, nesprávnou údržbou, používaním v rozpore s jeho účelom, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, z ktorého je tovar vyrobený, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru alebo jeho častí v súlade s legitímnym očakávaním zákazníka;
* spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na/do tovaru alebo jeho súčasti, vrátane neodbornej montáže;
* uplatnené u predávajúceho po uplynutí záručnej doby alebo lehoty na použitie, ak je táto dlhšia ako záručná doba;
* ktoré vznikli v dôsledku montáže dodatočne montovaného príslušenstva a doplnkov, ako aj demontáže akéhokoľvek príslušenstva či súčasti výrobku;
* ktoré vznikli z dôvodov vyššej moci, najmä pôsobením prírodných javov a vonkajším prostredím (napr. krupobitím, záplavami a pod.);
* ak tak stanovia príslušné právne predpisy.
	1. Pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, zodpovedá predávajúci len za vady, ktoré má vec pri prevzatí kupujúcim.
1. **Práva zo zodpovednosti za vady**
	1. Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, zákazník má voči nemu za podmienok uvedených v tomto článku právo na:
* odstránenie vady opravou alebo výmenou (viď článok 7 tohto Reklamačného poriadku),
* právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (viď článok 7 tohto Reklamačného poriadku).
	1. Na to, aby si kupujúci mohol uplatniť voči predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vady je povinný vytknúť vadu do dvoch (2) mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia doby, počas ktorej predávajúci zodpovedá za vady. Ak vadu v uvedenej lehote nevytkne, práva zo zodpovednosti za vady mu zaniknú.
	2. Kupujúci má voči predávajúcemu právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá predávajúci, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Kupujúci si musí právo uplatniť u predávajúceho najneskôr do dvoch (2) mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.
	3. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Kupujúci môže vytknúť vadu opakovane, ak preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou, v takom prípade predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Na opakované vytknutie vady sa nevzťahuje lehota dvoch (2) mesiacov uvedená odseku 2 vyššie. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje úprava odseku 3 vyššie.
1. **Postup pri vytknutí vady (t. j. reklamačné konanie)**
	1. Na to, aby kupujúci mohol uplatniť voči predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vady, je povinný vadu vytknúť u predávajúceho do dvoch (2) mesiacov od zistenia vady. Súčasne musí kupujúci vadu podľa predchádzajúcej vety vytknúť najneskôr do uplynutia doby, počas ktorej predávajúci zodpovedá za vady (t. j. záručnej doby). Ak vadu v uvedenej lehote u predávajúceho nevytkne, práva zo zodpovednosti za vady kupujúcemu zaniknú.
	2. Kupujúci na účely uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady preukáže nasledovné skutočnosti:
* Kupujúci kúpil tovar od predávajúceho a za akú cenu; za týmto účelom kupujúci predloží platný doklad o kúpe tovaru s vyznačeným dátumom zakúpenia tovaru dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho;
* na tovare sa v záručnej dobe vyskytla vada (a nejedná sa o vadu, na ktorú sa záruka v zmysle čl. 7.12. tohto Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov nevzťahuje); kupujúci predloží vadný tovar v sídle predávajúceho;
* v prípade, že k tovaru bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako všeobecná – dvojročná záručná doba podľa čl. 3.1. tohto Reklamačného poriadku, kupujúci preukáže, že sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží kupujúci riadne a čitateľne vyplnený záručný list, na ktorom je uvedený dátum predaja, typ tovaru a podpis predávajúceho. V osobitných prípadoch, keď je dlhšia záručná doba známa predávajúcemu, nemusí od kupujúceho požadovať na jej preukázanie predloženie záručného listu.

V prípade nesplnenia ktorejkoľvek z vyššie uvedených podmienok zo strany kupujúceho je predávajúci oprávnený odmietnuť zodpovednosť za vady.

* 1. Pokiaľ kupujúci nedokáže predložiť jednoznačný doklad o kúpe a tento je možné dohľadať predávajúcim, vada na tovare sa považuje za vytknutú dňom, kedy bol doklad dohľadaný. Kupujúci je povinný poskytnúť súčinnosť pri dohľadávaní dokladu o kúpe a poskytnutí informácie o dni nákupu, špecifikácia tovaru príp. iné identifikačné údaje.
	2. Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie primeranú lehotu, v ktorej vadu odstráni. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý predávajúci potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.
	3. Pokiaľ by uplatnenie práv zodpovednosti za vady spôsobovalo vážne problémy, najmä z dôvodu, že tovar nie je možné dopraviť do miesta uplatnenia reklamácie bežným spôsobom alebo sa jedná o tovar, ktorý je namontovaný, posúdi predávajúci možnosť vytknutia vady po dohode s kupujúcim priamo na mieste alebo iným vhodným spôsobom. Kupujúci je v takomto prípade povinný poskytnúť predávajúcemu potrebnú súčinnosť.
	4. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady **(1) výmenou veci** alebo **(2)** **opravou veci** v prípade odstrániteľných vád. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.
	5. Na účely opravy alebo výmeny Kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu v sídle predávajúceho. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.
	6. Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval.
	7. Lehota, v ktorej predávajúci odstráni vady, nesmie byť dlhšia ako tridsať (30) dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť. Za objektívne dôvody, ktoré môžu predĺžiť lehotu na odstránenie vady, a ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť možno považovať napr. nedodanie náhradných dielov treťou stranou, nedodanie nového kusu od dodávateľa na výmenu, nemožnosť vykonať demontáž vadnej veci alebo nemožnosť vykonať montáž opravenej alebo novej veci a iné.
	8. Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
	9. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.
	10. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením kupujúceho a ak vada alebo poškodenie vznikla najmä:
* preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na používanie (napr. prevádzkou pri nesprávnom napájacom napätí, pripojovaním na nedovolené zdroje prúdu) alebo iným nesprávnym konaním kupujúceho alebo užívateľa tovaru, alebo na základe mechanického poškodenia tovaru (napr. pádom, rozbitím, poškodením vonkajšieho krytu tovaru),
* v prípade preukázateľne nedovolených zásahov do tovaru,
* bežným opotrebením,
* ak predložený záručný list, doklad o kúpe tovaru alebo iný doklad preukazujúci, že tovar bol zakúpený u predávajúceho, nesie zjavné známky prevedených zmien údajov alebo ak je na tovare odlišné výrobné číslo ako to, ktoré je uvedené v záručnom liste alebo na doklade o kúpe tovaru,
* pri spotrebnom tovare so stanovenou lehotou použitia podľa zvláštnych právnych predpisov, pokiaľ je takáto reklamácia uplatňovaná po uplynutí tejto lehoty,
* pri živelných katastrofách.
	1. Namiesto odstránenia vady tovaru v zmysle bodu 7.6 tohto Reklamačného poriadku má kupujúci a **právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny** alebo má **právo** **odstúpiť od kúpnej** **zmluvy** aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak:
* predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s týmto Reklamačným poriadkom a všeobecnými právnymi predpismi;
* predávajúci odmietol odstrániť vadu v zmysle bodu 7.11 tohto Reklamačného poriadku;
* tovar má rovnakú (opakovanú) vadu napriek oprave alebo výmene veci;
* vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
* predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
	1. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy v prípade opakovanej vady alebo vady závažnej povahy sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.
	2. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej vadnej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez vád.
	3. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
	4. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa predošlých bodov tohto Reklamačného poriadku, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predávajúci.
	5. Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
	6. Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do štrnástich (14) dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
	7. Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.
	8. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
	9. Ak predávajúci pri zakúpení tovaru dá kupujúcemu dar, na tento sa nevzťahuje zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru. V prípade, ak kupujúci uplatní nárok na odstúpenie od zmluvy, je povinný vrátiť aj prípadný tovar, ktorý obdržal pri kúpe vadného tovaru ako dar.
	10. Ak dôjde k výmene vadného tovaru za nový, momentom prevzatia nového tovaru začne plynúť nová záručná doba. V prípade, ak bola vymenená súčiastka na tovare, začne plynúť záručná doba vzťahujúca sa na túto novú súčiastku od prevzatia tejto novej súčiastky. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
	11. Kupujúci je povinný vyzdvihnúť si opravený tovar do jedného (1) mesiaca od uplynutia doby, keď oprava mala byť alebo bola urobená, a ak bola urobená neskôr, do jedného (1) mesiaca od vyrozumenia o jej vykonaní. Ak si kupujúci tovar z opravy nevyzdvihne do šiestich (6) mesiacov odo dňa, keď bol povinný si ho vyzdvihnúť, má predávajúci právo tovar predať, a to po predchádzajúcom písomnom upozornení a márnom uplynutí dodatočnej lehoty štrnástich (14) dní, ak je predávajúcemu známa adresa kupujúceho. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutého tovaru, vyplatí predávajúci výťažok predaja kupujúcemu po odčítaní nákladov predaja a príslušného skladného. Právo na výťažok musí kupujúci uplatniť na predajnom mieste predávajúceho, kde bola reklamácia uplatnená.
1. **Spotrebiteľská záruka**
	1. Ak predávajúci poskytol kupujúcemu spotrebiteľskú záruku, kupujúci má právo požadovať od predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením.
	2. Ak výrobca ponúkne spotrebiteľskú záruku na životnosť veci, kupujúci má počas trvania spotrebiteľskej záruky voči výrobcovi práva na odstránenie vady podľa § 623 Občianskeho zákonníka, ak výrobca neposkytol v spotrebiteľskej záruke na životnosť výhodnejšie podmienky.
	3. Predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, poskytne kupujúcemu záručný list na trvanlivom médiu najneskôr v čase dodania veci v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa v inom jazyku. Predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, v záručnom liste jasným a zrozumiteľným spôsobom uvedie náležitosti podľa § 502 ods. 3 Občianskeho zákonníka a poučenie, že kupujúci má voči predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vady podľa § 621 Občianskeho zákonníka, ktoré nie sú spotrebiteľskou zárukou dotknuté. Porušenie povinnosti predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, nemá vplyv na platnosť spotrebiteľskej záruky. Ak sú podmienky spotrebiteľskej záruky v súvisiacej reklame pre kupujúceho priaznivejšie ako podmienky podľa záručného listu, platia podmienky uvedené v reklame. To neplatí, ak predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, pred uzavretím zmluvy so zákazníkom súvisiacu reklamu zosúladil so záručným listom rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým bola reklama uskutočnená.
	4. Predávajúci nie je povinný vydávať záručné listy k bežnému tovaru, s výnimkou ak ho o to kupujúci výslovne požiada. Ak to umožňuje povaha veci, vždy postačí namiesto záručného listu vydať kupujúcemu doklad o kúpe tovaru. Kupujúcemu postačuje k uplatneniu práv zo zákonnej zodpovednosti za vady doklad o kúpe.
	5. Predávajúci vydáva záručné listy v prípade dlhších záručných dôb než dva (2) roky poskytovaných na vlastné výrobky a pri predávaných tovaroch, kde záručný list k výrobku pribalil dodávateľ.
	6. Záručný list obsahuje obchodné meno a sídlo predávajúceho, obsah záruky, rozsah a podmienky záruky, dĺžku záručnej doby, údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky. Obsah, rozsah a podmienky záruky znamená:
* na ktoré vlastnosti tovaru sa poskytuje dlhšia záručná doba, ak sa poskytuje (môžu to byť len niektoré vybrané vlastnosti, nemusí to byť nevyhnutne výrobok ako celok);
* aké plnenie poskytne predávajúci (ak sa vada v poskytnutej záručnej dobe vyskytne – môže sa dohodnúť napr. vždy na vrátení zaplatenej kúpnej ceny alebo na výmene za tovar bez vád);
* aké doklady musí kupujúci pri uplatnení práv z takto poskytnutej záruky predložiť, príp. aké iné podmienky musí splniť, napr. vrátenie s pôvodným obalom pri uplatnení reklamácie v čase predĺženej záruky atď., aby sa mohol domáhať svojich práv pri poskytnutej záruke.
	1. Ak nie je reklamácia vadného tovaru, za ktorú predávajúci zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.
1. **Riešenie sporov**
	1. Ak nie je kupujúci spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil proces jeho uplatnenia si práva zo zodpovednosti za vady a vytknutia vady alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@adorehome.sk). 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 č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "**Zákon o ARS**").
	2. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi kupujúcim a predávajúcim, vyplývajúceho z kúpnej zmluvy alebo súvisiaceho s kúpnou zmluvou, ktorú spolu uzatvorili.
	3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môže kupujúci podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, prípadne využite formulár, ktorý je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu ARS. Kupujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na:

<https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_sk>

* 1. ARS subjektmi sú orgány alternatívneho riešenia sporov a oprávnené právnické osoby zapísané v zozname podľa § 3 Zákona o ARS. Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27 (<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>) alebo príslušná oprávnená osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>

Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty ARS, právo voľby, ktorému z nich podá návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, má kupujúci.

1. **Záverečné ustanovenia**
	1. Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 01.08.2025. Platné a účinné znenie Reklamačného poriadku je kupujúcemu k dispozícii na internetovej stránke predávajúceho a tiež v sídle predávajúceho.
	2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu Reklamačného poriadku, pri rešpektovaní kogentných ustanovení Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa. Zmena Reklamačného poriadku sa nevzťahuje na reklamáciu tovaru, ktorý bol zakúpený počas účinnosti reklamačného poriadku ku dňu kúpy tovaru.

V Bratislave, dňa 01.08.2025 Monika Zvaríková – Adore Home