

# Reklamačný poriadok NOBIO.SK

Výňatok zo Všeobecných obchodných podmienok NOBIO, s.r.o.  
(úplné znenie platné od 28.04.2020)

## 1. Záručné podmienky sú upravené reklamačným poriadkom.

- Ak Tovar vykazuje zjavné chyby, t.j. najmä ak je Tovar Kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale, je Kupujúci oprávnený Tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok Kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia Predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia Kupujúceho.
- V prípade, že sa po prevzatí Tvaru Kupujúcim vyskytnú v záručnej dobe chyby Tvaru, môže Kupujúci uplatniť svoju Reklamáciu. Pri výrobkoch, ktoré na svoje fungovanie využívajú akumulátor, resp. rôzne druhy batérií, sa bežné opotrebenie akumulátora, resp. batérie, nepovažuje za vadu tohto výrobku, nakoľko sa tu jedná o súčasti výrobkov, ktoré bežným používaním prirodzene strácajú svoju životnosť.
- Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich, ktorí sú spotrebiteľmi v zmysle článku 1. Všeobecných ustanovení, trvá 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, (viď. kontakty) zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá; odporúčame tovar poistiť.
- Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi v zmysle článku 1. Všeobecných obchodných podmienok, trvá 12 mesiacov, resp. záručná doba stanovená výrobcom alebo platnými právnymi normami. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, (viď. kontakty) zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá; odporúčame tovar poistiť.
- Maximálna dĺžka záručnej doby je v niektorých prípadoch určená priamo výrobcom (lepidlá, tmely, farby, laky a podobne). Vtedy je záruka platná dátumom dňom udania výrobcu na spotrebiteľskom balení výrobku, bez ohľadu na termín doručenia objednávky poštou a kuriérom.
- Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.
- Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ - kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ - 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 závadnú vec za nezávadnú, ak to spotrebiteľovi - 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 spotrebiteľ - kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie

isté práva prislúchajú spotrebiteľovi - kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ - kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

- Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom a doporučeným listom) a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.
- Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- Reklamácia sa uplatňuje poštou na adrese: Nobio, s.r.o. so sídlom Zlatovská 1326, 911 05 Trenčín, prípadne po dohode s reklamačným oddelením Predávajúceho. Riešenie alternatívneho miesta reklamácie je možno dohodnúť e-mailom na adrese [nobio@nobio.sk](mailto:nobio@nobio.sk) alebo na telefonických kontaktoch Predávajúceho.
- Spoločne s tovarom sa odporúča pre rýchlejšie vybavenie reklamácie doložiť doklad potvrdzujúci kúpu tovaru (faktúra), ktorý slúži ako záručný list a vyplnený reklamačný list, ktorého znenie je uverejnené na stránkach Predávajúceho. V prípade, že Kupujúci dal súhlas na archiváciu jeho obchodných transakcií na jeho úložných (virtuálnych) pamätiach, v takomto prípade nie je nevyhnutné doloženie účtovných dokladov (faktúra, príjmový pokladničný doklad, Kúpna zmluva a podobne).
- V prípade, že Kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy Tovarú opravou a v záručnom liste je pre účely záručných opráv Tovarú určený iný subjekt ako Predajca, ktorého miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom, uplatní Kupujúci právo na záručnú opravu u subjektu uvedeného v záručnom liste.

- V prípade, že nie je možné uplatniť záručnú opravu u iného subjektu ako u predajcu, zaistí záručnú opravu predajca. Predajca v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom presne označí vady tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie predajca informuje kupujúceho formou dohodnutou s kupujúcim.
- Ďalej je Kupujúci oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k Tovar, prípadne ich oznámi Predávajúci na požiadanie Kupujúceho.
- Reklamácie vrátane odstránenia poruchy musia byť vybavené bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- V situácii, keď je Tovar potrebné zaslať Predávajúcemu alebo servisnému stredisku, koná Kupujúci tak, aby bol Tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý Tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu Tovar. V prípade prepravy krehkého Tovar, odporúčame označiť zásielku príslušnými symbolmi. V prípade, že tovar prípade poškodený zavinením prepravcu a uvedené poškodenie nie je predmetom reklamácie, na prípadné poškodenia sa nevzťahuje záruka. Kupujúcemu je odporúčané tovar pred odoslaním poistiť, ako aj zdokumentovať jeho fyzický stav pred odoslaním.
- V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, (viď. kontakty) zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa.
- Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.
- Servisné stredisko po riadnom vybavení reklamácie vyzve Kupujúceho telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým s Kupujúcim k prevzatí opraveného Tovar a reklamačného protokolu, resp. bude po vzájomnej dohode tovar spolu s reklamačným protokolom doručený Kupujúcemu formou doporučenej zásielky. V prípade, že kupujúci odmietne prevziať písomnú zásielku s vyrozumiením o reklamáci, za deň doručenia – vyrozumenia o reklamáci sa považuje deň odmietnutia prevzatia zásielky kupujúcim. V prípade, že predávajúci sa s kupujúcim dohodli na písomnej korešpondencii prostredníctvom e-mailovej komunikácie, za doručenie sa považuje tretí deň nasledujúci po odoslaní vyrozumenia a vybavení reklamácie Predávajúceho Kupujúcemu.
- Pri akejkoľvek návšteve servisného technika u Kupujúceho je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených poruchách a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu nie je návšteva servisného technika braná do úvahy.
- Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovar do prevádzky, jej nesprávnej inštalácie, nesprávnej alebo vadnej inštalácie produktu mimo stanoveného postupu respektíve návodu na použitie, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tovarom, t.j. najmä pri:
  - porušení ochranných pečatí a nálepiek, ak na výrobku nejaké sú neodborné rozloženie, rozobratie či demontáž dodaného tovaru ak na to v zmysle inštalačných podmienok, resp. podmienok stanovených výrobcom je uvedená manipulácia podľa tohto článku zakázaná
  - používanie Tovar v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k Tovar, ako ú napríklad prekročenie príslušných nosných limitov,

použitie tovaru na iné účely ako je určený, jeho inštalácia v nevhodných podmienkach (veci určené pre exteriér použité v interiéri a podobne)

- V prípade, že Kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie Predávajúcim alebo keď sa Kupujúci – spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má Kupujúci – spotrebiteľ právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Kupujúci – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)). Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>.
- V prípade akejkoľvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Predávajúci s prihliadnutím na povahu reklamácie ponúkne Kupujúcemu, aby ho navštívil servisný technik a opravu porúch Tovar urobil na mieste prípadnej inštalácie, t.j. u Kupujúceho, alebo odporučí Tovar dopraviť do servisného strediska.
- Reklamačné oddelenie:  
  
Nobio, s.r.o. - Reklamačné oddelenie  
Zlatovská 1326  
911 05 Trenčín  
Zákaznícka linka: 0905 777 066  
E-mail: [nobio@nobio.sk](mailto:nobio@nobio.sk)
- Záručná doba na tovar je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je stanovená iná záručná doba pre konkrétny tovar, a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu [§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka]. Pokiaľ kupujúci, nie je spotrebiteľ v zmysle článku 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov, odsek 3, bod 1.i., záručná doba trvá 12 mesiacov, pokiaľ záručná doba a jej dĺžka trvania nebola určená – predĺžená Predávajúcim, prípadne všeobecná záručná doba je stanovená výrobcom presne pre daný druh predávaného Tovar.
- Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
- V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru začína bežať záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru, avšak iba na nový tovar.
- Všetky zasielané lepidlá, tmely, farby, laky a iné tovary ktorých minimálna záručná doba je presne stanovená výrobcom na konkrétny druh tovaru a má časovú ohraničenosť, takéto produkty sú zasielané Kupujúcemu minimálnej 2 mesiace pred dátumom ukončenia spotreby. Uvedené sa nevzťahuje, ak takýto predávaný tovar je ponúkaný vo zvýhodnených cenách, pričom v takomto prípade bude Kupujúci upozornený na uvedenú skutočnosť predom priamo v ponukovej karte

projektu, prípadne telefonicky alebo e-mailom. trvanlivosti viac ako 2 mesiace pred dátumom spotreby. V takomto prípade bude tovar zaslaný až po súhlase Kupujúceho, a to odsúhlasením priloženého formulára na karte uvedeného výrobku alebo po jeho predchádzajúcom písomnom súhlase doručeného na e-mailovú adresu Predávajúceho.

- Všetky opravy uplatnené právom sú v záručnej dobe bezplatné, ako aj prípadná výmena reklamovaného tovaru za nový tovar. Náklady na poštovné spojené so zasielaním opraveného alebo vymeneného tovaru znáša Predávajúci, pričom výber doručenia je výlučne na jeho zvážení, resp. výbere.
- Záručná doba plynie od prevzatia tovaru.
- Do záručnej doby sa nepočíta doba od reklamácie tovaru až do doby, kedy je kupujúci povinný po skončení záručnej opravy tovar prevziať. Ak dôjde k výmene tovaru za nový alebo k výmene súčiastky, na ktorú je poskytnutá záruka, začína plynúť záručná doba znova od začiatku, od prevzatia nového tovaru (príp. od prevzatia tovaru s novou súčiastkou). Na darčeky k tovaru nemožno vyššie uvedené uplatniť.
- Pre uplatnenie záruky kde je nevyhnutne potrebný záručný list a tento nemôže byť pre zákazníka ukladaný v elektronickej podobe u Predávajúceho, zákazník bude písomne informovaný predajcom o uvedenej skutočnosti.
- Pre všetky ostatné značky sa stačí preukázať iba daňovým dokladom (faktúrou alebo pokladničným bločkom), ktorý slúži ako záručný list, avšak ak bol pri kúpe dodaný aj záručný list odporúčame ho pri uplatnení záruky predložiť. Uvedené sa nevzťahuje pri súhlase zákazníka o elektronickej ukladaní jednotlivých dokladov na virtuálnych úložiskách Predávajúceho.
- Daňový doklad Vám bude odoslaný v deň dodania tovaru formou e-mailu v prípade, ak zákazník nepožaduje zaslanie dokladov v tlačovej podobe. Uvedená žiadosť musí byť zaslaná na adresu Predávajúceho [Nobio@nobio.sk](mailto:Nobio@nobio.sk)
- Spolu s tovarom Vám bude doručený aj nevyplnený záručný list ak je súčasťou balenia výrobcu. (ak nie je priložený, slúži ako záručný list faktúra, ktorá vám bude zaslaná na e-mail po doručení tovaru).
- Záručný list (po zaplatení celkovej ceny tovaru) môžete poslať poštou - spolu s číslom svojej objednávky a skopírovanou faktúrou - na adresu:

Nobio, s.r.o.  
Zlatovská  
1326  
911 05 Trenčín

- Potvrdený záručný list zašleme späť na vašu adresu, ktorú ste uviedli v objednávke (ak neuviedete inú).
  - Záručné listy nepotvrďujeme rovno, pretože tovar nevybaľujeme a fyzicky nekontrolujeme. Toto privilegium prislúcha vždy zákazníkovi, ktorý si tovar zakúpil. Preto vám dávame priestor tovar najskôr starostlivo skontrolovať a vyskúšať.
2. Predávajúci nezodpovedá za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú udaním nesprávnej adresy kupujúceho. Kupujúci je oprávnený dôkladne skontrolovať tovar, ako aj jeho obal, pri jeho prevzatí od prepravcu/kuriéra a potvrdiť svojím podpisom prevzatie tovaru na doklade o prevzatí tovaru. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí dopravca.

Reklamáciu za prípadné nedodanie tovaru vinou kuriéra alebo poškodenie tovaru zavinené kuriérskou službou je nutné v takýchto prípadoch uplatňovať priamo u pracovníka kuriérskej služby. Poškodený tovar kupujúci od kuriéra neprevezme a poškodenie tovaru kupujúci zaznačí do dokladu o prevzatí tovaru.

Reklamácie mechanického poškodenia tovaru, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť okamžite po prevzatí zásielky, najneskôr v čase, ktorý je určený pri jednotlivých prepravných spoločnostiach v dokumente „Spôsoby doručenia“ a „Reklamácie“. Nároky z neskoršie zistených väd takto poškodeného tovaru je možné uplatniť, ak sa preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase prevzatia od dopravcu. Pred prvým použitím je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.

3. Kupujúci má právo zrušiť objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred expedíciou tovaru a to prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky. V prípade nedodania tovaru z dôvodu vyššej moci alebo z dôvodu ukončenia jeho výroby predávajúci bezodkladne informuje kupujúceho o dôvode nedodania. Predávajúci je povinný poskytnúť možnosť dodania náhradného tovaru.

Kupujúci má právo odmietnuť možnosť dodania náhradného tovaru a odstúpiť od objednávky uvedeného tovaru. V prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti budú pri zrušení objednávky finančné prostriedky vrátené kupujúcemu v lehote 14 kalendárnych dní rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo kupujúceho dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky..

4. Body 8. až 16. Uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach ([www.nobio.sk/sk/content/3-obchodne-podmienky](http://www.nobio.sk/sk/content/3-obchodne-podmienky)) výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
5. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim Nobio, s.r.o. so sídlom Zlatovská 1326, 911 05 Trenčín, je Slovenská obchodná inšpekcia Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, [www.soi.sk](http://www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

Kupujúci - spotrebiteľia sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorí si zvolia. Kupujúci - spotrebiteľ môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>. Kupujúci - spotrebiteľ pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Kupujúci - spotrebiteľ môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.