

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY NÁKUPU A POUŽITIA

### 1. ÚVOD

Tento dokument (spoločne s dokumentami v ňom uvedenými) stanovuje všeobecné podmienky, ktorými sa riadi používanie tejto webovej stránky ([www.zara.com](http://www.zara.com)) a nákup produktov na nej uvedených, na základe kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi nami a vami, prostredníctvom tejto webovej stránky (ďalej len „podmienky“).

Žiadame vás, aby ste si pozorne prečítali tieto Obchodné podmienky, Pravidlá používania súborov „cookie“ a naše Pravidlá ochrany osobných údajov (ďalej už len ako „Zásady ochrany údajov“) pred použitím tejto webovej stránky. Pri použití tejto webovej stránky alebo zadaní objednávky ste viazaný týmito obchodnými podmienkami a našimi zásadami ochrany údajov. Ak nesúhlasíte s obchodnými podmienkami a zásadami ochrany údajov, túto webovú stránku nepoužívajte.

Tieto obchodné podmienky sa môžu zmeniť. Je vašou povinnosťou ich čítať pravidelne, pretože obchodné podmienky platné v čase uzavretia príslušnej zmluvy (ako je ďalej definované) sú tie, ktoré sú právne platné a teda predstavujú neoddeliteľnú súčasť zmluvy.

Ak máte akékoľvek otázky týkajúce sa obchodných podmienok alebo zásad ochrany údajov, môžete nás kontaktovať prostredníctvom kontaktného formulára na lokalite <http://www.zara.com/webapp/wcs/stores/servlet/ContactOnlinePage?catalogId=24551&categoryId=11113&langId=-1&storeId=10701>.

Zmluva (ako je definované nižšie) môže byť vykonávaná, podľa vášho výberu, v jednom z jazykov, v ktorých sú obchodné podmienky k dispozícii na tejto webovej stránke.

### 2. NAŠE INFORMÁCIE

Predaj tovaru prostredníctvom tejto webovej stránky sa vykonáva pod značkou ZARA by Fashion Retail, S.A., španielska spoločnosť so sídlom na Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), s e-mailovou adresou [contact.sk@zara.com](mailto:contact.sk@zara.com), s telefónnym číslom len na účely identifikácie +420 224 239 873, zapísaná v registri Mercantile A Coruña, v zväzku 3.425, všeobecný diel, strana 49, list C47.731, zadanie 1, s daňovým číslom SK4120031564.

Dozorný orgán:

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj  
Prievozská 322, P.O.Box 5, 820 07 Bratislava 27  
Odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa a právny odbor

Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky  
Trnavská cesta 52, 826 45 Bratislava  
Odbor hygieny výživy, bezpečnosti potravín a kozmetických výrobkov

### **3. PODROBNOSTI A VAŠE NÁVŠTEVY NA TEJTO LOKALITE**

Informácie alebo osobné údaje, ktoré ste nám poskytli budú spracované v súlade s politikami o ochrane osobných údajov. Pri použití tejto webovej stránky súhlasíte so spracovaním informácií a údajov a uvádzate, že všetky poskytnuté informácie a údaje sú pravdivé, úplné a zodpovedajú skutočnosti. Nesiete plnú zodpovednosť za poskytnutie pravdivých, úplných a skutočných osobných údajov podľa príslušných právnych predpisov.

### **4. POUŽITIE NAŠEJ WEBOVEJ STRÁNKY**

Pri použití tejto webovej stránky a zadávaní objednávok súhlasíte s:

- i. Používať túto webovú stránku len pre potreby kladenia otázok a právne platných objednávok.
- ii. Nebudete podávať žiadne falošné alebo podvodné objednávky. Ak je dôvodne možné považovať podanú objednávku za objednávku tohto typu, budeme oprávnení ju zrušiť a informovať príslušné orgány.
- iii. Poskytnite nám svoju e-mailovú adresu, poštovú adresu a / alebo ďalšie kontaktné údaje pravdivo, úplne a presne. Tiež súhlasíte s tým, že môžeme použiť tieto informácie na to, aby sme vás mohli v prípade potreby kontaktovať v súvislosti s vašou objednávkou (pozrite si naše Pravidlá ochrany osobných údajov).

Ak nám neposkytnete všetky informácie, ktoré potrebujeme, nebudete môcť svoju objednávku podať.

Keď podáte objednávku na tejto webovej stránke, potvrdzujete, že ste starší ako 18 rokov, právne spôsobilý uzatvárať záväzné zmluvy a plne akceptovať obchodné podmienky. Navyše, prehlasujete a potvrdzujete, že skôr ako odošlete svoju objednávku, ste nami dostatočne informovaný o úkonoch, ktoré sú potrebné na uzavretie kúpnej zmluvy a to tým, že ju opíšete v týchto obchodných podmienkach, ktoré sa nachádzajú na príslušnej podstránke webovej stránky. Daná kúpna zmluva nebude uložená v elektronickej podobe a slovenský jazyk bude použitý na uzavretie kúpnej zmluvy.

### **5. DOSTUPNOSŤ SLUŽIEB**

Doručovacie služby, pre tovar ponúkaný na tejto webovej stránke sú k dispozícii iba na Slovensku.

### **6. FORMALIZÁCIA ZMLUVY**

Ak chcete zadať objednávku, je nutné sledovať postup pre on-line nákup a kliknite na „Potvrdiť platbu“. Buďte si vedomý, že tým toho, že ak podáte svoju objednávku, ste povinný za ňu aj zaplatiť. Potom, obdržíte e-mail potvrdzujúci prijatie objednávky (ďalej len „potvrdenie objednávky“). Budete informovaný emailom, že objednávka bola odoslaná (ďalej len „potvrdenie dodávky“). V zmluva medzi stranami, o kúpe produktu (ďalej len „Zmluva“). je uzatvorená len vtedy, keď vám zašleme potvrdenie objednávky.

## **7. DOSTUPNOSŤ TOVARU**

Všetky výrobky sú dostupné. V tomto smere, pokiaľ existujú ťažkosti týkajúce sa ponuky produktov alebo nie sú žiadané položky k dispozícii ani na sklade, vyhradzuje si právo poskytnúť vám informácie o náhradných produktoch rovnakej alebo vyššej kvality a hodnoty, ktoré si môžete objednať alebo vám poskytneme možnosť odstúpiť od zmluvy (storno objednávky) prostredníctvom e-mailu. Ak si neželáte objednať náhradné výrobky, zrušiť zmluvu alebo zrušiť objednávku, budeme očakávať uhradenie danej sumy v lehote 14 dní od doručenia e-mailu. V prípade, že ste neodstúpili od zmluvy, nezrušili objednávku alebo neprijali náhradný produkt v rámci primeranej doby, sme oprávnení odstúpiť od zmluvy a tým vám uhradiť akúkoľvek sumu, ktoré ste zaplatili v lehote 14 dní odo dňa doručenia nášho odstúpenia od zmluvy.

## **8. ODMIETNUTIE SPRACOVAŤ OBJEDNÁVKU**

Vyhradzuje si právo odstrániť akýkoľvek výrobok z tejto webovej stránky, kedykoľvek ho zmazať, prípadne upraviť akýkoľvek materiál alebo rovnaký obsah. Aj keď vždy budeme robiť všetko pre to, aby sme kladne spracovali všetky objednávky, môžu existovať výnimočné okolnosti, ktoré nás donútia odmietnuť vybavenie niektorej objednávky, aj po odoslaní potvrdenia objednávky. Vyhradzuje si právo tak urobiť kedykoľvek.

Nemáme zodpovednosť voči vám, ani voči žiadnej tretej strane, za odstránenie akéhokoľvek produktu z tohto webu, odstránenie alebo úpravu akéhokoľvek materiálu či obsahu z webových stránok, alebo nevybavenie objednávky, akonáhle bude potvrdenie objednávky odoslané.

## **9. DODÁVKA**

Bez ohľadu na vyššie ustanovenie článku 7 o dostupnosti produktov, ale s výnimkou mimoriadnych okolností, sa budeme snažiť vybaviť každú objednávku tak, aby pozostávala z objednaných produktov uvedených v potvrdení dodávky pred dátumom uvedeným v potvrdení o jej doručení, a to v rámci predpokladanej dodacej lehoty, ktorá je uvedená pri výbere spôsobu doručenia, avšak za žiadných okolností nie neskôr ako 30 dní odo dňa potvrdenia objednávky. Sme oprávnení dodať objednaný tovar pred dohodnutým termínom dodania, ktorý je uvedený v zmluve alebo je určený v rámci týchto obchodných podmienok.

Dostupné metódy dodania tovaru, s tým spojené množstvá a akékoľvek ďalšie relevantné informácie sú popísané v Príručke nákupu. V každom prípade, informácie o doručení sú vždy uvedené v podrobnostiach stránky produktu, v nákupnom košíku, v rámci celého procesu nákupu a tiež sú uvedené v potvrdení objednávky. Rovnako sú uvedené aj všetky vaše informácie o vašej objednávke, už aj pred dokončením procesu nákupu.

Avšak, môže dôjsť k oneskoreniu dodávky z dôvodov, ako je napríklad výskyt nepredvídateľných okolností alebo miesto dodania.

Na účely týchto obchodných podmienok, výraz „dodávka“ musí byť chápaný ako dodaný alebo objednávka, ako „doručená“, akonáhle vy alebo vami určená tretia strana získa hmotné vlastníctvo objednaného tovaru, čo bude doložené podpisom pri obdržaní objednávky na vami uvedenej dodacej adrese. Upozorňujeme, že vami oprávnená tretia osoba musí poskytnúť kópiu Potvrdenia o dodaní.

Máte právo odmietnuť dodávku s chybami alebo potvrdiť prijatie objednávky s chybami a následne pokračovať podľa pokynov našich Zásad pre reklamácie a sťažností, ktoré sú začlenené do týchto obchodných podmienok. V prípade odmietnutia prijatia objednávky s chybami budú všetky náklady za jej vrátenie hradené nami.

## **10. NESCHOPNOSŤ DODÁVKY**

Ak vám objednávku nebudeme schopní dodať, pokúsime sa nájsť bezpečné miesto, kde vám ju necháme. Ak nemôžeme nájsť bezpečné miesto, bude vaša objednávka vrátená späť do nášho skladu.

Tiež vám necháme odkaz s vysvetlením, kde sa vaša objednávka nachádza a čo robiť, aby vám bola znova doručená. Pokiaľ nebudete v mieste dodania v dohodnutom termíne, žiadame vás, aby ste nás kontaktovali a zorganizovali inž termín dodávky.

V prípade, že vám vaša objednávka nebude môcť byť dodaná do 30 dní od dátumu jej uplatnenia bez toho, aby neschopnosť ju dodať mohla byť pripísaná nám, budeme to považovať za dôvod pre zrušenie zmluvy. V dôsledku ukončenia zmluvy vám vrátíme všetky platby a to vrátane poplatkov za doručovanie zásielok (s výnimkou akýchkoľvek ďalších poplatkov vyplývajúcich z vášho výberu akéhokoľvek spôsobu dodania iným ako obvyklým spôsobom dodania, ktoré ponúkame) bez akéhokoľvek zbytočného odkladu a najneskôr do 14 dní odo dňa ukončenia tejto zmluvy.

Prosím, majte na pamäti, že doprava odvodená od ukončenia zmluvy z dôvodov, ktoré nemožno pripísať nám môžu niesť dodatočné náklady, uhradenie ktorých vám budeme mať právo vyúčtovať.

## **11. PREVOD RIZIKA A VLASTNÍCTVO VÝROBKOV**

Tieto výrobky musia byť súčasťou vašej zodpovednosti od okamihu ich prevzatia tak, ako je uvedené v článku 9 vyššie alebo v prípade, že prevzatie objednávky nie je vykonané včas čím dochádza k prenosu rizika na objednávku, ktoré je účinné od okamihu, kedy vy alebo vami určená tretia strana máte možnosť dosponovať a nakladať s objednaným tovarom.

Výrobok sa stáva vaším vlastníctvom, okamihom doručenia plnej úhrady všetkých dlžných čiastok, vrátane poplatkov za doručenie zásielky, alebo v čase dodania (ako je definovaný v článku 9 vyššie), ak bola dodávka vykonaná v neskoršej dobe.

## **12. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

Ceny výrobkov sú platné tak, ako sú stanovené v každom okamihu na našich webových stránkach, s výnimkou zjavnej chyby. Aj keď sme vynaložili veľké úsilie, aby sme zabezpečili správne ceny uvádzané na internetových stránkach, môže dôjsť k chybe. Ak zistíme chybu v cene niektorého z produktov, ktoré ste si objednali, budeme vás informovať, akonáhle to bude možné a dáme vám možnosť potvrdiť objednávku so správnou cenou, alebo objednávku zrušiť e-mailom či písomne. Ak sa nám nepodarí vás kontaktovať, objednávka bude považovaná za zrušenú a všetky vami zaplatené sumy vám budú vrátené v lehote 14 dní od odstúpenia od zmluvy.

Nie sme povinní vám poskytnúť akýkoľvek produkt za nesprávnu, nižšiu cenu (aj keď sme zaslali Potvrdenie zásielky) v prípade, že chyba v cene je zrejmá a nezameniteľná a aj vami bola uznaná ako nesprávna cena.

Ceny na webovej stránke sú vrátane DPH, ale neobsahujú poplatky za doručenie, poštovné poplatky, ktoré sú pridané k celkovej cene, ako je to uvedené v Obchodných podmienkach (pozri kapitolu Poplatky za doručenie).

Ceny sa môžu kedykoľvek zmeniť. Avšak, s výnimkou ako je uvedené vyššie, zmeny sa netýkajú objednávky, ktorej prijatie sme potvrdili.

Akonáhle ste si vybrali všetky položky, ktoré chcete kúpiť, budú pridané do košíka. Ďalším krokom bude vybavenie objednávky a spracovanie platby. Z tohto dôvodu je nutné postupovať podľa pokynov pre nákup, zobrazovanie alebo overenie požadovaných informácií v každom kroku. Okrem toho, podrobnosti o objednávke môžete upraviť v priebehu celého procesu nákupu, ešte pred platbou. Príručka pre nákup vám poskytuje podrobné informácie a popis ako postupovať pri nákupe. Ak ste registrovaný užívateľ, váš záznam všetkých predošlých objednávok je vám k dispozícii v časti „Môj účet“.

Nasledovné karty môžete použiť ako spôsob platby: Visa, Mastercard, American Express, Visa Electron a PayPal.

Aby sa minimalizovalo riziko nepovoleného prístupu, vaše údaje o kreditnej karte budú šifrované. Akonáhle obdržíme vašu objednávku, požadujeme vykonanie predbežnej autorizácie vašej karty, aby sme sa uistili, že existuje dostatočné množstvo finančnej prostriedky na dokončenie transakcie. Platba z vašej karty bude vykonaná v čase, keď vaša objednávka opustí náš sklad.

Ak je váš spôsob platby PayPal, platba bude vykonaná v čase, keď potvrdíme objednávku.

Po kliknutí na tlačidlo „Potvrdiť platbu“, sa potvrdzuje, že kreditná karta je vaša.

Kreditné karty sú predmetom overovania a schvaľovania zo strany orgánu vydávajúceho karty. V prípade, že účtovná jednotka neautorizuje platbu, nebudeme zodpovedať za akékoľvek oneskorenie alebo nedodanie tovaru a tiež nebudeme schopní uzavrieť akúkoľvek zmluvu s vami.

Máte nárok na zmenu pri výbere spôsobu platby len na základe našej vzájomnej dohody.

### **13. NÁKUP TOVARU AKO HOSTĽ**

Funkčnosť nákupu tovaru ako hostľ je tiež k dispozícii na webových stránkach. V rámci tohto typu nákupu, budeme od vás požadovať len také údaje, ktoré sú nevyhnutné pre spracovanie vašej objednávky. Po dokončení procesu nákupu, bude vám ponúknutá možnosť registrácie ako užívateľa alebo pokračovať ako neregistrovaný užívateľ.

### **14 DAŇ Z PRIDANEJ HODNOTY**

V súlade s platnými pravidlami a predpismi platnými pre všetky nákupy vykonané prostredníctvom internetových stránok, podlieha nákup dani z pridanej hodnoty (DPH).

V tomto ohľade a v súlade s kapitolou I odstavca V smernice 2006/112/ES z 28. novembra 2006 o spoločnom systéme dane z pridanej hodnoty, sa miestom dodania považuje miesto, ktoré sa nachádza v

členskom štáte, v ktorom musí byť doručená položka a platba DPH musí byť prevažujúca sadzba v každom členskom štáte, v ktorom sú položky, ktoré majú byť dodané podľa objednávok.

V súlade s platnými pravidlami a predpismi v jednotlivých jurisdikciách, pravidlu „reverse charge“ (článok 194 smernice 2006/112) sa môže vzťahovať na tovar dodávaný v niektorých členských štátoch Európskej únie, v prípade, že zákazník je, alebo musí byť, zdaniteľná osoba na účely DPH. Ak je to váš prípad, neplatíte žiadne DPH u nás, s výhradou potvrdenia zo strany príjemcu, že DPH na tovar dodávaný bude vyúčtovaný zo strany zákazníka v rámci systému prenesenia daňovej povinnosti.

Pokiaľ ide o objednávky, ktoré majú byť dodané na Kanárske ostrovy a Ceute a Melille, mali by byť oslobodené od DPH, ako je uvedené v článku 146 uvedenej smernice, s prihliadnutím na uplatňovanie príslušných daní a ciel v súlade s platnými predpismi.

## **15. POLITIKA VÝMENY / VRÁTENIA TOVARU**

### **15.1 Záonné právo na odstúpenie od zmluvy**

#### Právo na odstúpenie od zmluvy

Pokiaľ uzatvárate zmluvu ako spotrebiteľ, máte právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní bez udania dôvodu.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie 14 dní odo dňa, keď vy alebo vami určená tretia strana, s výnimkou označeného dopravcu, nadobudnete fyzickú držbu tovaru alebo v prípade väčšieho množstva tovaru v jednej objednávke dodaného samostatne, po 14 dňoch odo dňa, keď vy alebo vami určená tretia strana, s výnimkou označeného dopravcu, získate fyzickú držbu posledného tovaru objedného v rámci jednej objednávky.

Právo na odstúpenie od zmluvy môžete uplatniť tým, že nás, spoločnosť ZARA upozorníte zaslaním e-mailu na [contact.sk@zara.com](mailto:contact.sk@zara.com); cestou časti „Môj účet“ alebo „Vrátenia“ na našej webovej stránke, alebo zaslaním nášho kontaktného formulára v ktorom uvediete svoje rozhodnutie odstúpiť od zmluvy (napr.: a list zaslaný poštou alebo e-mailom). Tiež môžete použiť vzorový formulár pre odstúpenie od zmluvy tak, ako je to uvedené v prílohe. Nie je to avšak povinné.

Aby bola lehota na odstúpenie od zmluvy dodržaná, postačí vám zaslať oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, než vyprší lehota na odstúpenie od zmluvy alebo zaslaním odstúpenia od zmluvy v posledný deň platnosti danej lehoty.

#### Účinky odstúpenia od zmluvy

Ak sa rozhodnete odstúpiť od tejto zmluvy, vrátíme vám všetky prijaté platby, vrátane dodacích a poštových poplatkov (s výnimkou akýchkoľvek dodatočných nákladov vyplývajúcich z vášho výberu akéhokoľvek spôsobu dodania iným ako obvyklým spôsobom dodania, ktoré ponúkame) bez zbytočného omeškania a najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia vášho rozhodnutia odstúpiť od tejto zmluvy. Ak nie je medzi nami dohodnuté inak, budeme vykonávať takú náhradu, za použitia rovnakých platobných prostriedkov, akú ste použili pre počiatočnú transakciu. V každom prípade, vám nevzniknú žiadne náklady, ako dôsledok týchto náhrad. Bez ohľadu na vyššie uvedené, preplatenie môžeme zadržať, kým nedostaneme tovar späť alebo kým nepreukážete, že tovar nám už bol zaslaný späť, v závislosti oho tom, čo nastane skôr.

Tovar nám zašlete späť alebo nám ho odovzdáte v rámci nášho obchodu ZARA na Slovensku bez zbytočného odkladu a najneskôr do 14 dní odo dňa potvrdenia odstúpenia od zmluvy. Lehota sa považuje za dodržanú, ak tovar vrátite pred uplynutím lehoty 14 dní.

Zodpovednosť nesiete len za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru, v dôsledku zaobchádzania s ním v rozsahu inom, než je nevyhnutné pre stanovenie povahy, vlastnosti a funkčnosti daného tovaru.

## **15.2 Zmluvné právo na odstúpenie od zmluvy**

Okrem zákonného práva na odstúpenie od zmluvy pre spotrebiteľa, ktoré je uvedené v článku 15.1 uvedenom vyššie, vám poskytneme lehotu 30 dní odo dňa zaslania tovaru za účelom jeho vrátenia (okrem tých, ktoré sú uvedené v článku 15.3 nižšie, pri ktorých právo na odstúpenie od zmluvy je neplatné).

V prípade, že vrátite tovar do vypršania zmluvného termínu, práva na odstúpenie od zmluvy, ale po tom, ako zákonná lehota vypršala, bude vám vrátená len suma zaplatená za uvedený výrobok. Náklady za dodanie a poštovné poplatky vám nebudú preplatené.

Môžete uplatniť svoje zmluvné právo na odstúpenie od zmluvy v súlade s ustanovením bodu 15.1 vyššie. Avšak, ak nás informujete o svojom zámere odstúpiť od zmluvy po uplynutí zákonnej lehoty na odstúpenie od zmluvy, musíte nám v každom prípade vrátiť objednaný tovar do 30 dní od doby uvedenej na potvrdení o preprave.

## **15.3 Spoločné ustanovenia**

Máte právo odstúpiť od zmluvy pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Nebudete mať právo odstúpiť od zmluvy, ak ide o dodanie niektorého z nasledujúcich produktov:

- i. Individuálne položky (položky vyrobené podľa konkrétnych požiadaviek, predmety šité na mieru alebo predmety určené pre konkrétneho zákazníka)
- ii. Hudobné CD / DVD bez ich pôvodného balenia.
- iii. Zapečatený tovar, ktorý nie je vhodné vrátiť z hygienických dôvodov a ktorý bol nezapečatený po jeho dodaní.

Vaše právo odstúpiť od zmluvy sa vzťahuje výlučne na výrobky, ktoré sú vrátené v rovnakom stave v akom ste ich dostali. Preplatenie nákladov nebude vykonané v prípade, že výrobok bol po otvorení použitý, ak tovar nie je v rovnakom stave ako bol dodaný alebo, ak bol poškodený. Z toho dôvodu sa o dodaný tovar vo vašom vlastníctve vždy dobre starajte. Prosím, produkty vráťte v originálnych obaloch, s pokynmi a inými dokumentami, ktoré boli k nim priložené. V každom prípade je nutné výrobok odoslať spolu s dokladom, ktorý vám bol poskytnutý pri jeho doručení. Pokyny o výkone práva na zrušenie objednávky nájdete v dokladoch pri prijatí objednávky.

Pri zrušení objednávky musia byť príslušné produkty vrátené takto:

(I.) Vrátenia v každom obchode ZARA:

Všetky produkty môžu byť vrátené v rámci každého obchodu ZARA v krajine, kde bol výrobok doručený a disponuje rovnakým oddelením tovaru, ako produkt, ktorý chcete vrátiť. V takom prípade by ste mali ísť do obchodu a prezentovať produkt spolu s dokladom o platbe, ktorý ste dostali pri dodaní produktu.

(II.) Vrátenia cestou kuriéra:

Pri vrátení produktu kuriérom, ktorého sme zorganizovali my, mali by ste nás kontaktovať prostredníctvom e-mailu na [contact.sk@zara.com](mailto:contact.sk@zara.com); cestou sekcie „Môj účet“ alebo „Vrátenie“ na našej webovej stránke, alebo zaslaním nášho kontaktného formulára, v ktorom uvediete svoje želanie, aby bol daný tovar vyzdvihnutý u vás doma. Tovar by ste mali zaslať v originálnom obale a postupovať podľa pokynov uvedených v časti našej webovej stránky „Vrátenie“. Ak ste si kúpili nejaký tovar ako hosť, môžete požiadať o vrátenie kuriérom, zaslaním e-mailu na [contact.sk@zara.com](mailto:contact.sk@zara.com) vyplnením kontaktného formulára.

Žiadna z týchto dvoch možností si nevyžadujú dodatočné náklady.

Výrobok môžete vrátiť priamo na adresu vyznačenú na účtenke, ktorú ste dostali v deň dodania výrobku. Žiadame vás, aby ste výrobok vrátili bez odkladu, spolu s dokladom o platbe, na adresu vyznačenú na účtenke. Náklady vynaložené na vrátenie výrobku sú splatné vami.

Po preskúmaní predmetu vás budeme informovať o tom, či máte nárok na preplatenie uhradených súm alebo nie. Platby za dodanie a poštové náklady budú preplatené akonáhle vám bude potvrdené právo na odstúpenie od zmluvy v zákonnej lehote a bude potvrdené vrátenie všetkých príslušných tovarov. Preplatenie platieb vám bude uhradené čo najskôr, ale najneskôr do 14 dní odo dňa oznámenia vášho zámeru zrušiť objednávku.

Bez ohľadu na vyššie uvedené, preplatenie môžeme zadržať, kým nedostaneme tovar späť alebo kým nepreukážete, že tovar nám už bol zaslaný späť, v závislosti oho tom, čo nastane skôr. Preplatok bude vždy uhradený rovnakým spôsobom, aký ste použili pri vašom nákupe.

Vy ponosite náklady a riziko za vrátenie tovaru tak, ako je to uvedené vyššie.

Ak máte nejaké otázky, môžete nás kontaktovať na našom kontaktnom formulári alebo zaslaním e-mailu na [contact.sk@zara.com](mailto:contact.sk@zara.com).

#### **15.4 Výmena veľkosti**

Ak zistíte, že veľkosť produktu, ktorý ste si kúpili, nie je pre vás vhodná, môžete požiadať o výmenu jeho veľkosti bez ďalšieho poplatku za doručenie nového produktu v prípade, že pôvodný produkt vrátite. To platí bez ohľadu na vaše štatutárne a zmluvné práva týkajúce sa odstúpenia, ktoré budú naďalej platné. O výmenu veľkosti môžete požiadať v časti „Objednávky a vrátenia tovaru“ vo svojom účte na tejto internetovej stránke. Vyberiete si novú veľkosť produktu, a ak (i) ide o rovnaký produkt, (ii) jeho cena na internetovej stránke je rovná alebo vyššia ako cena, ktorú ste zaplatili za pôvodný produkt (upozorňujeme však, že danú sumu nebudete musieť zaplatiť len v tomto prípade) a (iii) ak boli použité určité spôsoby platby (pozrite ustanovenie 12 týchto podmienok pre ďalšie informácie), môžete požiadať o výmenu veľkosti. Upozorňujeme, že možnosť výmeny veľkosti vášho pôvodného produktu sa bude zobrazovať ako dostupná len vtedy, ak budú splnené všetky tieto podmienky.



Potom, ako požiadate o výmenu a vyberiete vhodný spôsob vrátenia, musíte vrátiť pôvodný produkt, a to buď v niektorej predajni ZARA na Slovensku, ktorá má oddelenie, do ktorého patrí príslušný produkt, alebo prostredníctvom kuriéra, ktorého pošleme na vašu domácu adresu. Produkt musíte bezodkladne vrátiť, maximálne však v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa podania žiadosti o vrátenie na internetovej stránke. Žiadna z oboch možností nebude pre vás predstavovať dodatočné poplatky (okrem prípadu, ak nevrátite tovar podľa podmienky uvedenej v predchádzajúcom odseku).

Ak vrátime produkt v niektorej z predajní ZARA na Slovensku, ktorá má oddelenie, do ktorého patrí vrátený produkt, musíte predložiť produkt spolu s účtenkou, ktorá bola priložená k produktu v doručenom balíku. Ak vrátime produkt kuriérom, ktorého pošleme my, musíte produkt vrátiť v tom istom balení, ktoré ste dostali, a postupovať podľa pokynov v časti „Objednávky a vrátenia tovaru“ na tejto internetovej stránke.

Po výbere spôsobu vrátenia tovaru pošleme novú objednávku s tovarom v novej veľkosti do 2 – 3 pracovných dní od dátumu žiadosti o výmenu, v každom prípade však maximálne do 30 dní od tohto dátumu. Táto nová objednávka podlieha ustanoveniam v zmluvných podmienkach vrátane využitia práva na odstúpenie.

Upozorňujeme, že ak nevrátite pôvodný produkt do 14 kalendárnych dní od dátumu podania žiadosti o výmenu tovaru, máme právo zaúčtovať vám príslušnú sumu novej zadanej objednávky, ktorá podlieha ustanoveniam zmluvných podmienok.“

## **16. Reklamácie a sťažnosti**

Budeme zodpovední za chyby vašej objednávky v okamihu jej prevzatia. V prípade použitého tovaru, nebudeme zodpovední za chyby vzniknuté v dôsledku používania alebo opotrebenia. V prípade tovaru predávaného za nižšiu cenu, nebudeme zodpovední za chyby spôsobené dohodnutím nižšej ceny.

Ak je vaša sťažnosť podaná včas postup je nasledujúci:

Ak je možné chybu napraviť, máte právo na bezplatné a včasné opravenie danej chyby. Chyby musíme odstrániť bez zbytočného odkladu.

Môžete požadovať výmenu tovaru miesto odstránenia chyby; ak sa chyba týka len časti objednávky, môžete požadovať výmenu danej časti objednávky za podmienky, že nám to nespôsobí neprimerané náklady, v porovnaní s cenou objednávky alebo významom objednávky.

Vždy môžeme vymeniť chybnú objednávku za bezchybnú namiesto odstránenia chyby, ak to nespôsobí vážne ťažkosti.

Ak chybu nemožno odstrániť a bráni v správnom používaní objednaného tovaru, v porovnaní s tovarom v bezchybnom stave, máte nárok na výmenu objednávky alebo odstúpenie od zmluvy. Rovnaké práva prináležia aj nám, ak je možné chyby odstrániť, ale tovar nemôžete správne používať v dôsledku opakovaného výskytu chýb aj po oprave alebo z dôvodu väčšieho počtu chýb.

V prípade iných neodstrániteľných chýb, budete mať nárok na primeranú zľavu z ceny objednávky.

Poučili sme vás o vašich právach vyplývajúcich z článkov 622 a 623 Občianskeho zákonníka uvedených vyššie tým, že sme tieto podmienky umiestnili na príslušnej podstránke našej webovej stránky a mali ste možnosť zoznámiť sa s nimi pred odoslaním svojej objednávky.

Ručíme za chyby tovaru podľa slovenských zákonov a vy ste povinný nám doručiť svoje sťažnosti.

Platná politika pre reklamácie a sťažnosti sa vzťahuje na reklamačné postupy začlenené do týchto obchodných podmienok. Boli ste riadne oboznámený s reklamačnou politikou, s podmienkami a spôsobom podania reklamácie tovaru, v súlade s článkom 18, odstavcom 1 zákona č. 250/2007 Zb., o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, pred uzatvorením zmluvy, umiestnením týchto podmienok na príslušnej podstránke webovej stránky a mali ste možnosť zoznámiť sa s nimi pred odoslaním svojej objednávky

Politika pre reklamácie a sťažností sa vzťahuje len na objednávky zakúpené prostredníctvom tejto webovej stránky.

V prípade, že objednávka má chybu, môžete podať sťažnosť na oddelení sťažnosti v ktoromkoľvek obchode ZARA na Slovensku alebo dať tovar kuriérovi, ktorého sme na vašu adresu poslali my, spolu s oznámením o sťažnosti, ktorú ste, napríklad, podali na našej webovej stránke. Odporúčame vám, aby ste svoju objednávku poistili. Oznámenie o reklamácií musí obsahovať popis chyby a prehlásenie v súlade s popisom uvedeným v článkoch 622 a 623 Občianskeho zákonníka.

Reklamačný proces začína plynúť odo dňa oznámenia sťažnosti a dodania chybného tovaru späť k nám.

Potvrdenie o sťažnosti vám doručíme e-mailom alebo písomne, s uvedením dátumu reklamácie, typu objednávky, druhu chyby, kedy a kde bola objednávka zakúpená a opakovane vás poučíme o vašich právach vyplývajúcich z článkov 622 a 623 Občianskeho zákonníka, uvedených vyššie v týchto obchodných podmienkach. Ak nám zašlete oznámenie o reklamácií e-mailom, sme povinní vám okamžite poskytnúť potvrdenie o sťažnosti. V prípade, že okamžité doručenie potvrdenia nie je možné, odovzdáme vám ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dôkazmi o výsledku sťažnosti.

Ste oprávnený rozhodnúť sa, ktoré práva podľa článkov 622 a 623 Občianskeho zákonníka si želáte aplikovať a zároveň nám bez zbytočného odkladu poskytnúť informácie o svojom rozhodnutí. Na základe vášho rozhodnutia sme povinní určiť spôsob riešenia sťažnosti ihneď, podľa 2, písmeno m) zákona č. 250/2007 Zb., o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov; v prípade zložitejších vecí v lehote 3 dní od dňa začatia reklamačného konania; v odôvodnených prípadoch, v lehote 30 dní odo dňa začatia reklamačného konania. Po stanovení spôsobu riešenia sťažnosti spracujeme reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch sme oprávnení spracovať sťažnosť neskôr. Avšak, riešenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní od dňa podania sťažnosti.

Po uplynutí lehoty pre poskytnutie riešenia sťažnosti máte nárok na odstúpenie od zmluvy alebo výmenu tovaru za nový.

Ak podáte sťažnosť v lehote 12 mesiacov odo dňa uzatvorenia zmluvy, sme oprávnení riešiť sťažnosť jej výpoveďou na základe vyjadrenia znalca alebo oprávnenej osoby. Bez ohľadu na výsledok znaleckého posúdenia, sú všetky náklady hradené nami.

Ak podáte svoju reklamáciu po uplynutí doby 12 mesiacov odo dňa uzatvorenia zmluvy, a my ju zamietneme, sme povinní určiť osobu, za účelom preukázania dôkazov riešenia reklamácie, ktorej ste oprávnený odoslať svoju objednávku za účelom vykonania ďalšieho znaleckého posudku. Bez ohľadu na výsledok znaleckého posúdenia, sú všetky náklady hradené nami. Ak je naše zodpovednosť za chyby objednávky dokázaná na základe znaleckého posudku, máte nárok znovu podať svoju reklamáciu. V priebehu konania znaleckého posudku je plynutie záručnej doby pozastavené. Sme povinní vám preplatiť všetky náklady spojené so znaleckým posudkom v lehote 14 dní odo dňa opakovaného podania sťažnosti. Opakovane podaná sťažnosť nemôže byť znova zamietnutá.

Nie sme nezodpovední za chyby objednávky spôsobené vami, alebo ak ste boli výslovne upozornení, že objednávka má chyby, prípadne, ste o nich mali vedieť, s prihliadnutím na okolnosti uzatvorenia zmluvy. Navyše, nie sme zodpovední za chyby v prípade zjavných nedosyaykov objednávky, ktoré by mohli byť vami nájdené pri pozornom preskúmaní dodanej objednávky a ich neoznámení podľa „Politiky pre reklamácie a sťažnosti“, alebo ak sťažnosť nepodáte do uplynutia záručnej doby, alebo v prípade, že chyba bola spôsobená mechanickým poškodením zo strany zákazníka či treťou osobou.

Sme povinní doručiť výsledok reklamácie a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- (i) Postúpením opravenej objednávky;
- (ii) výmenou objednávky;
- (iii) preplatením kúpnej ceny;
- (iv) preplatením adekvátneho predaja z kúpnej ceny;
- (v) písomnou žiadosťou o prevedení plnenia na nás;
- (vi) odôvodneným zamietnutím reklamácie.

Sme povinní vám poskytnúť písomné dôkazy o výsledku sťažnosti, najneskôr v lehote 30 dní od podania sťažnosti osobne alebo kuriérom. Po ukončení reklamačného konania budete bez zbytočného odkladu informovaní o výsledku riešenia sťažnosti e-mailom alebo telefonicky. Poskytneme vám písomné dôkazy o výsledku riešenia sťažnosti spolu s dodávkou objednávky.

Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa doručenia objednávky, ak nie je uvedené inak.

Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej ste objednaný tovar nepoužívali z dôvodu záručnej opravy objednávky.

V prípade výmeny objednávky vám poskytneme dôkazy o stanovených informáciach o výmene objednávky, a ďalšie možné sťažnosti musia byť podané na základe zmluvy a týchto dôkazov. V prípade výmeny objednávky sa začína nová záručná doba.

Výsledok reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené v oznámení o sťažnosti a v jeho potvrdení.

Prosím, buďte si vedomý postupu podávania sťažností, ktorý je platný len v prípade, ak budete konať ako spotrebiteľ.

Sme povinní poskytnúť vám záručný list, ak ho požadujete alebo je jeho vydanie nutné, vzhľadom k charakteru objednávky. Záručný list musí obsahovať identifikáciu predávajúceho, obsah, rozsah a podmienky záruky.

## **17. DUŠEVNÉ VLASTNÍCTVO**

Ste si vedomý a súhlasíte s tým, že všetky autorské práva, registrované ochranné známky a iné práva duševného vlastníctva na všetkých materiáloch alebo obsahu poskytovaných v rámci internetových stránok patria nám po celú dobu, alebo tým, ktorí nám udelili licenciu na ich používanie. Tento materiál môžete použiť len do miery stanovenej nami alebo držiteľom licencie. To vám nebráni používať túto webovú stránku v rozsahu potrebnom na skopírovanie informácií o vašej objednávke alebo kontaktných údajoch, v súlade s jej určením a dobrými mravmi.

## **18. VÍRUSY, PIRÁCTVO A INÉ POČITAČOVÉ ÚTOKY**

Nesmiete zneužívať túto webovú stránku tým, že úmyselne zavediete vírusy, trójské kone, červy, logické bomby alebo akýkoľvek iný softvér alebo technologicky škodlivé materiály. Nebudete sa pokúšať vykonávať neoprávnený prístup k týmto webovým stránkam, serveru, na ktorom je web hostovaný alebo akýkoľvek server, počítač alebo databázu týkajúce sa našich webových stránok. Zaväzujete, že nebudete útočiť na túto webovú stránku prostredníctvom akéhokoľvek útoku odmietnutia služby alebo útoku distribuovaného zamietnutie služby. Nie ste oprávnení používať webové stránky pre odosielanie nevyžiadanej pošty alebo reťazových správ a vytvárať falošné správy na falšovanie identity ostatných zákazníkov.

Nedodržanie tohto článku sa bude považovať za priestupok, ako je definovaný v súlade s platnými predpismi. Akékoľvek nedodržanie tohto nariadenia budeme hlásiť zodpovedajúcim orgánom a budeme s nimi spolupracovať na určení totožnosti útočníka. Rovnako, v prípade nedodržania tohto článku, si vyhradzuje právo zamietnuť povolenie používať túto webovú stránku s okamžitým účinkom. Nebudeme niesť zodpovednosť za akékoľvek priame alebo nepriame škody alebo ublíženia na zdraví či stratu zisku vyplývajúcu zo zamietnutia útoku, vírusu alebo akéhokoľvek iného softvéru alebo technologicky škodlivých materiálov, ktoré môžu mať vplyv na počítač, výpočtová technika, dáta alebo materiály, ktoré sú výsledkom použitia tejto webovej stránky alebo sťahovanie jej obsahu či stránok, ktoré vás tu presmerujú.

## **19. ODKAZY Z NAŠEJ WEBOVEJ STRÁNKY**

Ak naša webová stránka obsahuje odkazy na iné stránky a materiály tretích strán, dané odkazy sú poskytované len na informačné účely a nemáme nad nimi žiadnu kontrolu, ohľadom ich obsahu alebo poskytovaných materiálov. V súlade s tým, neberieme žiadnu zodpovednosť za akékoľvek škody alebo ublíženia na zdraví vyplývajúce z ich používania.

## **20. PÍSMONÁ KOMUNIKÁCIA**

Platné právne nariadenia si vyžadujú, aby niektoré z informácií alebo oznámení, ktoré vám zašleme mali písomnú formu. Používaním týchto web stránok súhlasíte s tým, že väčšina komunikácie s nami bude v elektronickej podobe. Budeme vás kontaktovať e-mailom alebo vám poskytneme informácie vyvesením upozornení na tejto webovej stránke. Pre zmluvné účely, súhlasíte s použitím týchto elektronických komunikačných prostriedkov a akceptujete, že všetky zmluvy, oznámenia, informácie a ďalšie komunikácie, ktoré vám budeme posilať budú v elektronickej podobe a v súlade so zákonnými požiadavkami na ich poskytovanie v písomnej forme. Táto podmienka nebude mať vplyv na vaše zákonné práva.

## **21. OZNÁMENIA**

Oznámenia, ktoré nám pošlete musia byť zaslané prostredníctvom kontaktného formulára. V súlade s ustanoveniami vyššie v kapitole 20, pokiaľ to nie je uvedené inak, môžeme vám zasielať oznámenia buď e-mailom alebo na poštovú adresu, ktorú ste nám poskytli pri objednávke.

Je zrejmé, že oznámenia budú prijímané a vykonávané akonáhle budú zverejnené na našich webových stránkach, 24 hodín po tom, čo boli zaslané e-mailom alebo tri dni po dátume uvedenom na poštovej zásielke. Ako dôkaz, že oznámenie bolo zaslané postačí preukázať, že v prípade listu bol správne adresovaný, že bola zaplatená správna poštová známka, alebo že bol riadne doručený na poštu; v prípade e-mailu, že oznámenie bolo odoslané na e-mailovú adresu zadanú príjemcom.

## **22. PRENOS PRÁV A POVINNOSTÍ**

Zmluva je záväzná pre obe strany, ako aj pre našich prípadných nástupcov, nadobúdateľov a dedičov. Nesmiete prenášať, postúpiť, dávať alebo akýmkoľvek iným spôsobom prevádzať zmluvu alebo niektoré z práv alebo povinností odvodených z danej zmluvy bez toho, aby ste na to najprv získali náš písomný súhlas.

Môžeme prenášať, postúpiť, dávať, zadať alebo akýmkoľvek iným spôsobom prevádzať zmluvu alebo niektoré z práv alebo povinností v nej uvedených kedykoľvek v priebehu trvania zmluvy. Aby sa predišlo akýmkoľvek pochybnostiam, spomínané prenosy, postúpenia, dávania alebo iné prevody nemajú dopad na práva, ktoré, ak je to možné, máte ako spotrebiteľ podľa zákona, a nemôžu sa zrušiť, znížiť alebo obmedziť v žiadnom prípade, ani v prípade expresných a vyslovených záruk, ktoré sme vám poskytli.

## **23. NEPREDVÍDANÉ UDALOSTI**

Nebudeme zodpovední za akékoľvek neplnenie alebo oneskorenie v súlade s niektorou z povinností, ktorú na seba berieme na základe zmluvy, ak to bolo spôsobené udalosťami, ktoré sú mimo našej primeranej kontroly („vyššiu moc“).

Vyššia moc zahŕňa akýkoľvek úkon, udalosť, pri výkone právomoci, opomenutie alebo nehodu, ktorá je mimo našej primeranej kontroly, okrem iného aj vrátane nasledovného:

- i. Štrajky, výluky alebo iné formy protestu.
- ii. Občianske nepokoje, revolúcie, invázia, teroristický útok alebo hrozba terorizmu, vojny (vyhlásená alebo nevyhlásená), hrozbu či príprava na vojnu.
- iii. Požiar, výbuch, búrky, záplavy, zemetrasenia, kolaps, epidémia alebo akákoľvek iná prírodná katastrofa.
- iv. Nemožnosť použiť vlaky, lode, lietadlá, motorizované dopravné prostriedky alebo iné dopravné prostriedky, verejné alebo súkromné.
- v. Neschopnosť používať verejné alebo súkromné telekomunikačné systémy.
- vi. Zákony, vyhlášky, nariadenia, predpisy alebo obmedzenia akejkoľvek vlády alebo orgánu verejnej správy.

vii. Štrajk, porucha alebo nehoda v námornej a riečnej doprave, poštovej preprave alebo v akomkoľvek inom druhu dopravy.

Je nutné si uvedomiť, že naše povinnosti vyplývajúce zo zmlúv sú prerušené v priebehu obdobia, v ktorom vyššia moc zostáva v platnosti a budeme mať predĺženie obdobia na plnenie týchto povinností po dobu rovnú času, kedy situácia vyššej moci trvala. Budeme poskytovať všetky primerané prostriedky na ukončenie situácie spôsobenej vyššou mocou alebo nájdeme riešenie, ktoré nám umožní splniť naše záväzky vyplývajúce zo zmluvy, bez ohľadu na situáciu spôsobenú vyššou mocou.

## **24. UPUSTENIE OD PRÁV**

Nedostatok požiadaviek z našej strany s ohľadom na prísne dodržiavanie z vašej strany s ohľadom na ktorékoľvek z povinností, ktoré ste na seba prevzali na základe zmluvy alebo z týchto obchodných podmienok, alebo nedostatok využívania práv či vykonávanie krokov z našej strany, ktoré pre nás platia na základe tejto zmluvy alebo obchodných podmienok, nezakladá dôvod pre vzdanie sa alebo obmedzenie týchto práv alebo vykonávanie krokov, ani ospravedlnenie neplnenie vašich povinností.

Upustenie konkrétneho práva alebo krokov z našej strany nezakladá dôvod vzdať sa iných práv alebo krokov vyplývajúcich zo zmluvy či z týchto obchodných podmienok.

Upustenie od niektorej z týchto obchodných podmienok alebo práv či akcií odvodených od zmluvy z našej strany nenadobudnú účinnosť, pokiaľ nie je výslovne stanovené, že sa jedná o zrieknutie sa práv a že ste boli o tom oboznámení v súlade s ustanoveniami časti Oznamenia, uvedenej vyššie.

## **25. ČIASTOČNÉ ZRUŠENIE**

Ak niektoré z týchto obchodných podmienok alebo akékoľvek poskytnutia zmluvy budú vyhlásené za neplatné právnym uznesením príslušného orgánu, zostávajúce podmienky zostávajú v platnosti bez toho, aby boli ovplyvnené spomínaným vyhlásením o zrušení určitých podmienok.

## **26. CELÁ ZMLUVA**

Tieto obchodné podmienky a akýkoľvek dokument tu uvádzaný predstavujú úplnú zmluvu medzi stranami, pokiaľ ide o rovnaký účel, nahradzajúci všetky predchádzajúce zmluvy, dohody alebo sľuby medzi zmluvnými stranami, či už ústne alebo písomne.

Zmluvné strany uznávajú, že sa dohodli uzavrieť zmluvu bez závislosti na akomkoľvek vyhlásení alebo sľube zo strany druhej zmluvnej strany, alebo ktoré by mohli byť odvodené z akéhokoľvek vyhlásenia alebo dokumentu počas dojednávania sa oboma stranami pred uzatvorením tejto zmluvy, s výnimkou tých, ktoré sú výslovne uvedené v týchto obchodných podmienkach.

Žiadna zmluvná strana neprijme žiadne opatrenia týkajúce sa ľubovoľného nepravdivého vyhlásenia urobeného druhou zmluvnou stranou, ústne alebo písomne pred dátumom uzavretia tejto zmluvy (ak uvedené nepravdivé vyhlásenie bolo urobené podvodne). Jediným opatrením, ktoré môže byť prijaté druhou zmluvnou stranou, musí byť v dôsledku porušenia zmluvy, v súlade s ustanoveniami týchto obchodných podmienok.

## **27. NAŠE PRÁVO NA ÚPRAVU OBCHODNÝCH PODMIENOK**

Máme právo kedykoľvek skontrolovať a zmeniť tieto obchodné podmienky. Akákoľvek zmena obchodných podmienok nesmie porušovať alebo obmedziť vaše právo vyplývajúce zo zmluvy uzavretej pred vstupom takých úprav do platnosti. Zmeny nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na internetových stránkach. Ak nesúhlasíte so zmenenými podmienkami, máte nárok na zrušenie svojho účtu, v opačnom prípade budeme predpokladať, že s nimi súhlasíte.

Ste podriadený zásadám a obchodným podmienkam platným v okamihu, keď budete používať túto webovú stránku alebo pri podávaní každej objednávky.

## **28. PLATNÁ LEGISLATÍVA A PRÁVNA PRÍSLUŠNOSŤ**

Používanie našich webových stránok a kúpnych zmlúv na nákup produktov cez spomínané webové stránky sa riadi podľa slovenskej legislatívy.

Akýkoľvek spor, ktorý vzniká alebo sa vzťahuje k používaniu webovej stránky alebo uvedenej zmluvy podlieha bezvýhradnej právnej príslušnosti slovenských súdov.

Ak uzatvárate zmluvu ako spotrebiteľ, nesmie sa nič v tomto článku dotýkať práv, ktoré máte podľa všetkých platných právnych predpisov v tejto oblasti.

Vzťahy neupravené v týchto podmienkach sa riadia príslušnými ustanoveniami právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.

## **29. PRIPOMIENKY A NÁVRHY**

Vaše pripomienky a návrhy sú vždy vítané. Prosím, pošlite akékoľvek pripomienky a návrhy prostredníctvom kontaktného formulára.

K dispozícii sú aj oficiálne formuláre žiadostí pre spotrebiteľov a používateľov. Je možné si ich vyžiadať zaslaním e-mailu na [contact.sk@zara.com](mailto:contact.sk@zara.com) alebo prostredníctvom kontaktného formulára.

Ak sa vy ako kupujúci domnievate, že došlo k porušeniu vašich práv, svoju sťažnosť môžete adresovať najprv nám prostredníctvom e-mailovej adresy [contact.sk@zara.com](mailto:contact.sk@zara.com) s cieľom pokúsiť sa o mimosúdne vyrovnanie.

Ak kúpa u nás prebehla online prostredníctvom našej webovej stránky, v tejto súvislosti vás informujeme v súlade s nariadením EÚ č. 524/2013, že máte právo pokúsiť sa o mimosúdne vyrovnanie nášho spotrebiteľského sporu pomocou platformy určenej na riešenie sporov online, ktorá je k dispozícii na internete na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **PRÍLOHA**

Formulár pre odstúpenie od zmluvy  
(Vyplňte a vráťte tento formulár len vtedy, ak žiadate o odstúpenie od zmluvy)

Adresa: Fashion Retail, S. A., pôsobiaci pod obchodným názvom ZARA, Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña) a e-mailová adresa [contact.sk@zara.com](mailto:contact.sk@zara.com).

Prehlasujem, že odstupujem od svojej zmluvy o predaji nasledovného tovaru:

Objednávka dňa / dátum prijatia (\*):

Meno spotrebiteľa:

Adresa spotrebiteľa:

Číslo bankového účtu pre vrátenie platby:

Podpis spotrebiteľa (iba pri papierových formulároch):

Dátum:

(\* ) Nehodiace sa prečiarknite