

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY NÁKUPU A POUŽÍVANIA

### 1. ÚVOD

Tento dokument (spoločne s ďalšími tu menovanými) stanovuje všeobecné podmienky, ktorými sa riadi používanie tejto webovej lokality (www.zara.com) a nákup produktov na nej na základe zmluvy o kúpe uzavretej medzi nami a vami prostredníctvom tejto webovej lokality (ďalej ako „podmienky“).

Je nevyhnutné, aby ste si pred používaním tejto webovej stránky pozorne prečítali naše Podmienky, naše Zásady používania súborov cookie a naše Zásady ochrany súkromia (ďalej spoločne len „Zásady ochrany údajov“) . Pri používaní tejto webovej lokality alebo zadaní objednávky na tejto lokalite ste viazaný/-á týmito podmienkami a zásadami ochrany údajov. Ak nesúhlasíte s podmienkami a zásadami ochrany údajov, túto webovú lokalitu nepoužívajte.

Tieto podmienky môžu byť predmetom úpravy. Je vašou zodpovednosťou pravidelne si ich prečítať, keďže podmienky uvedené v čase uzatvorenia príslušnej zmluvy (ktorá je vymedzená nižšie) sú tie, ktoré sa uplatňujú, a tieto tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy.

Ak máte v súvislosti s podmienkami a zásadami ochrany údajov akúkoľvek otázku, môžete nás kontaktovať použitím kontaktného formulára, ktorý nájdete na tejto webstránke.

Zmluvu (ako je stanovené nižšie) je možné vyhotoviť podľa vášho výberu v ktoromkoľvek z jazykov, v ktorých sú podmienky na tejto webovej lokalite k dispozícii.

### 2. NAŠE ÚDAJE

Predaj tovaru cez túto webovú stránku sa vykonáva pod názvami značky ZARA a/alebo Zara Home spoločnosti Inditex Slovakia, s. r. o., so sídlom Einsteinova 18, 851 01 Bratislava, s e- mailovou adresou info-sk@zara.com, s tel. číslom len pre identifikačné účely +420 224 239 873, IČO 36 779 644, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 46042/B, s IČ DPH SK 2022395078 (ďalej len ako “my”).

Dozorný orgán:

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj  
Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava  
Odbor výkonu dohľadu

Ak nie ste spokojný s vybavovaním svojej žiadosti alebo reklamácie, môžete taktiež odoslať žiadosť na kontrolu a preverenie elektronicke cez platformu dostupnú na webovej stránke:

<https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti/Podajte-podnet.soi>

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

### **3. VAŠE ÚDAJE A NÁVŠTEVY WEBOVEJ STRÁNKY**

Informácie alebo osobné údaje, ktoré nám poskytnete, sa spracujú v plnom rozsahu v súlade so zásadami ochrany údajov. Pri používaní tejto webovej lokality súhlasíte so spracovaním informácií a údajov a uvádzate, že všetky informácie a údaje, ktoré ste poskytli, sú pravdivé, úplné a zodpovedajú skutočnosti. Nesiete plnú zodpovednosť za to, že nám poskytnete pravdivé, úplné a skutočné osobné údaje v zmysle príslušných právnych predpisov.

### **4. POUŽÍVANIE NAŠEJ WEBOVEJ LOKALITY**

Používaním tejto webovej stránky a zadaním objednávok na nej súhlasíte s nasledovným:

- i. Webovú lokalitu budete používať len na zadávanie otázok a právne platných objednávok.
- ii. Nebudete zadávať žiadne falošné ani podvodné objednávky. Ak existuje odôvodnené podozrenie, že bola vykonaná objednávka tohto typu, budeme oprávnení ju zrušiť a informovať príslušné orgány.
- iii. Poskytnete nám pravdivú, úplnú a presnú e-mailovú adresu, poštovú adresu či iné kontaktné údaje. Zároveň súhlasíte s tým, že v prípade potreby tieto informácie môžeme použiť, aby sme vás kontaktovali v súvislosti s vašou objednávkou (pozrite si naše zásady ochrany súkromia).

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

Zadaním objednávky na tejto webovej lokalite vyhlasujete, že máte viac ako 18 rokov, ste právne spôsobilí uzatvárať záväzné zmluvy a plne súhlasíte s podmienkami. Okrem toho vyhlasujete a potvrdzujete, že pred zadaním objednávky sme vás dostatočne informovali o úkonoch potrebných na uzavretie kúpnej zmluvy, a to ich opisom v týchto podmienkach nachádzajúcich sa na príslušnej podstránke webovej lokality, o tom, že kúpna zmluva nebude uložená v elektronickej verzii, pričom máte právo požiadať o ňu v písomnej forme, a že jazyk ponúkaný na uzatvorenie kúpnej zmluvy je slovenský jazyk.

### **5. DOSTUPNOSŤ SLUŽBY**

Služba doručenia tovaru ponúkaného na tejto webovej lokalite je dostupná len na Slovensku.

Ak si želáte objednať produkty z iného členského štátu EÚ mimo Slovenska cez túto webovú stránku, môžete tak, samozrejme, urobiť; avšak, objednané produkty môžu byť doručené len do predajne ZARA alebo na doručovaciu adresu v rámci Slovenska v prípade produktov ZARA a v prípade produktov Zara Home objednané produkty môžu byť doručené len do predajne ZARA alebo Zara Home alebo na doručovaciu adresu v rámci Slovenska.

### **6. UZAVRETIE ZMLUVY**

Informácie obsiahnuté v týchto podmienkach a detaily uvedené na webovej lokalite nepredstavujú návrh na uzavretie zmluvy, skôr sa jedná o ponuku možnosti vstupu do zmluvného vzťahu. Žiadna zmluva však medzi nami a vami nevzniká, a to vo vzťahu ku ktorémukoľvek produktu, pokiaľ vašu objednávku výslovne neprijmeme. Ak vaša ponuka nebola prijatá ale úhrada bola vykonaná, máte právo na vrátenie zaplatenej sumy v plnej výške.

Aby ste mohli zadať objednávku, je potrebné postupovať podľa postupu online nakupovania a kliknúť na tlačidlo „Potvrdiť platbu“. Upozorňujeme, že zadaním objednávky máte povinnosť za svoju objednávku zaplatiť. Následne vám bude zaslaný e-mail s potvrdením prijatia vašej objednávky („potvrdenie objednávky“). To neznamená, že objednávka bola nami prijatá. Vaša objednávka je návrh na kúpu jedného či viacerých produktov, ktorý nám predkladáte. Všetky objednávky podliehajú nášmu prijatiu návrhu. O našom prijatí návrhu vás budeme informovať e-mailom, v ktorom vám potvrdíme, že objednávka bola odoslaná („potvrdenie o odoslaní objednávky“). Zmluva medzi zmluvnými stranami o kúpe výrobku (ďalej len „zmluva“) je uzatvorená až vtedy, keď vám zašleme potvrdenie o odoslaní objednávky.

Zhrnutie údajov o objednávke bude pripojené k potvrdeniu o odoslaní objednávky („elektronický nákupný doklad“).

## **7. DOSTUPNOSŤ VÝROBKOV**

Všetky objednávky výrobkov závisia od dostupnosti. Podobne, ak dôjde k problémom týkajúcim sa dodávky výrobkov, alebo na sklade už nebudú ďalšie položky, vyhradujeme si právo poskytnúť vám informácie o náhradných výrobkoch rovnakej alebo vyššej kvality a hodnoty, ktoré si môžete objednať, alebo vám poskytnúť možnosť od zmluvy odstúpiť (zrušenie objednávky) prostredníctvom e-mailu. Ak si neželáte objednať náhradné výrobky a odstúpite od zmluvy alebo zrušíte objednávku, vrátime vám sumu, ktorú ste zaplatili, v lehote 14 dní od doručenia e-mailu. Za predpokladu, že neodstúpite od zmluvy alebo nezrušíte objednávku alebo neprijmete náhradný výrobok v primeranej časovej lehote, sme oprávnení odstúpiť od zmluvy a uhradiť vám sumu, ktorú ste zaplatili, a to v lehote 14 dní odo dňa doručenia nášho odstúpenia od zmluvy.

## **8. ZAMIETNUTIE SPRACOVANIA OBJEDNÁVKY**

Vyhradujeme si právo kedykoľvek odstrániť akýkoľvek výrobok z tejto webovej lokality a odstrániť z nej či upraviť na nej akýkoľvek materiál alebo obsah. Na spracovanie všetkých objednávok vynaložíme vždy všetko úsilie, môžu sa však vyskytnúť mimoriadne okolnosti, v dôsledku ktorých budeme musieť zamietnuť spracovanie objednávky po zaslaní potvrdenia objednávky. Vyhradujeme si právo tak učiniť kedykoľvek.

Za odstránenie akýchkoľvek výrobkov z tejto webovej lokality alebo za odstránenie či úpravu akéhokoľvek materiálu alebo obsahu z tejto webovej lokality, ani za nespracovanie objednávky po zaslaní potvrdenia o objednávke nenesieme zodpovednosť voči vám ani voči žiadnej tretej strane.

## **9. DORUČENIE**

Bez ohľadu na vyššie uvedené ustanovenie čl. 7 týchto podmienok týkajúce sa dostupnosti výrobkov a s výnimkou mimoriadnych prípadov sa budeme snažiť o zaslanie objednávky, ktorú tvoria výrobky uvedené v každom potvrdení o odoslaní objednávky, a to pred dátumom stanoveným v predmetnom potvrdení o odoslaní objednávky, prípadne ak nebude stanovený žiadny dátum doručenia, v plánovanom časovom rámci uvedenom pri výbere spôsobu doručenia, a v každom prípade maximálne do 30 dní odo dňa potvrdenia objednávky. Sme oprávnení doručiť objednávku pred uplynutím času na dodanie, ktorý bol dohodnutý v zmluve alebo je stanovený v týchto podmienkach.

Dostupné spôsoby prepravy, súvisiace náklady a všetky ostatné dôležité informácie sú uvedené na webstránke v časti Pomoc. Informácie o doručení sú však vždy uvedené aj na stránke s podrobnými

informáciami o výrobku, v nákupnom košíku, počas procesu nákupu a v potvrdení objednávky. Rovnako tak pred dokončením procesu nákupu sa poskytnú všetky informácie o vašej objednávke.

Napriek tomu môže dôjsť k omeškaniu, napríklad z dôvodu výskytu nepredvídateľných okolností alebo v závislosti od zóny dodania.

Pokiaľ ide o virtuálnu darčekovú kartu (ďalej ako „eKarta“), doručíme ju v termíne, ktorý uvediete pri vytváraní objednávky.

Ak z akéhokoľvek dôvodu nebudeme môcť dodržať dátum doručenia, o tejto situácii vás budeme informovať a poskytneme vám možnosť pokračovať v nákupe, pričom sa stanoví nový dátum doručenia, prípadne sa objednávka zruší a uhradená suma sa do 14 dní od zrušenia uhradí v plnom rozsahu. Pripomíname, že na domácu adresu nedoručujeme v sobotu, nedeľu ani počas štátnych sviatkov s výnimkou eKarty, ktorú doručíme vo vami uvedenom termíne.

Na účely týchto podmienok sa „doručenie“ chápe ako uskutočnené alebo objednávka ako „doručená“ ihneď po tom, ako ste vy alebo tretia strana, ktorú ste uviedli, nadobudli fyzickú držbu tovaru, čo sa potvrdí podpisom potvrdenky o objednávke na adrese doručenia, ktorú ste uviedli.

Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba okrem dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa

- i) tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
- ii) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
- iii) tovar dodáva opakovane počas určitej doby, okamihom prevzatia prvého tovaru.

Upozorňujeme, že tretia osoba, ktorej ste dali povolenie prevziať objednávku, nám musí predložiť kópiu potvrdenia o odoslaní objednávky.

Darčeková eKarta je považovaná za doručeníu podľa podmienok uvedených v Podmienkach používania darčekovej karty, v každom prípade však v momente, keď je odoslaná na vami uvedenú e-mailovú adresu.

Máte právo odmietnuť prevziať tovar, ktorý má vadu alebo potvrdiť prijatie tovaru, ktorý má vadu a následne postupovať podľa nášho reklamačného poriadku, ktorý je súčasťou týchto podmienok. V prípade odmietnutia prevzatia tovaru, ktorý má vadu budeme všetky výdavky spojené s vrátením tovaru, ktorý má vadu znášať my.

Ak ste si vybrali „Doručenie do predajne“ ako spôsob doručenia, budeme vás informovať po vašej objednávke, či je „okamžité doručenie“ (ktoré je dostupné len pre ZARA produkty a NIE pre produkty Zara Home) dostupné pre položky vo vašej objednávke. Keďže táto služba závisí na inventári a iných okolnostiach, nie je možné ju garantovať pre všetky objednávky. Ak sme vás informovali, že „okamžité doručenie“ je dostupné, vaša objednávka bude dostupná na vyzdvihnutie vo Vami vybranej ZARA predajni ešte pred odhadovanou dobou doručenia, ktorá je uvedená na našej webstránke v časti Pomoc na našej stránke. V tomto prípade Vás budeme informovať o najskoršom možnom čase vyzdvihnutia hneď ako bude Vaša objednávka pripravená v predajni. Môžete si ju vyzdvihnúť osobne (po predložení čísla objednávky a dokladu totožnosti), alebo môžete splnomocniť inú osobu, aby si tovar vyzdvihla namiesto Vás. V takom prípade musí táto osoba predložiť číslo objednávky a svoj doklad totožnosti.

## **10. NESCHOPNOSŤ DORUČIŤ OBJEDNANÝ TOVAR**

Ak nebudeme môcť vašu objednávku doručiť, pokúsime sa nájsť bezpečné miesto, kde by sme ju mohli nechať. Ak takéto bezpečné miesto nebudeme môcť nájsť, vaša objednávka sa vráti do nášho skladu.

Zároveň necháme správu s vysvetlením, kde sa vaša objednávka nachádza a aké kroky treba vykonať, aby bola opätovne doručená. Pokiaľ nebudete v mieste doručenia v dohodnutom termíne, žiadame, aby ste nás kontaktovali a dohodli doručenie na iný deň.

Ak do 30 dňoch od dátumu, keď vaša objednávka bola k dispozícii na doručenie, objednávku nebude možné doručiť z dôvodov, ktoré nemožno pripísať nám, budeme predpokladať, že chcete zrušiť zmluvu, a tá bude ukončená. V dôsledku ukončenia zmluvy vám vrátime všetky od vás prijaté platby, vrátane poplatkov za doručenie (s výnimkou akýchkoľvek ďalších poplatkov vyplývajúcich z vášho výberu akéhokoľvek spôsobu doručenia iného ako najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktorý ponúkame), a to bez akéhokoľvek zbytočného odkladu, a v každom prípade do 14 dní odo dňa, keď bola ukončená zmluva.

Vezmite na vedomie, že doprava súvisiaca s ukončením zmluvy z dôvodov, ktoré nemožno pripísať našej strane, môže mať za následok vznik dodatočných nákladov, ktoré ste povinný nám v plnom rozsahu uhradiť.

Táto klauzula sa nevzťahuje na eKartu, ktorej doručenie sa riadi ustanoveniami uvedenými v Podmienkach používania darčekovej karty a ustanoveniami čl. 9 týchto podmienok.

## **11. PRECHOD NEBEZPEČENSTVA A NADOBUDNUTIE VLASTNÍCTVA K VÝROBKOM**

Za výrobky budete niest zodpovednosť od okamihu doručenia v zmysle ustanovení čl. 9 týchto podmienok, prípadne, ak sa prevzatie objednávky neuskutoční načas, prechod nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia v súvislosti s objednaným tovarom nastáva okamihom, keď vám umožníme disponovať s objednaným tovarom a vy alebo tretia strana, ktorú ste oprávnili, si objednaný tovar neprevezme.

Vlastníctvo výrobkov nadobudnete až po zaplatení celej kúpnej ceny vrátane poplatkov za doručenie, alebo okamihom doručenia (podľa ustanovenia čl. 9 týchto podmienok), ak okamih doručenia nastane po zaplatení celej kúpnej ceny vrátane poplatkov za doručenie.

## **12. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

### **12.1 Všeobecné informácie**

Cena výrobkov bude tá, ktorá sa uvádza na našej webovej lokalite, okrem prípadu zjavnej chyby. Napriek tomu, že vynakladáme všetko úsilie, aby sa zaistila správnosť cien uvedených na webovej lokalite, môže dôjsť k chybe. Ak zistíme chybu v cene akéhokoľvek výrobku, ktorý ste si objednali, bezodkladne vás budeme informovať a poskytneme vám možnosť potvrdenia vašej objednávky v správnej cene, alebo jej zrušenia prostredníctvom e-mailu alebo písomne. Ak sa nám nepodarí vás kontaktovať, objednávka sa bude považovať za zrušenú a zaplatená suma vám bude celá vrátená v lehote 14 dní od zrušenia.

Nie sme povinní vám poskytnúť akýkoľvek výrobok za nesprávnu nižšiu cenu (aj keď sme už odoslali potvrdenie o odoslaní objednávky), ak je chyba v cene zjavná a jasná a mohli ste ju odôvodnene rozpoznať ako nesprávnu cenu.

Ceny na webovej lokalite sú uvedené vrátane DPH (s výnimkou darčekových kariet/eKarty), nezahŕňajú však poplatky za doručenie, ktoré sa pridajú k celkovej cene, ako je uvedené na našej webstránke v časti Pomoc (pozri sekciu Poplatky za doručenie).

Ceny sa môžu kedykoľvek zmeniť. Zmeny však nebudú mať vplyv, okrem vyššie uvedených prípadov, na objednávky, v prípade ktorých sme zaslali potvrdenie o objednávke.

Keď ste si vybrali všetky položky, ktoré chcete zakúpiť, budú pridané do nákupného košíka. Ďalším krokom bude spracovanie objednávky a uskutočnenie platby. Preto musíte postupovať podľa krokov procesu nákupu, pričom v každom kroku uvediete alebo overíte požadované informácie. Počas procesu nákupu, avšak pred platbou, si môžete navyše upraviť údaje o svojej objednávke. Podrobný opis procesu nákupu je uvedený na našej webstránke v časti Pomoc. Ak ste registrovaným používateľom, záznam o všetkých objednávkach, ktoré ste zadali, bude tiež k dispozícii v časti „Môj účet“.

Na zaplatenie môžete použiť nasledujúce karty a platobné spôsoby: Visa, MasterCard, American Express, Visa Electron, Apple Pay a PayPal. Celú cenu nákupu alebo jej časť môžete zaplatiť aj darčekovou kartou, eKartou alebo voucherom vydaným spoločnosťou Inditex Slovakia, s. r. o., pre Slovensko.

Všimnite si, že možnosť „Zmena veľkosti“ bude dostupná len pre produkty ZARA (NIE pre Zara Home) a pri použití nasledujúcich prostriedkov platby: American Express, Visa a MasterCard.

Z dôvodu minimalizovania rizika neoprávneného prístupu budú údaje o vašej kreditnej karte zašifrované. Po prijatí vašej objednávky budeme žiadať o predbežnú autorizáciu na vašej karte, aby sme sa uistili, že na dokončenie transakcie je na karte dostatok finančných prostriedkov. Zúčtovanie na vašej karte prebehne v čase opustenia vašej objednávky z nášho skladu.

Ak je váš spôsob platby PayPal, zúčtovanie bude vykonané, keď potvrdíme vašu objednávku.

Kliknutím na položku Potvrdiť platbu beriete na vedomie, že objednaním vám vzniká povinnosť zaplatiť za objednávku a že kreditná karta je vaša alebo ste oprávneným držiteľom darčekovej karty, eKarty alebo voucheru.

Kreditné karty podliehajú overeniu a autorizácii subjektom, ktorý kartu vydal. V prípade, že subjekt platbu neautorizuje, nebudeme niesť zodpovednosť za akékoľvek omeškanie alebo nedoručenie a nebudeme môcť s vami uzatvoriť žiadnu zmluvu.

Nárok na zmenu už vybraného spôsobu platby máte len na základe našej vzájomnej dohody.

Inditex Slovakia, s. r. o. poverila spoločnosť Fashion Retail, S.A. so sídlom na Avda de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Španielsko), registrovanou v Obchodnom registri A Coruña, zväzok 3425, strana 49, C-47731, 1. záznam a s daňovým identifikačným číslom A-70301981, spracovaním všetkých platieb vykonaných cez túto webovú stránku a vykonávaním refundácií.

## **12.2 Uskutočňovanie objednávok prostredníctvom elektronických zariadení**

Ak chcete uskutočniť objednávku prostredníctvom nášho elektronického zariadenia v predajni, postupujte podľa krokov, ktoré sa zobrazia na zariadení počas nákupného procesu. V priebehu tohto procesu môžete zmeniť všetky podrobnosti o vašej objednávke, napríklad pred jej ukončením si môžete vybrať spôsob platby. Upozorňujeme, že stlačením tlačidla „Autorizovať platbu“ súhlasíte s platbou za objednávku.

### **13. NÁKUP TOVARU AKO NEREGISTROVANÝ UŽÍVATEĽ**

Na webovej lokalite je k dispozícii aj funkcia nákupu tovaru ako neregistrovaný užívateľ. Pri tomto type nákupu sa budú od vás požadovať len také údaje, ktoré sú nevyhnutné na spracovanie vašej objednávky. Po dokončení procesu nákupu vám bude ponúknutá možnosť zaregistrovať sa ako užívateľ alebo pokračovať ako nezaregistrovaný užívateľ.

### **14. RÝCHLA PLATBA**

Možnosť rýchlej platby (ďalej ako „Rýchla platba“) vám urobí nákupy na tejto webstránke jednoduchšími, pretože nebudete musieť zakaždým znovu zadávať doručovacie, fakturačné, či platobné údaje. Rýchla platba je dostupná v sekcii „Zobraziť košík“.

Pre použitie Rýchlej platby budete musieť uložiť informácie o svojej karte. Môžete tak urobiť pri platbe akoukoľvek kartou, akceptovanou touto stránkou, a to kliknutím na možnosť „Uložiť informácie o mojej karte“. Týmto sa uložia nasledujúce informácie o karte: číslo karty, meno držiteľa karty v presnej podobe, v akej je na karte uvedené, a dátum platnosti.

Pre uloženie informácií o karte a použitie Rýchlej platby musíte prijať príslušné Zásady ochrany súkromia.

Súhlasom s používaním Rýchlej platby dávate povolenie, aby nákupy vykonané prostredníctvom tohto nástroja boli hradené z príslušnej platobnej karty. V každom prípade bude používanie karty regulované písomnými podmienkami, ktoré upravujú váš vzťah s vydavateľom karty.

Informácie o karte v rámci Rýchlej platby môžete uložiť pre ľubovoľný počet kariet. Na to je potrebné uskutočniť aspoň jednu platbu každou z týchto kariet. Ak si želáte uložiť informácie o viac než jednej karte, karta, ktorej informácie ste uložili naposledy, bude považovaná za „Obľúbenú kartu“ a bude prednastavená pre hradenie platieb v rámci Rýchlej platby. Obľúbenú kartu však môžete zmeniť v sekcii „Môj účet“ na tejto stránke.

Pre použitie Rýchlej platby musíte len kliknúť na tlačidlo „Rýchla platba“, ktoré sa zobrazuje v Nákupnom košíku. Následne sa zobrazia doručovacie, fakturačné a platobné údaje pre váš nákup. Informácie na tejto obrazovke nemôžu byť upravované, preto v prípade nesprávnych informácií nákup nedokončujte. Pre nákup s inými údajmi službu Rýchla platba nepoužívajte.

Obľúbenú kartu prepojenú s Rýchlou platbou môžete zmeniť v sekcii „Môj účet“ na tejto stránke.

Tieto ustanovenia sa nevzťahujú na nákupy neregistrovaných užívateľov.

### **15. DAŇ Z PRIDANEJ HODNOTY**

V súlade s platnými pravidlami a predpismi podliehajú všetky nákupy uskutočnené prostredníctvom webovej lokality dani z pridanej hodnoty (DPH) s výnimkou nákupov darčkových kariet/eKariet.

V súvislosti s tým a podľa hlavy V kapitoly I smernice 2006/112/ES z 28. novembra 2006, o spoločnom systéme dane z pridanej hodnoty, sa za miesto doručenia považuje daný členský štát, v rámci ktorého je tovar doručený, a použiteľná DPH sa udáva v rámci platnej sadzby každého členského štátu, v ktorom sa tovar doručuje na základe zadanej objednávky.

V súlade s platnými pravidlami a predpismi každej jurisdikcie bude primeraná DPH účtovaná z našej strany, pokiaľ je tovar dodaný zákazníkovi, ktorý je (alebo sa po ňom požaduje byť) zdaniteľnou osobou pre účely DPH.

## **16. ZÁSADY VÝMENY/VRÁTENIA TOVARU**

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

#### Právo na odstúpenie od zmluvy

Ak uzatvárate s nami zmluvu ako spotrebiteľ (v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník), máte právo na odstúpenie od Zmluvy do 14 dní, bez udania akéhokoľvek dôvodu.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch od okamihu, keď vy ako spotrebiteľ alebo vami určená tretia osoba okrem dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru tak ako je prevzatie definované pre spotrebiteľov v čl. 9 týchto podmienok.

Odstúpenie od Zmluvy nám môžete jednoznačným vyhlásením oznámiť na adrese Inditex Slovakia, s. r. o., Einsteinova 18, 851 01 Bratislava, zaslaním e-mailu na info-sk@zara.com, cez časť "Môj účet" alebo "Vrátenia tovaru" na webovej stránke alebo písomne cez náš kontaktný formulár. Môžete použiť aj vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je uvedený v prílohe týchto podmienok. Ak ste si kúpili akýkoľvek tovar ako neregistrovaný užívateľ, môžete si uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy použitím odkazu uvedenom v jednom z e-mailov o vašej objednávke, ktorý sme vám zaslali.

Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak nám najneskôr posledný deň lehoty odošlete oznámenie o odstúpení od zmluvy.

#### Účinky odstúpenia od zmluvy

Ak sa rozhodnete odstúpiť od zmluvy, vrátame vám všetky platby, ktoré sme od vás prijali (okrem nákladov na vrátenie tovaru v zmysle čl. 16.3 ak ste odstúpili od zmluvy podľa čl. 16.2 týchto podmienok), vrátane poplatkov za doručenie na pôvodné miesto doručenia (okrem akýchkoľvek dodatočných nákladov, ak ste si výslovne zvolili iný spôsob dodania, ako je najlacnejší bežný spôsob dodania, ktorý ponúkame), a to bez zbytočného meškania najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám odstúpenie od zmluvy bude doručené. Refundáciu zrealizujeme rovnakým spôsobom platby, aký ste použili pri pôvodnej transakcii, pokiaľ sa vzájomne nedohodneme inak. V každom prípade vám touto refundáciou nevzniknú žiadne poplatky. Bez ohľadu na vyššie uvedené refundáciu nemusíme zrealizovať pred tým, ako nám je tovar doručený, alebo kým nepreukážete zaslanie tovaru späť k nám, ibaže ak navrhujeme, že tovar vyzdvihneme osobne alebo prostredníctvom nami určenej osoby.

#### **- Produkty ZARA:**

Musíte tovar poslať naspäť, doručiť ho alebo odovzdať v ktorejkoľvek predajni ZARA na Slovensku do 14 dní odo dňa, kedy ste nám oznámili svoje odstúpenie od zmluvy. Uvedená lehota sa považuje za zachovanú, ak nám odošlete tovar najneskôr v posledný deň lehoty.

Zodpovedáte iba za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.



### **- Produkty Zara Home:**

Zašlete nám späť alebo doručíte tovar alebo nám ho odovzdáte v ktorejkoľvek predajni ZARA alebo Zara Home na Slovensku do 14 dní odo dňa, kedy ste nám oznámili svoje odstúpenie od Zmluvy. Uvedená lehota sa považuje za zachovanú, ak nám odošlete tovar najneskôr v posledný deň lehoty.

Zodpovedáte iba za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

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

Okrem zákonného práva spotrebiteľov na odstúpenie od zmluvy uvedeného v článku 16.1 vyššie vám poskytneme lehotu 30 dní odo dňa doručenia potvrdenia o odoslaní objednávky na vrátenie produktov (okrem produktov, ktoré sú uvedené v článku 16.3 nižšie, pri ktorých je právo na odstúpenie vylúčené).

Dodržanie lehoty podľa tohto zmluvného práva na odstúpenie sa bude považovať za splnené len vtedy, ak príslušný produkt nám bude vrátený do 30 dní od doručenia potvrdenia o odoslaní objednávky. Ak obdržíme produkt(y) po tejto lehote 30 dní, zmluvné právo na odstúpenie od zmluvy nebude včas uplatnené a príslušný produkt(y) vám vrátime. Vaše zákonné právo na odstúpenie od zmluvy týmto nie je dotknuté.

Vrátenie darčekovej karty či eKarty sa tiež riadi podmienkami používania darčekovej karty.

V prípade, že vrátite produkt v rámci lehoty zmluvného práva na odstúpenie, ale až po tom, čo uplynie 14-dňová zákonná lehota na odstúpenie od zmluvy, bude vám vrátená iba suma zaplatená za takto vrátený produkt. Poštovné a iné poplatky za doručenie nebudú vrátené.

Môžete si uplatniť vaše zákonné právo na odstúpenie podľa ustanovenia čl. 16.1 vyššie. Ak nás však budete informovať o svojom zámere odstúpiť od zmluvy po uplynutí zákonnej lehoty na odstúpenie, musíte nám v každom prípade odovzdať tovar (to znamená naše prijatie príslušného tovaru) do 30 dní odo dňa doručenia potvrdenia o odoslaní objednávky.

### **16.3 Všeobecné ustanovenia**

Máte právo odstúpiť od zmluvy skôr, než začne plynúť lehota na odstúpenie.

Na odstúpenie od zmluvy nemáte nárok, keď sa to týka doručenia ktoréhokoľvek z nasledovných produktov:

- i. Personalizovaný tovar (tovar vyrobený podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovar vyrobený na mieru).
- ii. Hudobné CD/DVD nosiče dodané v ochrannom obale, ktorý bol po dodaní porušený.
- iii. tovar uzavretý v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, ak ochranný obal bol po dodaní porušený.

Vaše právo na odstúpenie od zmluvy sa vzťahuje výlučne na výrobky, ktoré sa vrátia v tom istom stave, v akom ste ich prijali. Refundácia sa neuskutoční, ak sa výrobok po otvorení už použil inak, než je potrebné pre zistenie vlastností a funkčnosti produktu, a taktiež v prípade výrobkov, ktoré už nie sú v tom istom stave ako pri ich doručení, alebo boli poškodené. Preto je potrebné sa starať o výrobky, ktoré máte v držbe.

Ak je to možné, prosíme vás, aby ste produkty vrátili v originálnom balení. V každom prípade musíte vrátiť / zaslať produkt spolu s elektronickým nákupným dokladom, ktorý bol priložený k Potvrdeniu o odoslaní objednávky, a ktorý je tiež uložený vo vašom účte na našej webovej stránke a v mobilnej aplikácii. Vrátenie darčekovej karty či eKarty sa navyše riadi podmienkami používania darčekovej karty.

Po odstúpení od zmluvy sa musia príslušné výrobky vrátiť nasledovne:

**- ZARA produkty:**

**(i) Vrátenie v ktorejkoľvek ZARA predajni:**

Všetky ZARA produkty môžete vrátiť v akejkoľvek predajni ZARA na Slovensku, ktorá má rovnakú sekciu, do ktorej patrí produkt, ktorý si želáte vrátiť. V takom prípade by ste mali ísť do predajne a ukázať produkt(-y) spolu s elektronickým nákupným dokladom, ktorý bol priložený k Potvrdeniu o odoslaní objednávky a je tiež uložený vo vašom účte na našej webovej stránke a v mobilnej aplikácii. Elektronický nákupný doklad môžete predložiť buď jeho zobrazením v digitálnej forme na mobilnom telefóne alebo tak, že ho so sebou do predajne prinesiete vytlačený v papierovej forme. Táto možnosť je zadarmo.

**(ii) Vrátenie kuriérom:**

Keď vraciate produkt(y) ZARA prostredníctvom kuriéra, ktorého sme zabezpečili my, mali by ste nás kontaktovať cez časť „Môj účet“ alebo „Vrátenia tovaru“ na našej webovej stránke alebo napísať nám cez náš kontaktný formulár, aby sme zabezpečili, že budú produkt(-y) vyzdvihnuté u vás doma. Ak je to možné, prosíme vás, aby ste tovar odoslali v pôvodnom balení a postupovali podľa pokynov v časti „Vrátenie tovaru“ na tejto webovej stránke. Ak ste zakúpili akýkoľvek tovar ZARA ako neregistrovaný zákazník, môžete požiadať o vrátenie kuriérom cez odkaz, ktorý je uvedený v jednom z e-mailov, ktorý sme vám zaslali v súvislosti s vašou objednávkou. Upozorňujeme vás, že náklady na vrátenie tovaru kuriérom znášate vy. Budeme si účtovať pevnú sumu (uvádzame ju na našej webstránke v časti Vrátenia tovaru). Túto sumu okamžite odpočítame od sumy, ktorú vám vrátíme v prípade ak ste odstúpili od zmluvy podľa čl. 16.2 týchto podmienok.

**(iii) Vrátenie tovaru na odberných miestach:**

Môžete požiadať o vrátenie produktu(ov) ZARA na jednom z dostupných odberných miest na Slovensku; viac informácií o odberných miestach na Slovensku a/alebo ako sa dozvedieť viac o tom, ako postupovať, postupujte podľa pokynov v časti „Vrátenia tovaru“ na tejto webovej stránke. Ak ste si zakúpili akýkoľvek produkt ZARA ako neregistrovaný zákazník, môžete požiadať o vrátenie tovaru na odberných miestach cez odkaz, ktorý je uvedený v jednom z e-mailov, ktorý sme vám zaslali v súvislosti s vašou objednávkou. Radi by sme vás informovali, že náklady na vrátenie tovaru týmto spôsobom znášate vy. Budeme si účtovať pevnú sumu (uvádzame ju na našej webstránke v časti Vrátenia tovaru). Túto sumu okamžite odpočítame od sumy, ktorú vám vrátíme v prípade ak ste odstúpili od zmluvy podľa čl. 16.2 týchto podmienok.

**- Produkty Zara Home:**

Akýkoľvek produkt môžete vrátiť v akejkoľvek predajni ZARA alebo Zara Home na Slovensku, ktorá má rovnakú sekciu, do ktorej patrí produkt, ktorý si želáte vrátiť. V takom prípade by ste mali ísť do tejto predajne a ukázať produkt(-y) spolu s elektronickým nákupným dokladom, ktorý bol priložený k Potvrdeniu o odoslaní objednávky a je tiež uložený vo vašom účte na našej webovej stránke a v mobilnej aplikácii. Elektronický nákupný doklad môžete predložiť buď jeho zobrazením v digitálnej forme na mobilnom telefóne alebo tak, že ho so sebou do predajne prinesiete vytlačený v papierovej forme.

Následne môžete vrátiť produkt(y) Zara Home priamo na adresu Zara Home, Sosnowiec 15A, 95-010 Stryków, Poľsko. Žiadame vás, aby ste vrátili produkt(y) bez odkladu, spolu s vytlačeným elektronickým nákupným dokladom, ktorý bol priložený k Potvrdeniu o odoslaní objednávky a je tiež uložený vo vašom účte na našej webovej stránke a v mobilnej aplikácii. Náklady vzniknuté pri vrátení výrobku (vrátane nákladov na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty) uhrádzate vy.

Berte prosím na vedomie, že ak si po dodaní tovaru na základe vašej objednávky uplatníte Vaše zákonné alebo zmluvné právo na odstúpenie od zmluvy, a ak organizujete dopravu pre vrátenie produktov bez toho, aby sme vám ponúkli túto službu, nepreberáme riziko za vrátenie zásielky ak sa jedná o príčiny, ktoré nám nie je možné pripísať. V každom prípade toto ustanovenie nemá vplyv na vaše zákonné práva.

Navyššie si prosím pamätajte, že budete zodpovední za obsah vrátenej zásielky, ak použijete ktorýkoľvek nami ponúkaný spôsob vrátenia. V prípade, že dôjde k chybe v obsahu vrátenej zásielky ktorá sa nestala na našej strane, budeme mať právo presunúť na Vás zodpovedajúce náklady ak bude možné presmerovať vrátenie zásielky do Vašej pozornosti.

Následne po kontrole produktu vás budeme informovať, či máte nárok na vrátenie zaplatených súm (okrem nákladov na vrátenie tovaru v zmysle tohto článku týchto podmienok ak ste odstúpili od zmluvy podľa čl. 16.2 týchto podmienok). Poplatky za doručenie budú uhradené v prípade, že sa právo na odstúpenie od zmluvy uplatní v zákonnej lehote a všetok príslušný tovar sa vráti. Refundácia sa uhradí čo najskôr a v každom prípade do 14 dní od dátumu, kedy ste nám oznámili svoj úmysel o odstúpení od zmluvy.

Bez ohľadu na vyššie uvedené nemusíme refundáciu zrealizovať pred tým, ako nám je tovar doručený, alebo kým nepreukážete zaslanie tovaru späť k nám, ibaže ak navrhne, že tovar vyzdvihneme osobne alebo prostredníctvom nami určenej osoby. Náhrada bude vždy vyplatená rovnakým spôsobom platby, akým ste platili za svoj nákup.

Náklady a riziká spojené s vrátením výrobkov uvedené vyššie preberáte na seba.

Ak máte akékoľvek otázky, môžete nás kontaktovať prostredníctvom kontaktného formulára.

#### **16.4 Zmena veľkosti (táto možnosť je dostupná len pre produkty ZARA)**

Ak sa rozhodnete, že produkt ZARA, ktorý ste si zakúpili, nemá správnu veľkosť pre vás, potom môžete požiadať o výmenu veľkosti, bez potreby zaplata dodatočného doručovacieho poplatku za nový produkt, ktorý vám bol zaslaný, za predpokladu, že vrátite pôvodný produkt. To platí bez ohľadu na vaše zákonné a zmluvné práva týkajúce sa odstúpenia od zmluvy, ktoré budú naďalej platné. O výmenu veľkosti môžete požiadať v časti Objednávky a vrátenia tovaru v časti Môj účet. 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 čl. 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 s p l n e n é v š e t k y t i e t o p o d m i e n k y .

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 vraciate tovar v ktorejkoľvek predajni ZARA na Slovensku, ktorá má rovnakú sekciu, do akej tovar, ktorý chcete vymeniť, patrí, mali by ste spoločne s tovarom predložiť aj elektronický nákupný doklad, ktorý bol pripojený k potvrdeniu o odoslaní objednávky a ktorý je tiež uložený vo vašom účte na našej stránke, ako aj v aplikácii Zara. Elektronický nákupný doklad môžete predložiť v digitálnej forme, prípadne ho vytlačiť (spoločne s produktom spolu s účtenkou, ktorá bola zahrnutá v dodávke produktu). Ak vraciate produkt kuriérom, ktorého pošleme my, prosíme vás, aby ste ho, pokiaľ je to možné, vrátili v tom istom balení, v ktorom ste ho dostali, a postupovali 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 týmto podmienkam vrátane využitia práva na odstúpenie od zmluvy.

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 týchto podmienok.

### **16.5 Právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru za objednávky zo zahraničia**

Ak ste si cez túto webovú stránku objednali produkty mimo Slovenska z iného členského štátu EÚ, vyššie uvedené ustanovenia platia s obmedzeniami, že vyzdvihnutie nami povereným kuriérom je možné len z pôvodnej adresy doručenia v rámci Slovenska.

Rovnako by sme vás radi informovali, že za žiadnych okolností (s výnimkou prípadov zákonnej záruke, na ktoré sa toto ustanovenie nevzťahuje) nie sme zaviazaní preplatiť náklady na odoslanie a doručenie na miesta iné ako pôvodná doručovacia adresa a/alebo náklady na vrátenie z miest mimo územia Slovenska.

### **17. Zásady vybavovania reklamácií (postup pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady)**

My zodpovedáme za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví počas záručnej doby. V prípade použitej veci nenesieme zodpovednosť za vady, ktoré vznikli v dôsledku používania alebo opotrebovania. V prípade v e c i predanej za nižšiu cenu nenesieme zodpovednosť za vadu, v dôsledku ktorej bola dohodnutá nižšia cena.

Ak bola reklamácia podaná včas, postup a vaše práva v súlade s § 507 a § 621 ods. 1 Občianskeho zákonníka sú nasledovné:

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môžete požadovať jej bezplatné odstránenie. Vadu odstránime v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý potrebujeme na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.

Máte právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Nemôžete zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady nám spôsobil 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 vám značné ťažkosti.

Ak sa vada týka len súčasti veci, môžete požadovať výmenu danej časti alebo súčiastky za rovnakých podmienok ako sú uvedené v predchádzajúcom odseku. Môžeme odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa predchádzajúceho odseku.

Ak vadu nie je možné odstrániť a bráni riadnemu užívaniu veci v zmysle § 499 Občianskeho zákonníka, máte právo na odstúpenie od zmluvy. To isté právo sa vzťahuje na vás aj v prípade odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád nemôžete vec riadne užívať.

Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu veci podľa § 499 Občianskeho zákonníka, máte právo na primeranú zľavu z ceny.

Máte právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak

- i) sme vec neopravili ani nevymenili,
- ii) vec sme neopravili ani nevymenili v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,
- iii) odmietli sme odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka,
- iv) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
- v) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
- vi) sme vyhlásili alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstránime v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre vás ako kupujúceho.

Nemôžete odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak ste sa spolupodieľali na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, môžete od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môžete odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že budete mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

O vašich právach vyplývajúcich z § 507 a § 621 ods. 1 Občianskeho zákonníka uvedených vyššie sme vás informovali tým, že sme tieto podmienky umiestnili na príslušnú podstránku webovej lokality a mali ste možnosť sa s nimi oboznámiť pred zaslaním objednávky.

Za vady sme zodpovední v zmysle slovenských právnych predpisov a vy máte povinnosť podať reklamáciu (vytknúť vadu) do šiestich mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia určenej záručnej doby, ak nie je v záručnom liste určené inak, ak si chcete uplatniť práva podľa § 621 Občianskeho zákonníka máte povinnosť podať reklamáciu (vytknúť vadu) do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia určenej záručnej doby.

Na reklamačné konanie zahrnuté v týchto podmienkach sa vzťahujú platné zásady vybavovania reklamácií. Boli ste riadne oboznámení so zásadami vybavovania reklamácií, s podmienkami a spôsobom reklamácie tovaru pred uzavretím zmluvy, a to umiestnením týchto podmienok na podstránky webovej lokality. Mali ste tiež možnosť zoznámiť sa s nimi pred zadaním objednávky.

Zásady vybavovania reklamácií sa vzťahujú výhradne na objednaný tovar, ktorý ste si zakúpili prostredníctvom tejto webovej lokality.

Ak má tovar vadu, môžete ju reklamovať na reklamačnom oddelení v každej predajni ZARA na Slovensku, požiadať o vrátenie tovaru v jednom z dostupných odborných miest alebo odovzdať tovar spolu s písomným vytknutím vady kuriérovi, ktorého vám zašleme. Odporúčame, aby ste zásielku poistili. Písomné vytknutie vady musí obsahovať popis vady a vyhlásenie o tom, ktoré z práv uvedených vyššie a v § 507 a § 621 ods. 1 Občianskeho zákonníka uplatňujete.

Reklamačné konanie sa začína v deň doručenia písomného vytknutia vady alebo iného oznámenia o reklamácií a zároveň doručenia tovaru s vadou.

E-mailom alebo písomne vám poskytneme potvrdenie o vytknutí vady a to bezodkladne po vytknutí vady . Potvrdenie o vytknutí vady bude obsahovať dátum reklamácie (vytknutia vady), typ objednávky, vytknuté vady, ktoré sú predmetom reklamácie, času a miesta objednávky a opakovane vám dáme pokyny o vašich právach vyplývajúcich z § 621 ods. 1 Občianskeho zákonníka uvedených vyššie v týchto podmienkach. V potvrdení o vytknutí vady uvedieme aj lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka odstránime. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý my nemôžeme ovplyvniť.

Ak odmietneme zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia vám písomne oznámime. Ak vy ako kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukázate našu zodpovednosť za vadu, môžete vytknúť vadu opakovane a my nemôžeme odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 Občianskeho zákonníka nevzťahuje. Na vaše náklady spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

Nenesieme zodpovednosť za vady, ktoré ste spôsobili vy, alebo ak sme vás výslovne upozornili, že vec (tovar) má vadu, alebo o vade ste mali vedieť vzhľadom na okolnosti pri uzatváraní zmluvy. Okrem toho nenesieme zodpovednosť za vadu ak vada bola spôsobená mechanickým poškodením z vašej strany alebo zo strany tretej osoby.

Máme povinnosť vyriešiť reklamáciu a uzavrieť reklamačný proces jedným z nasledujúcich spôsobov:

- (i) Odovzdanie opraveného tovaru;
- (ii) Výmena tovaru;
- (iii) Refundácia kupnej ceny;
- (iv) Refundácia adekvátnou zľavou z kupnej ceny;
- (v) Písomná žiadosť o prevzatie plnenia;
- (vi) Odôvodnené zamietnutie reklamácie;

Máme povinnosť poskytnúť vám osobne či kuriérom písomné potvrdenie o vyriešení reklamácie, a to najneskôr v rámci 30 dní odo dňa podania reklamácie (vytknutia vady), ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý my nemôžeme ovplyvniť,. O výsledku vybavenia reklamácie vás budeme bezodkladne po ukončení reklamačného konania informovať e-mailom alebo telefonicky.

Zákonná záručná doba je 24 mesiacov odo dňa dodania tovaru, pokiaľ sa v konkrétnych prípadoch neuvádza inak alebo pokiaľ sme vám neposkytli spotrebiteľskú záruku.

Záručná doba sa predlžuje o obdobie, počas ktorého ste nepoužívali objednaný tovar z dôvodu záručnej opravy objednaného tovaru.

V prípade výmeny veci vám poskytneme dôkaz uvedený v informáciách o výmene veci, pričom ďalšie prípadné reklamácie môžete podať na základe zmluvy a tohto dôkazu. V prípade výmeny veci začína plynúť nová záručná doba pre novú vec.

Výsledok vybavenia reklamácie sa výlučne týka väd uvedených v oznámení o vytknutí vady a v potvrdení o vytknutí vady.

Upozorňujeme, že reklamačné konanie sa uplatňuje len v prípade, že konáte ako spotrebiteľ.

Sme povinní poskytnúť vám záručný list v prípade, že oň požiadate, alebo ak sa požaduje jeho vydanie kvôli povahe tovaru alebo v prípade spotrebiteľskej zmluvy. Záručný list musí obsahovať identifikáciu predávajúceho, obsah, rozsah uplatnenia a podmienky záruky vrátane postupu, ktorý musíte vy ako oprávnená osoba dodržať, aby ste dosiahli plnenie záruky.

## **18. DUŠEVNÉ VLASTNÍCTVO**

Uznávate a súhlasíte s tým, že všetky autorské práva, registrované ochranné známky a iné práva duševného vlastníctva vzťahujúce sa na všetky materiály alebo obsahy poskytnuté ako súčasť webovej lokality patria vždy nám alebo osobám, ktoré nám udelia licenciu na ich používanie. Uvedený materiál môžete používať len v rozsahu, v akom to my alebo vydavatelia licencií výslovne povolíme. To vám nebráni používať túto webovú lokalitu v rozsahu potrebnom na skopírovanie informácií o vašej objednávke alebo kontaktných údajov, v súlade s jej účelom a dobrými mravmi.

## **19. VÍRUSY, PIRÁTSTVO A INÉ POČÍTAČOVÉ ÚTOKY**

Túto webovú lokalitu nesmiete používať nevhodne, a to úmyselným zavedením vírusov, trojanov, červov, logických bômb alebo akéhokoľvek iného softvéru alebo technologicky poškodzujúceho alebo škodlivého materiálu. Nesmiete sa pokúšať vykonať neoprávnený prístup na túto webovú lokalitu, server, na ktorom je hostovaná táto lokalita, alebo akýkoľvek server, počítač alebo databázu, ktoré súvisia s našou webovou lokalitou. Zaväzujete sa, že nevykonáte útok na túto webovú lokalitu prostredníctvom akéhokoľvek útoku odmietnutia služby alebo distribuovaného odmietnutia služby. Nemáte právo používať túto webovú lokalitu na zasielanie spamových alebo reťazových správ a na vytváranie falošných správ s cieľom sfaľovať totožnosť iných spotrebiteľov.

Nedodržanie ustanovení tohto článku sa považuje za priestupok, ako je definované v súlade s platnými predpismi. Každé nedodržanie tohto predpisu nahlásime príslušným úradom a budeme s nimi spolupracovať na zistení totožnosti útočníka. Rovnako aj v prípade nedodržania ustanovení tohto článku bude povolenie používať túto webovú lokalitu okamžite pozastavené. Nenesieme zodpovednosť za žiadnu priamu alebo nepriamu škodu alebo ujmu alebo stratu zisku, ktoré vyplývajú z útoku odmietnutia služby, vírusu alebo akéhokoľvek iného softvéru alebo technologicky poškodzujúceho alebo škodlivého materiálu, ktoré môžu poškodiť váš počítač, zariadenie informačnej techniky, údaje alebo materiály v dôsledku používania tejto webovej lokality alebo stiahnutia obsahu z tejto lokality alebo z lokalít, na ktoré vás táto webová lokalita presmeruje.

## **20. PREPOJENIA Z NAŠEJ WEBOVEJ LOKALITY**

Ak naša webová stránka obsahuje prepojenia na iné stránky a materiály tretích strán, tieto prepojenia sú poskytované len na informačné účely a nemáme žiadnu kontrolu nad obsahom týchto webových stránok alebo materiálov. Rovnako nezodpovedáme za poškodenie alebo ujmu, ktorá vznikla ich používaním.

## **21. PÍSOVNÁ KOMUNIKÁCIA**

Platné predpisy vyžadujú, aby niektoré informácie alebo oznámenia, ktoré vám posielame, mali písomnú formu. Používaním tejto webovej stránky súhlasíte s tým, že väčšina komunikácie s nami bude prebiehať elektronicky. Budeme vás kontaktovať e-mailom alebo vám poskytneme informácie uverejňovaním upozornení na tejto webovej lokalite. Pre účely zmluvy súhlasíte s používaním týchto elektronických spôsobov komunikácie a akceptujete, že všetky zmluvy, upozornenia, faktúry, informácie a iná komunikácia, ktorú odosielame elektronicky, sú v súlade s právnymi požiadavkami jej poskytovania písomnou formou. Táto podmienka nebude mať vplyv na vaše zákonné práva.

## **22. OZNÁMENIA**

Oznámenia, ktoré nám pošlete, musia byť, ak je to možné, poslané prostredníctvom nášho kontaktného formulára. Podľa ustanovení uvedených v článku 21 vyššie, a pokiaľ nie je uvedené inak, oznámenia vám môžeme zasielať buď e-mailom, alebo na poštovú adresu, ktorú ste nám poskytli pri vytvorení objednávky.

Má sa za to, že oznámenia sa budú prijímať a bude sa na ne reagovať ihneď pri ich uverejnení na našej webovej lokalite, a to 24 hodín po ich zaslaní e-mailom, alebo tri dni po dátume poštovej pečiatky na akomkoľvek liste. Ako dôkaz o tom, že oznámenie bolo zaslané, postačí v prípade listu preukázať, že bolo správne adresované, že bolo zaplatené správne poštovné, a že bolo náležite doručené na poštu alebo do poštovej schránky; v prípade e-mailu, že bola odoslaná notifikácia na e-mailovú adresu uvedenú adresátom.

## **23. PREVOD PRÁV A POVINNOSTÍ**

Zmluva je záväzná pre obe strany, ako aj pre našich príslušných nástupcov, nadobúdateľov a dedičov. Zmluvu alebo akékoľvek práva alebo povinnosti z nej vyplývajúce nesmiete bez predchádzajúceho získania nášho písomného súhlasu preniesť, postúpiť, uložiť ich vykonanie alebo žiadnym iným spôsobom previesť.

Zmluvu alebo akékoľvek práva alebo povinnosti z nej vyplývajúce môžeme prenášať, postupovať, uložiť ich vykonanie alebo akýmkoľvek iným spôsobom prevádzať my, a to kedykoľvek v priebehu trvania zmluvy. Aby sa predišlo akýmkoľvek pochybnostiam, uvedené prenosy, postúpenia, uloženia či iné presuny neovplyvnia práva, ktoré máte ako spotrebiteľ uznané zákonom, ani nezrušia, nezmenšia či inak neobmedzia výslovné a tiché záruky, ktoré od nás máte, a nemôžu znížiť návratnosť pohľadávky, ktorú máte.

## **24. UDALOSTI MIMO NAŠEJ KONTROLY**

Nebudeme niesť zodpovednosť za žiadne neplnenie alebo omeškanie súvisiace s akýmkoľvek povinnosťami, ktoré na seba preberáme v zmysle zmluvy, ak budú spôsobené udalosťami, ktoré sú nad rámec našej primeranej kontroly (ďalej len „vyššia moc“).

Na vyššiu moc sa vzťahuje akýkoľvek čin, udalosť, nevykonanie, zanedbanie alebo nehoda, ktoré sú nad rámec našej primeranej kontroly, vrátane napríklad týchto skutočností:

i. Štrajk, výluka či iné formy protestu.



- ii. Občiansky nepokoj, vzburá, invázia, teroristický útok alebo teroristická hrozba, vojna (vyhlásená alebo nevyhlásená) alebo hrozba vojny či príprava na vojnu.
- iii. Požiar, explózia, búrka, povodeň, zemetrasenie, zosuv pôdy, epidémia či iná prírodná katastrofa.
- iv. Nemožnosť používať vlaky, lode, lietadlá, motorizovanú dopravu alebo iné prostriedky verejnej alebo súkromnej dopravy.
- v. Nemožnosť použiť verejné či súkromné telekomunikačné systémy.
- vi. Akty, dekréty, legislatíva, nariadenia alebo obmedzenia ktorejkoľvek vládnej alebo verejnej autority.
- vii. Štrajk, zlyhanie alebo nehoda v námornej alebo riečnej doprave, poštovej preprave alebo akomkoľvek inom type dopravy.

Má sa za to, že naše povinnosti vyplývajúce zo zmlúv sú pozastavené počas obdobia, v ktorom vyššia moc zostáva v účinnosti, a bude nám poskytnuté predĺženie obdobia, v ktorom sa majú tieto povinnosti splniť, o rovnaký čas, aký trvala situácia v rámci vyššej moci. Poskytneme všetky primerané zdroje na ukončenie situácie týkajúcej sa vyššej moci alebo na nájdenie riešenia, ktoré nám umožní splniť naše povinnosti na základe zmluvy napriek situácii vyššej moci.

## **25. ZRIEKNU Tie SA PRÁV**

Absencia požiadavky z našej strany týkajúcej sa prísneho dodržiavania všetkých povinností, ktoré ste prebrali na základe zmluvy alebo týchto podmienok, z vašej strany, alebo nevykonanie práv alebo opatrení z našej strany, ktoré nám prislúchajú na základe tejto zmluvy alebo podmienok, nepredstavuje zrieknutie sa alebo obmedzenie uvedených práv alebo opatrení, ani vás nezbavuje plnenia uvedených povinností.

Zrieknutie sa konkrétneho práva alebo opatrenia z našej strany nepredstavuje zrieknutie sa iných práv alebo opatrení vyplývajúcich zo zmluvy alebo podmienok.

Naše zrieknutie sa akejkoľvek z týchto podmienok alebo práv alebo opatrení vyplývajúcich zo zmluvy nenadobudne účinnosť, pokiaľ sa výslovne neuvedie, že ide o zrieknutie sa práv, a nebude formalizované a neoznami sa vám v súlade s ustanoveniami vyššie uvedenej časti Oznámenia.

## **26. ČIASTOČNÉ ZRUŠENIE**

Ak sa akákoľvek z týchto podmienok alebo akékoľvek ustanovenie zmluvy vyhlásia za neplatné na základe záväzného rozhodnutia príslušného úradu, zostávajúce ustanovenia týchto podmienok zostávajú účinné bez toho, aby boli uvedeným vyhlásením o zrušení dotknuté.

## **27. ZMLUVA V CELOM ROZSAHU**

Tieto podmienky a akýkoľvek dokument uvedený v týchto podmienkach tvoria zmluvu v celom rozsahu medzi zmluvnými stranami, pokiaľ ide o účel zmluvy v celom rozsahu, a nahrádza sa nimi akýkoľvek predchádzajúci dohovor, dohoda alebo prísľub vykonané medzi zmluvnými stranami ústne alebo písomne.

Strany uznávajú, že sa dohodli uzavrieť zmluvu bez závislosti na akomkoľvek vyhlásení alebo sľube druhej strany, alebo ktorá mohla byť odvodená z akéhokoľvek vyhlásenia alebo dokumentu vo

vyjednávani, do ktorého vstúpili obe strany pred menovanou zmluvou, s výnimkou tých, ktoré sú výslovne uvedené v týchto podmienkach.

Žiadna zo zmluvných strán nevykoná žiadne opatrenie v súvislosti s akýmkoľvek nepravdivým vyhlásením vykonaným druhou zmluvnou stranou, ústne alebo písomne, pred dátumom zmluvy (pokiaľ nebolo uvedené nepravdivé vyhlásenie vykonané podvodne). Druhá zmluvná strana môže vykonať jediné opatrenie, a to také, ktorého dôvodom bude porušenie zmluvy v súlade s ustanoveniami v týchto podmienkach.

## **28. NAŠE PRÁVO UPRAVIŤ TIETO PODMIENKY**

Máme právo tieto podmienky kedykoľvek preskúmať a upraviť. Akákoľvek úprava podmienok nesmie porušiť alebo obmedziť vaše právo vyplývajúce z tejto zmluvy, ktoré bolo vykonané pred nadobudnutím účinnosti týchto úprav. Úpravy nadobudnú účinnosť v deň ich uverejnenia na webovej lokalite. Ak nesúhlasíte so zmenenými podmienkami, máte právo svoj účet zrušiť, v opačnom prípade predpokladáme, že s nimi súhlasíte.

Vzťahujú sa na vás zásady a podmienky platné v čase, kedy používate túto webovú lokalitu alebo zadania objednávky.

## **29. PRÍSLUŠNÉ PRÁVNE PREDPISY A SÚDNA PRÁVOMOC**

Používanie našej webovej lokality a zmlúv o kúpe výrobkov prostredníctvom tejto webovej lokality sa riadi slovenskými právnymi predpismi.

Akýkoľvek spor, ktorý vyplynie z používania alebo súvisí s používaním webovej lokality alebo uvedenými zmluvami, podlieha bezvýhradnej jurisdikcii slovenských súdov.

Ak uzatvárate zmluvu ako spotrebiteľ, žiadne ustanovenie v tomto článku neovplyvní práva, ktoré máte, uznané v akomkoľvek platnom právnom prepise v tejto oblasti.

Vzťahy, ktoré nie sú uvedené v týchto podmienkach, sú upravené v príslušných ustanoveniach právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.

## **30. PRIPOMIENKY A NÁVRHY**

Vaše nápady a pripomienky sú vždy vítané. Všetky pripomienky a návrhy zasielajte prostredníctvom nášho kontaktného formulára.

Okrem toho sú pre spotrebiteľov a používateľov k dispozícii oficiálne formuláre sťažností. Môžete si ich vyžiadať zaslaním e-mailu na adresu [info-sk@zara.com](mailto:info-sk@zara.com) alebo prostredníctvom kontaktného formulára.

Ak ako spotrebiteľ sa domnívate, že sme vaše práva porušili, alebo ak nie ste spokojný/-á so spôsobom ako sme vybavili reklamáciu, máte právo nám podať žiadosť o nápravu prostredníctvom e-mailu na adresu [info-sk@zara.com](mailto:info-sk@zara.com) v zmysle § 11 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Pokiaľ vašu žiadosť zamietneme alebo na ňu neodpovieme do 30 dní odo dňa jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom

riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení. Príslušný subjekt na riešenie sporov je Slovenská Obchodná Inšpekcia, s registrovaným sídlom na Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava (<http://www.soi.sk>) alebo akýkoľvek iný poverený registrovaný subjekt na zozname subjektov na riešenie alternatívnych sporov pod vedením Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky (<http://www.mhsr.sk>). Môžete tiež využiť platformu pre online riešenie sporov, ktorá je prístupná na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Posledná aktualizácia dňa 01/07/2024

## PRÍLOHA

Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy  
(tento formulár vyplňte a zašlite len v prípade, že si želáte od zmluvy odstúpiť)

Komu: Inditex Slovakia, s. r. o., Einsteinova 18, 851 01 Bratislava, a e-mailová adresa info-sk@zara.com

Týmto oznamujem/oznamujeme\*, že odstupujem/odstupujeme\* od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu:

Dátum objednania/dátum prijatia\*:

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov\*:

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov\*:

Číslo bankového účtu pre vrátenie platby:

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov\* (ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe):

Dátum:

(\* ) Nehodiace sa prečiarknite.