

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY NÁKUPU A POUŽÍVANIA

### 1. ÚVOD

Tento dokument (spoločne s ďalšími tu menovanými) stanovuje všeobecné podmienky, ktorými sa riadni 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., registrovanou na adrese na ul. 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, registrovanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Časť Sro, Zložka 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 elektronicky 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 písomnou formou, 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. FORMALIZOVANIE ZMLUVY**

Informácie obsiahnuté v týchto podmienkach a detaily uvedené na webovej lokalite nepredstavujú ponuku na predaj, 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 a váš účet už bol zaplatený, máte právo na preplatenie 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 ponuka na zakúpenie jedného či viacerých produktov, ktorú nám predkladáte. Všetky objednávky podliehajú nášmu schváleniu. O našom súhlase vás budeme informovať e-mailom, v ktorom vám potvrdíme, že objednávka bola odoslaná („potvrdenie o zaslaní“). Zmluva medzi zmluvnými stranami o kúpe výrobku (ďalej len „zmluva“) je uzatvorená až vtedy, keď vám zašleme potvrdenie o objednávke.

Zhrnutie údajov o objednávke bude pripojené k potvrdeniu o zaslaní („elektronická účtenka“).

## **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, vyhradzuje 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 odstúpiť od zmluvy alebo zrušiť objednávku, vrátime vám sumu, ktorú ste zaplatili, v lehote 14 dní od doručenia e-mailu. Za predpokladu, že neodstúpíte 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**

Vyhradzuje 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. Vyhradzuje 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 spracovanie objednávky po zaslaní potvrdenia o objednávke nenesieme zodpovednosť voči vám ani voči žiadnej tretej strane.

## **9. DORUČENIE**

Bez ohľadu na vyššie uvedené ustanovenie č. 7 týkajúce sa dostupnosti výrobkov a s výnimkou mimoriadnych prípadov sa budeme snažiť o zaslanie objednávky, ktorú tvoria výrobky uvedené v každom potvrdení o dodávke, a to pred dátumom stanoveným v predmetnom potvrdení o dodávke, 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 v Sprievodcovi nakupovaním. 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. Poznávame, že tretia osoba, ktorej ste dali povolenie prevziať objednávku, nám musí predložiť kópiu potvrdenia o zaslaní.

Darčeková eKarta je považovaná za doručenie 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 objednávku s chybami alebo potvrdiť prijatie objednávky s chybami a následne postupovať podľa našich reklamačných zásad, ktoré sú súčasťou týchto podmienok. V prípade zamietnutia prevzatia objednávky s chybou budeme všetky výdavky spojené s vrátením objednávky 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 v Sprievodcovi nakupovaním 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 po 30 dňoch od dátumu, keď bude vaša objednávka 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 vrátíme 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 táto 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 môžeme na vás oprávnene previesť v plnom rozsahu.

Táto klauzula sa nevzťahuje na eKartu, ktorej doručenie sa riadi ustanoveniami uvedenými v Podmienkach používania darčekovej karty a ustanoveniami klauzule č. 9 vyššie.

## **11. PRENOS RIZIKA A VLASTNÍCTVA VÝROBKOV**

Za výrobky budete niest zodpovednosť od okamihu doručenia, ako sa uvádza v ustanovení č. 9 vyššie, prípadne, ak sa prevzatie objednávky neuskutoční načas, prenos rizika v súvislosti s objednávkou je účinný od okamihu, keď vám umožníme disponovať objednávkou a vy alebo tretia strana, ktorú ste oprávnilí, si ju nepreberiete.

Vlastníctvo výrobkov nadobudnete, keď získame plnú úhradu všetkých splatných súm vrátane poplatkov za doručenie, alebo v okamihu doručenia (podľa ustanovenia č. 9 vyššie), ak sa malo uskutočniť neskôr.

## **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 zaslali potvrdenie o zásielke), ak je chyba v cene zjavná a neomylná 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 v našom Sprievodcovi nakupovaním (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 v sprievodcovi nakupovaním. 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 darčkovou 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 darčkovkej 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 HOSTĽ**

Na webovej lokalite je k dispozícii aj funkcia nákupu tovaru ako hostľ. 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 používateľ alebo pokračovať ako nezaregistrovaný používateľ.

#### **14. EXPRESNÁ POKLADŇA**

Možnosť rýchlej platby (ďalej ako „Rýchla platba“) vám urobí nákupy na tejto webstránke jednoduchšími, pretože nebudete musieť zakaždým znovu zadávať adresu doručenia, fakturácie, či platobné informácie. 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 by malo byť používanie karty medzi vami a vydavateľom karty regulované podmienkami v písomnej forme.

Informácie o karte v expresnej pokladni 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 Zákonné právo na odstúpenie od zmluvy

#### Právo na odstúpenie od zmluvy

Ak ste v zmluvnom vzťahu ako spotrebiteľ (podľa Článku 2, písmena a) Zákona č. 250/2007 Zbierky o ochrane spotrebiteľa podľa neskorších predpisov), máte právo na odstúpenie od Zmluvy do 14 dní, bez udania akéhokoľvek dôvodu.

Lehota na odstúpenie od zmluvy vyprší po 14 dňoch odo dňa, kedy vy, alebo tretia strana iná než prepravca a vami označená, nadobudne fyzické vlastníctvo tovaru, alebo v prípade viacerých produktov v rámci objednávky a odoslaných oddelene, po 14 dňoch odo dňa, kedy vy, alebo tretia strana iná než prepravca a vami označená, nadobudne fyzické vlastníctvo posledného produktu z danej objednávky.

Kvôli uplatneniu práva na odstúpenie, môžete nás informovať, na adrese Inditex Slovakia, s. r. o., Einsteinova 18, 851 01 Bratislava, zaslaním e-mailu na [info-sk@zara.com](mailto:info-sk@zara.com), cez časť "Môj účet" alebo "Vrátenia tovaru" na webovej stránke alebo písomne na našom kontaktnom tlačive, o vašom rozhodnutí odstúpiť od tejto Zmluvy jednoznačným vyhlásením. Môžete využiť vzorový dokument na odstúpenie od zmluvy, ktorý je uvedený v prílohe, ale nie je to povinné. Ak ste si kúpili akýkoľvek tovar ako hosť, môžete si uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy na nasledujúcom odkaze uvedenom v jednom z e-mailov o vašej objednávke, ktorý sme vám zaslali.

Pre dodržanie termínu pre odstúpenie od zmluvy stačí poslať nám informáciu o vašom zámere od zmluvy odstúpiť skôr, než vyprší lehota na odstúpenie, prípadne pokiaľ je odstúpenie od zmluvy odoslané najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty.

#### Účinky odstúpenia od zmluvy

Ak sa rozhodnete odstúpiť od tejto zmluvy, vrátíme vám všetky platby, ktoré sme od vás prijali (bez nákladov na vrátenie tovaru, ak sú uplatniteľné, vid' Odsek 16.3), vrátane poplatkov za doručenie na pôvodné miesto doručenia (okrem akýchkoľvek dodatočných poplatkov vyplývajúcich z vášho výberu akéhokoľvek spôsobu doručenia iného ako nami ponúkaného najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia), a to bez zbytočného meškania a pri akomkoľvek výmennom kurze, do 14 dní odo dňa, keď nám odstúpenie od tejto 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 môžeme refundáciu zdržať, až kým nedostaneme tovar späť alebo kým neposkytnete dôkaz o tom, že ste tovar zaslali späť, p o d ľ a t o h o , č o n a s t a n e s k ô r .

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

Musíte tovar poslať naspäť, doručiť ho alebo odovzdať v ktorejkoľvek predajni ZARA na Slovensku, a to bez zbytočného odkladu, v každom prípade však nie neskôr ako 14 dní odo dňa, kedy nám oznámite svoje odstúpenie od zmluvy. Ako dodržanie termínu sa počíta, ak zašlete tovar späť do 14 dní.

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



Zašlete nám späť alebo doručíte tovar alebo nám ho odovzdáte v ktorejkoľvek predajni ZARA alebo Zara Home na Slovensku bez zbytočného odkladu a v každom prípade nie neskôr ako 14 dní odo dňa, kedy ste s nami komunikovali o vašom odstúpení od tejto Zmluvy. Ako dodržanie termínu sa počíta, ak zašlete tovar späť do 14 dní.

Zodpovedáte iba za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, ako je potrebné na zistenie povahy, 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 potvrdenia zásielky na ich vrátenie (okrem tých, ktoré sú uvedené v článku 16.3 nižšie, pri ktorých je právo na zrušenie vylúčené).

Obdobie tohto zmluvného práva na odstúpenie sa bude považovať za splnené len vtedy, ak príslušné produkty dostaneme do 30 dní od prijatia potvrdenia o zaslaní. Ak obdržíme produkt(y) po tejto lehote 30 dní, zmluvné právo o odstúpení nebude viac platné a vrátime vám príslušný produkt(y). Vaše zákonné práva zostávajú týmto neporušené.

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

V prípade, že vrátite tovar v rámci lehoty zaručenej právom na odstúpenie po tom, čo uplynie zákonná lehota, bude vám vrátená iba suma zaplatená za tieto produkty. Poplatky za doručenie nebudú preplatené.

Môžete si uplatniť vaše zmluvné právo na odstúpenie podľa ustanovenia Odseku 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 od potvrdenia o zaslaní.

## **16.3 Všeobecné ustanovenia**

Máte právo odstúpiť od zmluvy skôr, než začne ubiehať lehota pre odstúpenie.

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

- i. Personalizovaný tovar (tovar vyrobený podľa špeciálnych požiadaviek zákazníka, produkty šité na mieru alebo produkty určené pre konkrétneho zákazníka)
- ii. Hudobné CD/DVD nosiče bez ich pôvodného obalu.
- iii. Nepriedušne uzavreté produkty, ktoré nie je možné vrátiť z hygienických dôvodov, a ktoré boli po doručení otvorené.

Vaše právo zrušiť zmluvu 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 povahy, vlastností a fungovania 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 o výrobky, ktoré máte vo vlastníctve, starať.

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

Po zrušení 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) s elektronickým nákupným dokladom, ktorý bol priložený k Potvrdeniu o odoslaní a je tiež uložený vo vašom účte na našej webovej stránke a v mobilnej aplikácii. Elektronickú účtenku môžete predložiť buď jej zobrazením v digitálnej forme na mobilnom telefóne alebo tak, že ju so sebou do predajne prinesiete vytlačenú 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 na 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 na nasledujúcom odkaze, ktorý je súčasťou v jedného z e-mailov, ktorý sme vám zaslali o vašej objednávke. Radi by sme vás informovali, že náklady na vrátenie tovaru kuriérom znášate vy. Budeme si účtovať pevnú sumu (uvádzame ju v časti Vrátenia tovaru v Sprievodcovi nakupovaním). Túto sumu okamžite odpočítame od sumy, ktorú vám vrátime.

(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 na nasledujúcom odkaze, ktorý je súčasťou jedného z e-mailov, ktorý sme vám zaslali o vašej objednávke. Radi by sme vás informovali, že náklady na vrátenie tovaru týmto spôsobom znášate vy. Budeme si účtovať pevnú sumu (uvádzame ju v časti Vrátenia tovaru v Sprievodcovi nakupovaním). Túto sumu okamžite odpočítame od sumy, ktorú vám vrátime.

**- 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) s elektronickým nákupným dokladom, ktorý bol priložený k Potvrdeniu o odoslaní a je tiež uložený vo vašom účte na našej webovej stránke a v mobilnej aplikácii. Elektronickú účtenku môžete predložiť buď jej zobrazením v digitálnej forme na mobilnom telefóne alebo tak, že ju so sebou do predajne prinesiete vytlačenú 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 a je tiež uložený vo vašom účte na našej webovej stránke a v mobilnej aplikácii. Náklady vzniknuté pri vrátení výrobku uhrádzate vy.

Berte prosím na vedomie, že ak si po dodaní vašej objednávky budete nárokovať na Vaše zákonné alebo zmluvné právo na odstúpenie, a ak organizujete dopravu vrátených produktov bez toho, aby sme vám ponúkli túto službu, nie je možné prevziať riziko za vrátenie zásielky aj sa jedná o príčiny, ktoré nám nie je možné pripísať. V každom prípade, nič z tejto doložky nemá vplyv na vaše zákonné práva.

Navyše 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 (bez nákladov na vrátenie tovaru ako sú uplatniteľné, viď vyššie alebo časť „Vrátenia tovaru“ v Sprievodcovi nakupovaním). 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 môžeme refundáciu zadržať, až kým nedostaneme tovar späť, alebo kým neposkytnete dôkaz o tom, že ste tovar zaslali späť, podľa toho, čo nastane skôr. 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 zaplataenia dodatočného doručovacieho poplatku za nový produkt, ktorý vám bol zaslaný, za predpokladu, že vrátite pôvodný produkt. 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 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 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 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 elektronickú účtenku, ktorá bola pripojená k potvrdeniu o zásielke a ktorá je tiež uložená vo vašom účte na našej stránke, ako aj v aplikácii Zara. Elektronickú účtenku môžete predložiť v digitálnej forme, prípadne ju 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 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.“

### **16.5 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 klauzuly 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 zákona o 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**

Za chyby, ktoré má objednávka v čase, keď sme ju prevzali, nesieme zodpovednosť my. V prípade použitej objednávky nenesieme zodpovednosť za chyby, ktoré vznikli v dôsledku používania alebo opotrebovania. V prípade objednávky predanej za nižšiu cenu nenesieme zodpovednosť za chybu v dôsledku toho, že bola odsúhlasená nižšia cena.

Ak bola reklamácia podaná načas, postup a naše práva v súlade s článkom 622 a 623 Občianskeho zákonníka sú nasledovné:

Ak je chybu možné odstrániť, máte právo na bezplatné, včasné a náležité odstránenie chyby. Chybu musíme odstrániť bez zbytočného odkladu.

Namiesto odstránenia chyby môžete požadovať výmenu objednávky; ak sa chyba týka len súčasti objednávky, môžete požadovať výmenu danej zložky v prípade, že nám nevzniknú žiadne neúmerné náklady v porovnaní s cenou objednávky alebo významom objednávky.

Namiesto odstránenia chyby môžeme chybnú objednávku vždy vymeniť za bezchybnú v prípade, že vám to nespôsobí vážne problémy.

Ak chybu nie je možné odstrániť a bráni náležitému používaniu objednávky ako bezchybnej, máte právo na výmenu objednávky, alebo na odstúpenie od zmluvy. Tie isté práva sa vzťahujú na vás aj v prípade, že chyby možno opraviť, avšak nemôžete objednaný tovar náležite používať v dôsledku výskytu chyby po oprave alebo v dôsledku väčšieho počtu chýb.

V prípade neodstrániteľných chýb máte nárok na náležitú zľavu z ceny objednávky.

O vašich právach vyplývajúcich z článkov 622 a 623 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 chyby objednávky sme zodpovední v zmysle slovenských právnych predpisov a vy máte povinnosť predložiť nám reklamáciu.

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 objednávky v súlade s článkom 18 oddielu 1 zákona číslo 250/2007 zberky o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov pred uzavretím, 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 objednávka vadu, môžete ju reklamovať na reklamačnom oddelení v každej predajni ZARA na Slovensku, požiadať o vrátenie tovaru v jednom z dostupných odberných miest alebo odovzdať tovar kuriérovi, ktorého vám zašleme spolu s oznámením o reklamácií, napríklad takým, ako je uvedené na našej webovej lokalite. Odporúčame, aby ste objednávku poistili. Upozornenie na reklamáciu musí obsahovať popis defektu a vyhlásenie o tom, ktoré z práv popísaných v článkoch 622 a 623 Občianskeho zákonníka a vyššie uplatňujete.

Reklamačné konanie sa začína v deň doručenia oznámenia o reklamácií a objednávky s chybou.

E-mailom alebo písomne vám poskytneme potvrdenie o reklamácií, vrátane dátumu reklamácie, typu objednávky, chýb objednávky, ktoré sú predmetom reklamácie, času a miesta nákupu objednávky a opakovane vám dáme pokyny o vašich právach vyplývajúcich z článkov 622 a 623 Občianskeho zákonníka uvedených vyššie, ktoré sa nachádzajú v týchto podmienkach. V prípade, že nám zašlete oznámenie o reklamácií e-mailom, sme povinní vám ihneď poskytnúť potvrdenie o reklamácií. Ak okamžité doručenie potvrdenia nebude možné, doručíme vám ho bez zbytočného odkladu, minimálne spolu s dôkazom o výsledku reklamácie.

Máte právo rozhodnúť sa, ktoré práva podľa článkov 622 a 623 Občianskeho zákonníka uvedených vyššie si uplatníte, a zároveň nám bez zbytočného odkladu doručiť informácie o svojom rozhodnutí. Na základe vášho rozhodnutia sme povinní bezodkladne určiť spôsob vyriešenia reklamácie v súlade s článkom 2, Lit. m) zákona č. 250/2007 zberky o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. V komplikovanejších prípadoch máme túto povinnosť v lehote 3 dní od začatia reklamačného procesu,

v odôvodnených prípadoch až 30 dní od začatia reklamačného procesu. Po stanovení spôsobu vybavenia reklamácie danú reklamáciu spracujeme ihneď, v odôvodnených prípadoch sme oprávnení reklamáciu spracovať neskôr.

Bez ohľadu na vyššie uvedené nesmie vybavenie reklamácie trvať viac ako 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Po uplynutí lehoty potrebnej na vyriešenie reklamácie máte právo odstúpiť od zmluvy alebo vymeniť objednaný tovar za nový.

Ak reklamáciu podáte v lehote 12 mesiacov od uzatvorenia zmluvy, máme právo vyriešiť reklamáciu zamietnutím, iba na základe vyhlásenia znalca alebo autorizovanej osoby určenej zákonom. Bez ohľadu na výsledok posúdenia odborníkom všetky výdavky hradíme my. Sme povinní vydať kópiu znaleckého posudku v lehote 14 dní odo dňa vyriešenia reklamácie.

Ak svoju reklamáciu uplatníte po lehote 12 mesiacov od uzatvorenia zmluvy a my ju zamietneme, máme povinnosť v doklade o vybavení reklamácie určiť osobu, ktorej ste oprávnení zaslať objednaný tovar na účely posúdenia odborníkom. Bez ohľadu na výsledok posúdenia odborníkom všetky výdavky hradíme my. Ak sa podľa posúdenia odborníkom preukáže naša zodpovednosť za chybu objednávky, máte nárok opäť uplatniť reklamáciu. V priebehu posúdenia odborníkom neplynie záručná lehota. Sme povinní uhradiť vám všetky náklady súvisiace so znaleckým posúdením v lehote 14 dní odo dňa opakovaného uplatnenia reklamácie. Opakovane podanú reklamáciu nie je možné opätovne zamietnuť.

Nenesieme zodpovednosť za chyby objednávky, ktoré ste spôsobili vy, alebo ak sme vás výslovne upozornili, že objednávka má chyby, alebo že by ste mali vedieť o chybách objednávky pri zohľadnení podmienok zmluvy. Okrem toho nenesieme zodpovednosť za chyby v prípade zjavnej chyby objednávky, ktorú ste mohli zistiť pri preskúmaní objednávky po doručení a ktorú ste nám neoznámili v zmysle zásad vybavovania reklamácií, alebo ak nepodáte reklamáciu až do uplynutia záručnej lehoty, alebo ak chybu spôsobilo mechanické poškodenie z vašej strany alebo zo strany tretej osoby.

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

- (i) Odovzdanie opraveného objednaného tovaru;
- (ii) Výmena objednaného tovaru;
- (iii) Refundácia nákupnej ceny;
- (iv) Refundácia adekvátnej zľavy z nákupnej ceny;
- (v) Písomná žiadosť o prevzatie plnenia;
- (vi) Odôvodnené zamietnutie reklamácie;

Máme povinnosť poskytnúť vám písomné dôkazy o vyriešení reklamácie, a to najneskôr v rámci 30 dní odo dňa podania reklamácie osobne či kuriérom. O výsledku vybavenia reklamácie vás budeme bezodkladne po ukončení reklamačného konania informovať e-mailom alebo telefonicky.

Záručná lehota je 24 mesiacov odo dňa doručenia objednávky, pokiaľ sa v konkrétnych prípadoch neuvádza inak.

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

V prípade výmeny objednávky vám poskytneme dôkaz uvedený v informáciách o výmene objednávky, pričom ďalšie prípadné reklamácie sa podávajú na základe zmluvy a tohto dôkazu. V prípade výmeny objednávky začína plynúť nová záručná lehota pre novú objednávku.

Výsledok vybavenia reklamácie sa výlučne týka chýb uvedených v oznámení o reklamacii a v potvrdení.

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

Sme povinní predložiť vám záručný list v prípade, že oň požiadate, alebo ak sa požaduje jeho vydanie kvôli povahe objednávky. Záručný list musí obsahovať identifikáciu predajcu, obsah, rozsah uplatnenia a podmienky 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 vydavateľa 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 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 obchodné podmienky 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 zadávate každú objednávku.

## **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 kontaktu.

Ak ako kupujúci uvážite, že vaše práva boli porušené, alebo ak nie ste spokojný/-á so spôsobom urovnania reklamácie, so žiadosťou o pre nápravu sa môžete najskôr obrátiť na nás prostredníctvom e-mailu na adresu [info-sk@zara.com](mailto:info-sk@zara.com), s cieľom dohodnúť sa na mimosúdnom urovaní.

Pokiaľ vašu žiadosť zamietneme alebo neodpovieme do 30 dní, máte právo podať návrh na zahájenie alternatívneho spôsobu riešenia sporu podľa článku 12 zákona č. 391/2015 zberky 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 31-10-2023

## PRÍLOHA

Model formulára na odstúpenie

(tento formulár vyplňte a vráťte len v prípade, že si želáte od zmluvy odstúpiť)

Adresa: Pre Inditex Slovakia, s. r. o., Einsteinova 18, 851 01 Bratislava,  
a e-mailová adresa [info-sk@zara.com](mailto:info-sk@zara.com)

Týmto oznamujem, že odstupujem od svojej zmluvy o predaji týchto druhov tovaru:

Objednané/prijaté dňa (\*):

Meno spotrebiteľa:

Adresa spotrebiteľa:

Číslo bankového účtu pre vrátenie platby:

Podpis spotrebiteľa (len v písomnej forme):

Dátum:

(\* ) Nehodiace sa prečiarknite