

# Dodatek pro spotřebitelské vztahy

## 1. Úvodní ustanovení

1.1. Dodatek pro spotřebitelské vztahy (dále jen „Dodatek“) se uplatní v případě, je-li Zákazník Spotřebitelem. Na takový právní vztah se budou aplikovat příslušná ustanovení:

- zákona č. 40/1964 Sb. Občanský zákoník v platném znění (dále jen „OZ“);
- zákona č. 250/2007 Z.z. o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „ZoOS“);
- zákona č. 102/2014 Z.z. o ochraně spotřebitele při prodeji zboží nebo poskytování služeb na základě smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo provozní prostory prodávajícího v platném znění (dále jen „ZoOSD“).

1.2. Vztahy mezi Poskytovatelem a Spotřebitelem se řídí Obchodními podmínkami a tímto Dodatkem. V případě rozporu mezi ustanovením Dodatku a Obchodními podmínkami, má přednost příslušné ustanovení Dodatku.

1.3. Spotřebitele upozorňujeme, že podnikatelská činnost Poskytovatele se zaměřuje pouze na Spotřebitele v rámci Slovenské republiky. Pokud jste Spotřebitelem, který má obvyklý pobyt mimo Slovenskou republiku, zboží Vám výjimečně můžeme dodat, avšak právní vztahy budou upraveny tímto Dodatkem (a slovenským právním řádem).

## 2. Dodatečné informace pro Spotřebitele

2.1. Kontaktní údaje Poskytovatele jsou uvedeny v úvodu (v prvním odstavci) Obchodních podmínek a na webovém sídle Poskytovatele.

2.2. Kontaktní e-mail pro případ stížnosti a reklamace je [complaints@merchyou.com](mailto:complaints@merchyou.com).

2.3. Vlastnosti dodávaného zboží vyplývají ze schválené cenové nabídky/objednávky ve smyslu č. 2 Obchodních podmínek.

2.4. Součástí cenové nabídky/objednávky jsou také:

- náklady na dopravu, dodání, poštovné a jiné náklady a poplatky (nebo pokud tyto náklady a poplatky nelze určit předem, skutečnost, že do celkové ceny mohou být započteny takové náklady a poplatky) a
- dodací podmínky a lhůta, do které se Poskytovatel zavazuje dodat zboží.

2.5. Pro zamezení pochybností, dodací lhůta uvedená ve schválené cenové nabídce/objednávce se uplatní pouze v případě, že Zákazník poskytne Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost k dodání zboží (zejména součinnost uvedenou ve smyslu článku 3 Obchodních podmínek).

2.6. V případě, že Zákazník požaduje dodatečné zboží, resp. služby, které nejsou součástí schválené cenové nabídky/objednávky, taková dodatečná plnění budou Poskytovatelem zvlášť naceněna a budou Zákazníkovi dodány až po schválení navrhované ceny.

2.7. Nejpozději spolu se zasláním cenové nabídky informuje Poskytovatel Zákazníka o vlastnostech zboží, o způsobu použití a údržby a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití a o podmínkách uchovávání a skladování.

2.8. V případě, že Kupní smlouva vznikne akceptováním objednávky Zákazníka realizované prostřednictvím internetového obchodu Poskytovatele, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi informace ve smyslu tohoto článku přímo v internetovém obchodě (před zasláním objednávky).

2.9. Zákazník bere na vědomí a akceptuje, že schválením cenové nabídky/zasláním objednávky přes internetový obchod mu vzniká povinnost uhradit dohodnutou Kupní cenu.

2.10. Bezodkladně po uzavření Kupní smlouvy poskytne Poskytovatel Zákazníkovi potvrzení o uzavření smlouvy ve formě zaslání schválené cenové nabídky/objednávky a těchto Obchodních podmínek na e-mail Zákazníka. Zákazník s uvedenou formou zaslání potvrzení o uzavření Kupní smlouvy souhlasí.

### **3. Odpovědnost za vady zboží a záruka**

3.1. Poskytovatel poskytuje na dodané zboží záruku v rozsahu 24 měsíců od dodání zboží Zákazníkovi. Poskytovatel výslovně upozorňuje Zákazníka, že uvedená záruční lhůta se vztahuje pouze na případy nekomerčního využívání zboží; v případě, že bude Zákazník zboží využívat ke komerčním účelům, nevztahuje se na něj tento Dodatek.

3.2. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za to, že zboží při převzetí nemá vady. Poskytovatel odpovídá za to, že v době, kdy Zákazník převzal zboží:

(a) zboží má vlastnosti sjednané smluvními stranami a

(b) zboží splňuje zákonné požadavky.

3.3. Práva a povinnosti smluvních stran v případě vadného plnění se řídí §§ 499 až 510, §§ 596 až 600 a §§ 619 až 627 OZ a příslušnými ustanoveními ZoOS aZoOSD.

3.4. V případě vady zboží může Zákazník uplatnit u Prodávajícího reklamaci a požadovat:

(a) je-li vada odstranitelná:

- bezplatné odstranění vad zboží nebo
- výměnu zboží za nové zboží nebo týká-li se vada jen součásti zboží, výměnu součásti, nevzniknou-li tím Poskytovateli nepřiměřené náklady vzhledem k ceně zboží nebo závažnosti vady;

(b) pokud nelze vada odstranit:

- přiměřenou slevu z kupní ceny nebo
- odstoupení od Kupní smlouvy.

3.5. Zákazník má právo od Kupní smlouvy odstoupit,

(a) má-li zboží vadu, kterou nelze odstranit a která brání správnému použití věci jako bezvadné věci;

(b) nemůže-li řádně použít zboží z důvodu opakovaného výskytu vad po opravě;

(c) nemůže-li zboží správně používat z důvodu velkého počtu vad.

3.6. Práva z vadného plnění Zákazníkovi nepatří, jestliže před zakoupením věci věděl, že zboží je vadné, nebo pokud vadu způsobil sám Zákazník.

3.7 Záruka se nevztahuje na vady zboží, které po jeho převzetí byly způsobeny v těchto případech:

(a) přirozeným opotřebením zboží;

(b) nedodržením zásad používání (nesprávnou údržbou v rozporu s návodem k použití);

(c) k vadě došlo z důvodu zanedbání běžné údržby.

3.8. Poskytovatel je povinen reklamaci akceptovat. Poskytovatel je povinen dát Zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy uplatnil své právo, jaký je obsah reklamace, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace včetně potvrzení opravy a jejího trvání, nebo písemného zdůvodnění zamítnutí reklamace.

3.9. Zákazník si může zvolit způsob reklamace a jejího vyřízení, existuje-li několik možností. Po rozhodnutí Zákazníka o uplatnění práv vyplývajících z vadného plnění je Poskytovatel povinen určit způsob vyřízení reklamace okamžitě, ve složitých případech nejpozději do tří pracovních dnů od data reklamace, zejména vyžaduje-li se technické posouzení stavu zboží. Vyřizování reklamace včetně odstranění vady nesmí trvat déle než 30 dní ode dne uplatnění reklamace. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy nebo má právo vyměnit zboží za nové zboží.

3.10. Poskytovatel informuje Zákazníka o výsledku reklamace písemnou formou nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

3.11. V případě oprávněné reklamace má Zákazník právo na náhradu přiměřeně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace. Toto právo může Zákazník uplatnit u Prodávajícího do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby.

#### **4. Postup při reklamaci**

4.1. Zákazník se zavazuje vytknout vadu dodaného zboží (dále jen „Reklamace“) bezodkladně po jejím zjištění a rovněž se zavazuje příslušnou vadu dostatečně jasně v Reklamaci popsat.

4.2. Reklamace se uplatňuje písemným nebo e-mailovým oznámením adresovaným Poskytovateli na adresu uvedenou v těchto Obchodních podmínkách nebo uvedenou na webovém sídle Prodávajícího.

4.3. Zákazník je povinen uvést v Reklamaci informace nezbytné pro přesnou identifikaci zboží, číslo dodacího listu nebo faktury. K Reklamaci je třeba doložit doklad o zaplacení Kupní ceny.

4.4. Při uplatnění Reklamace je třeba, aby bylo zboží doručeno k prověření vad Poskytovateli. Pokud Zákazník reklamované zboží zašle Poskytovateli, nemůže jej poslat na dobírku, ale pouze na vlastní náklady, které mu budou v případě oprávněné Reklamace uhrazeny. Zákazník je zároveň povinen reklamované zboží řádně zabalit pro přepravu a to tak, aby nemohlo dojít k jeho následnému poškození nebo jinému znehodnocení.

4.5. Při uplatnění Reklamace uvede osoba uplatňující Reklamaci kontaktní adresu (e-mail, telefonní číslo), na kterou bude Poskytovatelem vyrozuměna o způsobu vyřízení Reklamace.

4.6. Poskytovatel zašle Kupujícímu neprodleně potvrzení o uplatnění Reklamace a prověří vady vytkané v Reklamaci. V případě oprávněné Reklamace zajistí Poskytovatel nápravu nejpozději ve lhůtě třiceti (30) dnů od doručení Reklamace (která obsahuje všechny potřebné podklady a informace). O vyřízení Reklamace zašle Poskytovatel Kupujícímu doklad.

4.7. Pokud Zákazník Reklamaci zboží uplatnil během prvních 12 měsíců od koupě zboží, může Poskytovatel vyřídit Reklamaci zamítnutím jen na základě odborného posouzení; bez ohledu na výsledek odborného posouzení nelze od Zákazníka vyžadovat úhradu nákladů na odborné posouzení ani jiné náklady související s odborným posouzením. Poskytovatel je povinen poskytnout Kupujícímu kopii odborného posouzení odůvodňující zamítnutí reklamace nejpozději do 14 dnů ode dne vyřízení Reklamace.

4.8. Pokud Zákazník Reklamaci zboží uplatnil po 12 měsících od koupě a Poskytovatel ji zamítl, osoba, která Reklamaci vyřídila, je povinna v dokladu o vyřízení Reklamace uvést, komu může Zákazník zaslat výrobek k odbornému posouzení. Je-li výrobek zaslán na odborné posouzení určené osobě, náklady odborného posouzení, jakož i všechny ostatní s tím související účelně vynaložené náklady nese Poskytovatel bez ohledu na výsledek odborného posouzení. Pokud Zákazník odborným posouzením prokáže odpovědnost Poskytovatele za vadu, může Reklamaci uplatnit znovu; během provádění odborného posouzení záruční doba neběží. Poskytovatel je povinen Zákazníkovi uhradit do

14 dnů ode dne znovu uplatnění Reklamace veškeré náklady vynaložené na odborné posouzení, jakož i všechny s tím související účelně vynaložené náklady.

4.9. Pokud po ukončení Reklamace vznikne Zákazníkovi povinnost převzít zboží zpět od Poskytovatele, je Zákazník povinen zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě do 30 dnů ode dne výzvy ze strany Poskytovatele, převzít. Pokud Zákazník Zboží v uvedené lhůtě nepřevezme, je povinen zaplatit náklady za uskladnění zboží. V případě, že Zákazník nepřevezme zboží ani ve lhůtě 3 měsíců ode dne jeho uskladnění, má Poskytovatel právo zboží prodat. Dojde-li k prodeji zboží, vyplatí Poskytovatel Zákazníkovi výtěžek z prodeje po odečtení nákladů za uskladnění a prodej a ostatních nákladů s tím spojených.

4.10. Tento článek se nevztahuje na zboží prodávané za nižší cenu kvůli známé vadě, pro kterou byla dohodnuta nižší cena, na opotřebení zboží způsobené jeho běžným použitím, a při použitém zboží se nevztahuje na vadu odpovídající stavu použití nebo opotřebení, které zboží mělo, když jej převzal Zákazník, nebo které vyplývá z povahy zboží.

## **5. Odstoupení od Kupní smlouvy bez udání důvodu**

5.1. Zákazník není oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy bez udání důvodu, a to proto, že u Kupní smlouvy jde o prodej zboží zhotoveného podle zvláštních požadavků Zákazníka.

## **6. Dodatečná práva související se s uplatněním stížnosti**

6.1. Vyřízení reklamace bývá v mnoha případech náročné pro obě smluvní strany. Z toho důvodu poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi dodatečná práva související se s uplatněním stížnosti (uplatnění práv souvisejících s Reklamací zůstává Zákazníkovi zachováno), a to za podmínek uvedených v tomto článku.

6.2. Pokud si Zákazník uplatní vůči Poskytovateli nároky související s jakýmkoli nedostatkem spojenými s dodáním zboží (včetně vad) (dále jen „Stížnost“), může Poskytovatel iniciativně navrhnout Zákazníkovi kompenzaci ve formě slevového kupónu pro budoucí objednávku. Slevový kupón je poskytnut v hodnotě přiměřené vniklé újmě Zákazníka na základě odhadu Poskytovatele. Možnost uplatnit slevu je 6 měsíců od vystavení kupónu, případně dle platnosti uvedené na konkrétním slevovém kupónu.

6.3. Pokud Zákazník s podmínkami poskytnutí slevového kupónu souhlasí, považuje se tím Stížnost Zákazníka za vyřízenou a nároky vyplývající ze Stížnosti v plném rozsahu vypořádané. Pokud s podmínkami nesouhlasí, může postupovat dále formou uplatnění nároků z Reklamace.

## **7. Prodlení platby Kupní ceny**

7.1. Pokud je Zákazník v prodlení s uhrazením Kupní ceny, Poskytovatel je oprávněn účtovat zákonné úroky z prodlení.

## **8. Závěrečné informace**

8.1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat Etický kodex MERCHYOU, jehož znění je dostupné na [https://www.merchyou.com/media/Code-of-Conduct/Code-of-Conduct\\_CZ.pdf](https://www.merchyou.com/media/Code-of-Conduct/Code-of-Conduct_CZ.pdf). Poskytovatel zároveň dodržuje standardy specifikované v předmětném Etickém kodexu.

8.2. Zákazník má právo obrátit se na Poskytovatele se žádostí o nápravu, není-li spokojen se způsobem, jakým Poskytovatel vyřídil jeho objednávku, nebo pokud se domnívá, že Poskytovatel porušil jeho práva. Zákazník má právo využít alternativního (mimosoudního) řešení sporu, pokud Poskytovatel zamítl žádost Zákazníka podle předchozí věty, nebo pokud mu neodpověděl do 30 dnů od data odeslání jeho žádosti. Tím není dotčena možnost Zákazníka obrátit se na soud.

8.3. K alternativním řešením spotřebitelských sporů vyplývajících z Kupní smlouvy je příslušná *Slovenská obchodní inspekce, se sídlem: Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika, IČ: 17 331 927*, kterou je možné kontaktovat na následující adrese: *Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27* nebo elektronicky na adrese *ars@soi.sk*, nebo *adr@soi.sk*. K řešení sporů na základě Smlouvy lze také použít online platformu pro řešení sporů na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

8.4. *Európske spotrebiteľské centrum v Slovenskej republike so sídlom Mlynské nivy 44/a, 827 15 Bratislava, Slovensko*, s internetovou adresou: <http://esc-sr.sk/> je kontaktním místem dle nařízení (EÚ) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů online, kterým se mění nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů online).