

Dodatok pre spotrebiteľské vzťahy

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Dodatok pre spotrebiteľské vzťahy (ďalej len „Dodatok“) sa uplatní v prípade, ak je Zákazník Spotrebiteľom. Na takýto právny vzťah sa budú aplikovať príslušné ustanovenia:
 - zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „OZ“);
 - zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení (ďalej len „ZoOS“);
 - zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v platnom znení (ďalej len „ZoOSD“).
- 1.2. Vzťahy medzi Poskytovateľom a Spotrebiteľom sa riadia Obchodnými podmienkami a týmto Dodatkom. V prípade rozporu medzi ustanovením Dodatku a Obchodnými podmienkami, má prednosť príslušné ustanovenie Dodatku.
- 1.3. Spotrebiteľov upozorňujeme, že podnikateľská činnosť Poskytovateľa sa zameriava len na Spotrebiteľov v rámci Slovenskej republiky. Ak ste Spotrebiteľom, ktorý má obvyklý pobyt mimo Slovenskej republiky, tovar Vám výnimočne môžeme dodať, avšak právne vzťahy budú upravené týmto Dodatkom (a slovenským právnym poriadkom).

2. Dodatočné informácie pre Spotrebiteľa

- 2.1. Kontaktné údaje Poskytovateľa sú uvedené v úvode (v prvom odseku) Obchodných podmienok a na webovom sídle Poskytovateľa.
- 2.2. Kontaktný e-mail pre prípad sťažnosti a reklamácie je complaints@merchyou.com
- 2.3. Vlastnosti dodávaného tovaru vyplývajú zo schválenej cenovej ponuky/objednávky v zmysle čl. 2 Obchodných podmienok.
- 2.4. Súčasťou cenovej ponuky/objednávky sú aj:
 - náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky (alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady a poplatky) a
 - dodacie podmienky a lehota, do ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje dodať tovar.
- 2.5. Pre zamedzenie pochybností, dodacia lehota uvedená v schválenej cenovej ponuke/objednávke sa uplatní len v prípade, ak Zákazník poskytne Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť na dodanie tovaru (najmä súčinnosť uvedenú v zmysle článku 3 Obchodných podmienok).
- 2.6. V prípade, ak Zákazník požaduje dodatočný tovar resp. služby, ktoré nie sú súčasťou schválenej cenovej ponuky/objednávky, takéto dodatočné plnenia budú Poskytovateľom osobitne nacenené a budú Zákazníkovi dodané až po schválení navrhovanej ceny.
- 2.7. Najneskôr spolu so zaslaním cenovej ponuky informuje Poskytovateľ Zákazníka o vlastnostiach tovaru, o spôsobe použitia a údržby a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia a o podmienkach uchovávaní a skladovania.
- 2.8. V prípade, že Kúpna zmluva vznikne akceptovaním objednávky Zákazníka realizovanej prostredníctvom internetového obchodu Poskytovateľa, poskytne Poskytovateľ Zákazníkovi informácie v zmysle tohto článku priamo v internetovom obchode (pred zaslaním objednávky).
- 2.9. Zákazník berie na vedomie a akceptuje, že schválením cenovej ponuky/zaslaním objednávky cez internetový obchod mu vzniká povinnosť uhradiť dohodnutú Kúpnu cenu.

2.10. Bezodkladne po uzavretí Kúpnej zmluvy poskytne Poskytovateľ Zákazníkovi potvrdenie o uzavretí zmluvy vo forme zaslania schválenej cenovej ponuky/objednávky a týchto Obchodných podmienok na e-mail Zákazníka. Zákazník s uvedenou formou zaslania potvrdenia o uzavretí Kúpnej zmluvy súhlasí.

3. Zodpovednosť za vady tovaru a záruka

3.1. Poskytovateľ poskytuje na dodaný tovar záruku v rozsahu 24 mesiacov od dodania tovaru Zákazníkovi. Poskytovateľ výslovne upozorňuje Zákazníka, že uvedená záručná lehota sa vzťahuje len na prípady nekomerčného využívania tovaru; v prípade, ak bude Zákazník tovar využívať na komerčné účely, nevzťahuje sa naňho tento Dodatok.

3.2. Poskytovateľ zodpovedá Zákazníkovi za to, že tovar pri prevzatí nemá vady. Poskytovateľ zodpovedá za to, že v čase, keď Zákazník prevzal tovar:

- (a) tovar má vlastnosti dojednané zmluvnými stranami a
- (b) tovar spĺňa zákonné požiadavky.

3.3. Práva a povinnosti zmluvných strán v prípade vadného plnenia sa riadia §§ 499 až 510, §§ 596 až 600 a §§ 619 až 627 OZ a príslušnými ustanoveniami ZoOS a ZoOSD.

3.4. V prípade vady tovaru môže Zákazník uplatniť u Predávajúceho reklamáciu a požadovať:

- (a) ak je vada odstrániteľná:
 - bezplatné odstránenie väd tovaru alebo
 - výmenu tovaru za nový tovar alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým Poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady;
- (b) ak sa nedá vada odstrániť:
 - primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo
 - odstúpenie od Kúpnej zmluvy.

3.5. Zákazník má právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť,

- (a) ak má tovar vadu, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni správne použitiu veci ako bezchybnej veci;
- (b) ak nemôže riadne použiť tovar z dôvodu opakovaného výskytu väd po oprave;
- (c) ak nemôže tovar správne používať z dôvodu veľkého počtu väd.

3.6. Práva z vadného plnenia Zákazníkovi nepatria, ak pred zakúpením veci vedel, že tovar je vadný, alebo ak vadu spôsobil sám Zákazník.

3.7. Záruka sa nevzťahuje na vady tovaru, ktoré po jeho prevzatí boli spôsobené v týchto prípadoch:

- (a) prirodzeným opotrebením tovaru;
- (b) nedodržaním zásad používania (nesprávnu údržbou v rozpore s návodom na použitie);
- (c) k vade došlo z dôvodu zanedbania bežnej údržby.

3.8. Poskytovateľ je povinný reklamáciu akceptovať. Poskytovateľ je povinný dať Zákazníkovi písomné potvrdenie o tom, kedy uplatnil svoje právo, aký je obsah reklamácie, ako aj potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie vrátane potvrdenia opravy a jej trvania, alebo písomného zdôvodnenia zamietnutia reklamácie.

3.9. Zákazník si môže zvoliť spôsob reklamácie a jej vybavenia, ak existuje niekoľko možností. Po rozhodnutí Zákazníka o uplatnení práv vyplývajúcich z vadného plnenia je Poskytovateľ povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie okamžite, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní od dátumu reklamácie, najmä ak sa vyžaduje technické posúdenie stavu tovaru. Vybavovanie reklamácie

vrátane odstránenia vady nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Márne uplynutie tejto lehoty sa považuje za podstatné porušenie zmluvy a Zákazník má právo odstúpiť od Zmluvy alebo má právo vymeniť tovar za nový tovar.

- 3.10. Poskytovateľ informuje Zákazníka o výsledku reklamácie písomnou formou najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3.11. V prípade oprávnenej reklamácie má Zákazník právo na náhradu primerane vynaložených nákladov spojených s uplatnením reklamácie. Toto právo môže Zákazník uplatniť u Predávajúceho do jedného mesiaca po uplynutí záručnej doby.

4. Postup pri reklamáci

- 4.1. Zákazník sa zaväzuje vytknúť vadu dodaného tovaru (ďalej len „Reklamácia“) bezodkladne po jej zistení a rovnako sa zaväzuje príslušnú vadu dostatočne jasne v Reklamácií popísať.
- 4.2. Reklamácia sa uplatňuje písomným alebo e-mailovým oznámením adresovaným Poskytovateľovi na adresu uvedenú v týchto Obchodných podmienkach alebo uvedenú na webovom sídle Predávajúceho.
- 4.3. Zákazník je povinný uviesť v Reklamácií informácie nevyhnutné pre presnú identifikáciu tovaru, číslo dodacieho listu alebo faktúry. K Reklamácií je potrebné doložiť doklad o zaplatení Kúpnej ceny.
- 4.4. Pri uplatnení Reklamácie je potrebné, aby bol tovar doručený na preverenie väd Poskytovateľovi. Ak Zákazník reklamovaný tovar zašle Poskytovateľovi, nemôže ho poslať na dobierku, ale len na vlastné náklady, ktoré mu budú v prípade oprávnenej Reklamácie uhradené. Zákazník je zároveň povinný reklamovaný tovar riadne zabaliť pre prepravu a to tak, aby nemohlo prísť k jeho následnému poškodeniu alebo inému znehodnoteniu.
- 4.5. Pri uplatnení Reklamácie uvedie osoba uplatňujúca Reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude Poskytovateľom vyrozumená o spôsobe vybavenia Reklamácie.
- 4.6. Poskytovateľ zašle Kupujúcemu bezodkladne potvrdenie o uplatnení Reklamácie a preverí vady vytykané v Reklamácií. V prípade oprávnenej Reklamácie zabezpečí Poskytovateľ nápravu najneskôr v lehote tridsať (30) dní od doručenia Reklamácie (ktorá obsahuje všetky potrebné podklady a informácie). O vybavení Reklamácie zašle Poskytovateľ Kupujúcemu doklad.
- 4.7. Ak Zákazník Reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy tovaru, môže Poskytovateľ vybaviť Reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Zákazníka vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia Reklamácie.
- 4.8. Ak Zákazník Reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Poskytovateľ ju zamietol, osoba, ktorá Reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení Reklamácie uviesť, komu môže Zákazník zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Poskytovateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť Poskytovateľa za vadu, môže Reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Poskytovateľ je povinný Zákazníkovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia Reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady.
- 4.9. Pokiaľ po ukončení Reklamácie vznikne Zákazníkovi povinnosť prevziať tovar späť od Poskytovateľa, je Zákazník povinný tovar bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 30 dní odo dňa výzvy zo strany Poskytovateľa, prevziať. Pokiaľ Zákazník Tovar v uvedenej lehote neprevezme, je povinný zaplatiť náklady za uskladnenie tovaru. V prípade, že Zákazník neprevezme tovar ani v lehote 3

mesiacov odo dňa jeho uskladnenia, má Poskytovateľ právo tovar predať. Ak dôjde k predaju tovaru, vyplatí Poskytovateľ Zákazníkovi výťažok z predaja po odpočítaní nákladov za uskladnenie a predaj a ostatných nákladov s tým spojených.

4.10. Tento článok sa nevzťahuje na tovar predávaný za nižšiu cenu kvôli známej vade, pre ktorú bola dohodnutá nižšia cena, na opotrebenie tovaru spôsobené jeho bežným použitím, a pri použití tovaru sa nevzťahuje na vadu zodpovedajúcu stavu použitia alebo opotrebenia, ktoré tovar mal, keď ho prevzal Zákazník, alebo ktoré vyplýva z povahy tovaru.

5. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy bez udania dôvodu

5.1. Zákazník nie je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy bez udania dôvodu, a to preto, že pri Kúpnej zmluve ide o predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek Zákazníka.

6. Dodatočné práva súvisiace s uplatnením sťažnosti

6.1. Vybavenie reklamácie býva v mnohých prípadoch náročné pre obidve zmluvné strany. Z toho dôvodu poskytuje Poskytovateľ Zákazníkovi dodatočné práva súvisiace s uplatnením sťažnosti (uplatnenie práv súvisiacich s Reklamáciou ostáva Zákazníkovi zachované), a to za podmienok uvedených v tomto článku.

6.2. Pokiaľ si Zákazník uplatní voči Poskytovateľovi nároky súvisiace s akýmkoľvek nedostatkom spojenými s dodaním tovaru (vrátane väd) (ďalej len „Sťažnosť“), môže Poskytovateľ iniciatívne navrhnúť Zákazníkovi kompenzáciu vo forme zľavového kupónu pre budúcu objednávku. Zľavový kupón je poskytnutý v hodnote primeranej vzniknutej ujme Zákazníka na základe odhadu Poskytovateľa. Možnosť uplatniť zľavu je 6 mesiacov od vystavenia kupónu, prípadne podľa platnosti uvedenej na konkrétnom zľavovom kupóne.

6.3. Ak Zákazník s podmienkami poskytnutia zľavového kupónu súhlasí, považuje sa tým Sťažnosť Zákazníka za vybavenú a nároky vyplývajúce zo Sťažnosti v plnom rozsahu vysporiadané. Pokiaľ s podmienkami nesúhlasí, môže postupovať ďalej formou uplatnenia nárokov z Reklamácie.

7. Omeškanie platby Kúpnej ceny

7.1. Pokiaľ je Zákazník v omeškaní s uhradením Kúpnej ceny, Poskytovateľ je oprávnený účtovať zákonné úroky z omeškania.

8. Záverečné informácie

8.1. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať Etický kódex MERCHYOU, ktorého znenie je dostupné na https://www.merchyou.com/media/Code-of-Conduct/Code-of-Conduct_SK.pdf. Poskytovateľ zároveň dodržiava štandardy špecifikované v predmetnom Etickom kódexe.

8.2. Zákazník má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, akým Poskytovateľ vybavil jeho objednávku, alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva. Zákazník má právo využiť alternatívne (mimosúdne) riešenie sporu, ak Poskytovateľ zamietol žiadosť Zákazníka podľa predchádzajúcej vety, alebo ak mu neodpovedal do 30 dní od dátumu odoslania jeho žiadosti. Tým nie je dotknutá možnosť Zákazníka obrátiť sa na súd.

8.3. Na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov vyplývajúcich z Kúpnej zmluvy je príslušná *Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom: Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika, IČO: 17 331 927*, ktorú je možné kontaktovať na nasledovnej 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* alebo elektronicky na adrese *ars@soi.sk*, alebo *adr@soi.sk*. Na riešenie sporov na základe Zmluvy možno tiež použiť online platformu na riešenie sporov 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 kontaktným miestom podľa nariadenia (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online).