

I. Objednávka a uzatvorenie zmluvy

- I.I Všetky objednávky realizované prostredníctvom internetového obchodu www.fashionistaeshop.sk, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **Fashionista eshop s. r. o.**, so sídlom Trstice 18, 925 42 Trstice, IČO: 56 026 668, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sro, vložka č. 55990/T, konajúca prostredníctvom Mgr. Iveta Panczová, konateľka (ďalej len „**Predávajúci**“) sú pre obe zmluvné strany záväzné. Používaním www.fashionistaeshop.sk, a objednaním tovaru z tejto internetovej stránky vyjadrujete svoj súhlas s tým, že budete viazaní obchodnými podmienkami Predávajúceho uvedenými v tomto dokumente (ďalej len „**Obchodné podmienky**“). Pred odoslaním/potvrdením svojej objednávky sa uistite, že ste si dôkladne prečítali a riadne porozumeli týmto Obchodným podmienkam. Predávajúci si vyhradzuje právo na úpravu Obchodným podmienok bez predchádzajúceho upozornenia kupujúceho, pričom an práva a povinnosti kupujúceho sa vzťahuje tá verzia Obchodným podmienok, ktorá je zverejnená na www.fashionistaeshop.sk, v čase potvrdenia prijatia objednávky kupujúceho.
- I.II Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých údajov a náležitostí požadovaných systémom pri registrácii, alebo pri realizácii objednávky bez registrácie. Kupujúci odoslaním objednávky súhlasí s týmito Obchodnými podmienkami a porozumel im. Kupujúci môže uskutočniť objednávku u Predávajúceho len prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke www.fashionistaeshop.sk.

II. Kontaktné údaje

Fashionista eshop s. r. o.,
so sídlom Trstice 18, 925 42 Trstice,
IČO: 56 026 668, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sro, vložka č. 55990/T, konajúca prostredníctvom Mgr. Iveta Panczová, konateľka
IČ DPH: SK2122168235
Tel.č.: +421917361913
e-mail: info@fashionistaeshop.sk

Adresa na vrátenie tovaru: **Fashionista eshop s. r. o.**
Trstice 18, 925 42 Trstice

III. Dodacie podmienky

- III.I Predávajúci zasiela jednotlivé objednávky v poradí v akom boli zaznamenané, pričom si vyhradzuje právo v prípade potreby, poradie odoslania objednávok zmeniť podľa vlastného uváženia.

III.II Predávajúci je povinný:

1. Dodat' kupujúcemu druh a množstvo objednaného tovaru v kúpnej cene a za platobných podmienok, ktoré platia v deň odoslania objednávky.
2. Dodat' kupujúcemu tovar vhodne zabalený, aby nedošlo k jeho poškodeniu počas manipulácie u prepravnej spoločnosti.
3. Dodat' objednaný tovar na miesto určené kupujúcim. Za splnenie dodávky sa považuje dodanie tovaru na miesto dodania určené kupujúcim. Tovar sa dodáva bez daňového dokladu. Daňový doklad bude kupujúcemu automaticky zaslaný elektronicky po spracovaní jeho objednávky na emailovú adresu, ktorú zadal pri vytvorení objednávky, s čím kupujúci bezvýhradne súhlasí.

4. V prípade, že Predávajúci odošle omylom iný druh tovaru, alebo v inej veľkosti, ako bolo kupujúcim objednané, a ak kupujúci o takýto tovar nemá záujem, je povinný ho vrátiť na náklady kupujúceho, pričom kupujúcemu po vrátení tovaru bude vrátená aj celá kúpna cena tovaru.

III.III **Predávajúci nezodpovedá za:**

- oneskorené dodanie tovaru zavinené prepravnou spoločnosťou
- oneskorené dodanie tovaru zavinené nesprávne zadanou adresou, resp. iným údajom, kupujúceho, ktorý je nevyhnutný na riadne doručenie tovaru (zle zadané telefónne číslo, atď.)
- za poškodenie zásielky zavinené prepravnou spoločnosťou
- nedodanie tovaru, ku ktorému došlo v dôsledku udalostí, ktoré nebolo možné predvídať

III.IV **Kupujúci sa zaväzuje:**

- Kupujúci potvrdzuje, že si predmet kúpy vybral v súlade s ponukou predávajúceho v internetovom obchode www.fashionistaeshop.sk Kupujúci vyhlasuje, že s obchodnými podmienkami Predávajúceho je oboznámený, sú jasné, určité a zrozumiteľné, a vyhlasuje, že pre prípad akýchkoľvek sporov a nedorozumení sú pre neho záväzné, chápe ich a tieto podmienky sa zaväzuje dodržiavať.
- Objednaný tovar prevziať a skontrolovať pri prevzatí od prepravnej spoločnosti
- Zaplatiť za tovar cenu v plnej výške a v zmysle platobných podmienok platných v deň odoslania objednávky.

IV. **Dodacie lehoty**

Dodávky objednaného tovaru sú prevádzkovými možnosťami predávajúceho realizované v čo najkratšom termíne. Predávajúci sa zaväzuje zaslať tovar kupujúcemu, na adresu ním uvedenú v objednávke tovaru, ktorý je skladom najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa úhrady kúpnej ceny, a v prípade tovaru, ktorý nie je skladom do 30 kalendárnych dní odo dňa uhradenia kúpnej ceny za objednaný tovar. Predávajúci si vyhradzuje právo v prípade oneskorenia dodania tovaru zo strany tretích osôb predĺžiť dodáciu lehotu o čas, ktorý je tretia osoba (dodávateľ Predávajúceho) v omeškaní s dodaním predmetného tovaru, s čím kupujúci bezvýhradne súhlasí. Za takéto omeškanie s dodaním tovaru Predávajúci nezodpovedá. Pri nečakaných okolnostiach sa môže doba dodania predĺžiť. V takomto prípade Predávajúci vopred kupujúceho upozorní e-mailom alebo telefonicky na zmenu dodacej lehoty tovaru a Kupujúci bude mať možnosť objednávku stornovať, prípadne zmeniť objednávku podľa dohody.

V. **Ceny tovaru**

- V.I Ceny uvedené v internetovom obchode www.fashionistaeshop.sk sú platné v čase objednania tovaru. Predávajúci si vyhradzuje právo tlačových chýb a zmeny cien, v prípade výraznej zmeny peňažných kurzov, pri výraznom náraste inflácie. Rovnako si Predávajúci vyhradzuje právo na odmietnutie/príp. zrušenie objednávky kupujúceho v prípade chybné uvedenej sumy na internetovej stránke www.fashionistaeshop.sk, ktorá nezodpovedá skutočnej hodnote tovaru, ako napr. suma vo výške 0 EUR, prípadne iná neprimeraná výška ceny tovaru, pričom Predávajúci o takejto chybe obratom informuje kupujúceho, ktorému v prípade záujmu o tovar po oznámení skutočnej ceny tovaru, môže byť tento tovar zaslaný po úhrade skutočnej výšky ceny, pričom nebude musieť byť objednávka zrušená a realizovaná opätovne.
- V.II Ceny a ponuka jednotlivých položiek tovaru zostáva rovnaká až do vypredania zásob jednotlivých položiek tovaru. Zľavy a akcie platia do vypredania zásob, ak to nie je uvedené v inom konkrétnom

termíny a konkrétnej sume v zmysle informácií uvedených na internetovej stránke www.fashionistaeshop.sk.

Ceny tovarov sú konečné v ktorých je zahrnutá aj DPH, nakoľko Predávajúci je platcom DPH. V cene tovaru nie je započítané poštovné a balné. Dokladom o predaji je faktúra, ktorá bude zákazníkovi zaslaná automaticky na email (zadaný pri vytvorení objednávky) po odoslaní tovaru k zákazníkovi, a ktorá slúži zároveň ako dodací a záručný list.

VI. Platby za tovar a poštovné

VI.I Cena poštovného (vrátane balného) je v rámci Slovenskej Republiky:

- 1) služba GLS – 3,50,- EUR (doručenie balíku na zvolenú adresu zákazníka)
- 2) služba Packeta – 2,50,- EUR (zvolené výdajne miesto služby Packeta)
- 3) služba Packeta – 3,5,- EUR (doručenie balíku na zvolenú adresu zákazníka)

VI.II Cena poštovného (vrátane balného) je v rámci Českej Republiky:

- služba GLS – 5,50,- EUR (doručenie balíku na zvolenú adresu zákazníka)
- služba Packeta – 3,50,- EUR (zvolené výdajne miesto služby Packeta)
- služba Packeta – 4,50,- EUR (doručenie balíku na zvolenú adresu zákazníka)

VI.III Pri objednávke nad **100,-EUR** poštovné za zákazníka hradí Predávajúci v prípade ak si kupujúci zvolil cieľovú krajinu doručenia Slovensko.

VI.IV **PLATBA VOPRED NA ÚČET:**

Platbu je potrebné vykonať vopred, prevodom na účet, alebo priamo vkladom na účet Predávajúceho.

Po úhrade bude tovar zaslaný v čo možno najkratšom čase, podľa dostupnosti tovaru a skutočnosti, či je tovar skladom, na zadanú adresu ako doporučená zásielka alebo balík. Predávajúci sa zaväzuje

Kupujúci je povinný objednaný tovar uhradiť Predávajúcemu na účet, ktorý je vedený v Tatra Banka a. s., IBAN: **SK60 1100 0000 0029 4016 5648**.

Poštovné je uvedené vrátane balného. Pri platbe na účet musí byť platba uskutočnená do **troch pracovných dní**, inak sa zmluva automaticky ruší. Uhradením platby sa myslí až moment pripísania platby na príslušný účet Predávajúceho.

VI.V **DOBIERKA:** Zákazník za tovar zaplatí plnú sumu pri preberaní zásielky prostredníctvom kuriéra. Poplatok za dobierku je 1,30,-EUR. Táto suma bude automaticky pripočítaná k výške celkovej hodnoty objednávky v prípade zadania spôsobu platby – Dobierka.

VI.VI **PLATBA KARTOU ONLINE:**

Údaje o platbe môže Kupujúci zadať pri zadávaní objednávky s použitím platnej kreditnej alebo debetnej karty (Visa, Maestro alebo MasterCard). Predávajúci si vyhradzuje právo overiť platnosť kreditnej alebo debetnej karty, jej kreditné postavenie vo vzťahu k hodnote objednávky a či sú údaje o adrese kupujúceho správne. V závislosti od výsledku týchto kontrol môžeme objednávku odmietnuť. *Platby online kartou sa uskutočňujú prostredníctvom systému Shoptet Pay (platobná brána). Informácie o karte sa nebudú poskytovať tretím osobám.*

VII. Zrušenie objednávky

a) Kupujúci má právo stornovať, zrušiť zadanú objednávku po jej záväznom potvrdení v prípade, ak Predávajúci nesplnil svoju povinnosť dodať tovar v dohodnutej alebo dodatočne dohodnutej lehote.

b) Kupujúci má právo stornovať, zrušiť zadanú objednávku po jej záväznom potvrdení aj bez uvedenia dôvodu, do okamihu, kým tovar nebol odoslaný na adresu kupujúceho. V prípade, že kupujúci zaplatil časť alebo celú cenu, bude mu táto suma vrátená v lehote 14-tich dní od stornovania objednávky.).

VIII. Neprevzatie balíku zo strany kupujúceho

V prípade, ak príde k neprevzatiu balíku zo strany Kupujúceho, ktorý už bol Kupujúcim vopred uhradený na účet Predávajúceho (bankovým prevodom / kartou), Predávajúci je oprávnený automaticky (pri vrátení platby za neprevzatý tovar) si započítať na pohľadávku Kupujúceho (na vrátenie kúpnej ceny za zakúpený tovar) svoju pohľadávku za vzniknutú škodu za neprevzatý tovar v súlade s týmito obchodnými podmienkami.

Zrušenie objednávky pred odoslaním balíku zo skladu Predávajúceho z danej objednávky je Kupujúci povinný oznámiť na nasledujúcu e-mailovú adresu:

info@fashionistaeshop.sk

IX. Odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu (vrátenie peňazí)

IX.I Podľa § 7 zákona 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“), tovar zakúpený v našom internetovom obchode je možné vrátiť bez udania dôvodu najneskôr do **14 dní** od jeho prevzatia.

Tovar je potrebné vrátiť na korešpondenčnú adresu spoločnosti: Fashionista eshop s. r. o. Trstice 18, 925 42 Trstice, Slovenská Republika.

IX.II Tovar sa vracia v štandardnom balení (v krabici, resp. inom obale, v ktorom bol tovar zákazníčkovi doručený), kompletný, nepoužitý a nepoškodený. Prepravné náklady pri vrátení tovaru hradí kupujúci. Predávajúci nezodpovedá za prípadnú stratu tovaru pred doručením predávajúcemu, preto sa odporúča, aby kupujúci zasielal tovar späť prostredníctvom doporučenej zásielky.

IX.III **Predávajúci neprevezme tovar vrátený späť na dobierku a ani balík, ktorý bude poslaný ako balík na poštu (ale len balík na adresu).** Cena za tovar vrátane poštovného a balného, bude zákazníčkovi po skontrolovaní vráteného tovaru vrátená do 10 dní odo dňa doručenia tovaru od zákazníka, najneskôr však do 14 dní od doručenia v prípade, že sa jedná o odstúpenie od zmluvy.

IX.IV **Predávajúci nevráti platbu** za poštovné a balné kupujúcemu v prípade, že si kupujúci objedná viac kusov tovaru, resp. viacero druhov tovaru a následne vráti „odstúpi od zmluvy“ len časť zakúpeného tovaru.

IX.V **Právo kupujúceho zrušiť zmluvu sa vzťahuje výlučne na výrobky**, ktoré sa vrátia v tom istom stave, v akom ich prijal. 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 starostlivo a zodpovedne starať.

Upozornenie: Odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku nie je možné uplatniť v prípade pančuchového a ponožkového tovaru, ktorý bol rozbalený a skúšaný, a to z hygienických dôvodov v súlade s týmito obchodnými podmienkami.

IX.VI Postup pre vrátenie tovaru "Odstúpenie od zmluvy":

Kupujúci obdrží po vytvorení objednávky na svoj email formulár – Odstúpenie od zmluvy. Kupujúci tento formulár vypíše v prípade, ak má záujem uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy, pričom správne a pravdivo vyplnený a podpísaný formulár priloží k tovaru, ktorý vracia Predávajúcemu z titulu odstúpenia od zmluvy.

Kupujúci zasiela balík vždy na korešpondenčnú adresu Predávajúceho cez Slovenskú poštu, alebo cez kuriérsku spoločnosť, prípadne osobne na adresu: **Trstice 18, 925 42 Trstice. Zákazník si sám kontroluje doručenia balíka** cez podacie číslo v systéme Slovenskej pošty, alebo v kuriérskej spoločnosti. Informovať sa o stave vrátenia peňazí za tovar, sa odporúča, keď uplynie lehota Predávajúceho na vrátenie finančných prostriedkov kupujúcemu, a to najneskôr do 14 dní od doručenia balíka späť na adresu Predávajúceho.

X. Výmena tovaru

Postup pre vrátenie tovaru "Výmena tovaru":

Ak sa tovar doručuje na SLOVENSKO:

- Pri výmene tovaru platí, že vymeniť možno len druhovo rovnaký tovar, t. j. vždy len oblečenie za oblečenie a pod.
- Hodnota novej objednávky nemôže byť nižšia ako je hodnota pôvodnej objednávky
- Tovar, ktorý zákazník vracia musí vhodne zabaliť tak, aby sa počas prepravy nepoškodil, resp. inak nezneškodil
- Suma poštovného pre výmenný balík je **3,50 EUR**
- Objednávka musí byť vyhotovená najneskôr do **14 dní odo dňa vytvorenia pôvodnej objednávky**.

Výmena tovaru do iných krajín nie je možná.

XI. Reklamačný poriadok

XI.I Kupujúci sa zaväzuje pred prevzatím zásielky od prepravnej spoločnosti skontrolovať či zásielka nie je poškodená. V prípade rozsiahleho poškodenia (roztrhnutý obal, deformácie a iné rozsiahle poškodenie) zásielku Predávajúci odporúča nepreberať. V takomto prípade je nutné na mieste spísať s prepravcom zápis - protokol o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Ak balík kupujúci aj napriek viditeľnému poškodeniu prevezme, je to na zodpovednosť Kupujúceho, reklamácie z uvedeného dôvodu nebudú uznané.

XI.II Zodpovednosť za poškodenie v priebehu prepravy nesie prepravca. Na základe vyhotoveného záznamu bude kupujúcemu po prešetrení a uzavretí škodovej udalosti s prepravcom poskytnutá primeraná zľava alebo dodaný nový tovar.

XI.III Vybavovanie reklamácií sa riadi záručnými podmienkami konkrétneho tovaru a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „OZ“). Podľa príslušných ustanovení OZ je na každý tovar poskytnutá záruka 24 mesiacov. V prípade reklamácie **zašle kupujúci reklamovaný tovar na adresu sídla spoločnosti** spolu s vyplneným reklamačným formulárom, ktorý je dostupný na www.fashionistaeshop.sk (v sekcii Vrátenia a reklamácie). Balík musí byť riadne zabalený a musí obsahovať: reklamovaný tovar vrátane príslušenstva a riadne vyplnený reklamačný formulár, ktorý je zákazníkom podpísaný, a ktorého prílohu tvorí kópia faktúry. Pri zaslaní tovaru dobierkou nebude táto zásielka prijatá.

Reklamovaný tovar musí byť dodaný čistý v norme základov hygienických štandardov. Náklady na prepravu reklamovaného tovaru smerom od kupujúceho k predávajúcemu hradí kupujúci. Spiatočnú prepravu po vybavení oprávnenej reklamácie hradí Predávajúci. Kupujúci pošle mailom doklad o úhrade odoslanej zásielky.

XI.IV Záruka sa nevzťahuje na poškodenie vzniknuté:

- prirodzeným alebo nadmerným mechanickým opotrebením
 - znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby
 - používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, v ktorom sa tovar bežne používa
 - vonkajšími vplyvmi, napr. pádom alebo nárazom
 - zásahom do tovaru neoprávnenou osobou (neodborné opravy alebo úpravy)
 - pri používaní tovaru v rozpore s návodom na obsluhu
 - mechanickým poškodením- roztrhnutý, prerezaný, tepelne poškodený tovar, tovar poškodený neopatrným neúmerným fyzickým zaobchádzaním, zámerným poškrabaním vrstiev tovaru a pod.
- Záruka sa tiež nevzťahuje na škody vzniknuté v dôsledku živelnej udalosti, živelnej katastrofy, násilného poškodenia, poveternostných podmienok, alebo prevádzkou v extrémnych a neobvyklých podmienkach.

XI.V Usmernenia k reklamačnému poriadku:

1) Ošetrovanie a údržba TEXTÍLIÍ

Pri kúpe textilného tovaru je potrebné brať do úvahy materiálové zloženie, ktoré poskytuje informácie o prirodzenom správaní sa tkanín a nie sú preto predmetom reklamácie. Napr.

- Výrobky z prírodných vlákien /bavlna, vlna, ľan, hodváb/ a chemických vlákien /viskóza/ sú viac krčivé ako výrobky z vlákien syntetických /polyester, polyamid, polypropylén, akryl/.
- Viskóza má vyššiu zrážanlivosť a nasiakavosť ako ostatné vlákna. Polyester má vyššiu pevnosť a menej sa zráža.
- Textilné výrobky s vysokým podielom polyakrylu sú náchylné na žmolkovanie, preto odporúčame ošetrovať pracími prostriedkami určenými na pranie jemných a vlnených textílií a používať odžmolkovač.
- K poškodeniu textílií prichádza aj nasypáním pracích prostriedkov priamo na odev /vznik bielych flákov/.
- Postupovať podľa upozornení na špecifické vlastnosti niektorých textílií /väčšinou uvedených na letáčikoch alebo obaloch k tovarom/ - napr. textílie s nižšou stálofarebnosťou prať osobitne, z rubovej strany, výrobok má zníženú mechanickú odolnosť /v prípade zámerne upravených džínsových výrobkov/ apod.

Pracie prostriedky je potrebné vyberať podľa typov textilných výrobkov:

- biele a stálofarebné, väčšinou svetlé odtiene, farby a vzory, pri ktorých sa používa teplota prania 60 a 95 stupňov, odporúča sa používať univerzálne pracie prostriedky;
- farebné výrobky všetkých typov tmavších odtieňov a vzorov, ktoré sa perú pri teplotách 30, 40, 50 a 60 stupňov – vhodné sú pracie prostriedky typu color;
- pletené vrchné ošatenie, plavky, jemná dámska spodná bielizeň, jemné pančuchové výrobky, čiapky, šály apod.: vhodné sú tekuté pracie prostriedky, práškové pracie prostriedky typu color a pracie prostriedky určené výlučne na pranie jemnej bielizne /sú označované kľbkom vlny, so znázornením svetra alebo jemnej bielizne apod./;
- výrobky z vlny, hodvábu a zvieracích srstí je potrebné výlučne prať v pracích prostriedkoch, na ktorých je vyznačené, že sú vhodné na pranie tohoto typu výrobkov. Vhodné sú postupy prania pri teplote 30 stupňov s obmedzeným počtom otáčok bubna, bez odstredenia. Výrobky je potrebné vybrať z práčky mokré, jemne z nich v rukách

vytlačiť vodu, bez žmýkania a nechať ich vysušiť pri teplote miestnosti vo vodorovnej polohe na vrstve uterákov, ktoré je potrebné vymieňať.

- XI.VI Ak **ide o vadu, ktorú možno odstrániť**, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- XI.VII Ak **ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady**, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.
- XI.VIII Ak **ide o iné neodstrániteľné vady**, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- XI.IX Ak kupujúci uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) (vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie Predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie Predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy Predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- XI.X Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
- XI.XI Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; **bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením**. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.
- XI.XII Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, **osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci 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 Predávajúci bez ohľadu na výsledok**

odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

- XI.XIII Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- XI.XIV Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie Predávajúcim.
- XI.XV Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- XI.XVI V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci alebo určená osoba oprávnená posudzovať vady na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie sporov s Predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Sťažnosti a podnety môže zákazník uplatniť na e-mailovej adrese info@fashionistaseshop.sk. Odpoveď mu bude odoslaná v závislosti od formy uplatnenej sťažnosti alebo podnetu do 30 dní od prijatia.
- Úplné znenie obchodných podmienok platné a účinné od 14.03.2024