

Zhrnutie Všeobecných obchodných podmienok

Všeobecné obchodné podmienky vám poskytujú prehľad o našich službách spoločnosti Zalando.sk. Naše ponuky sú smerované výlučne na spotrebiteľov, ktorí realizujú nákup na súkromné účely. Ponúkame vám personalizovaný zážitok z nakupovania a servisu pre tovary spoločnosti Zalando, tovary partnerov spoločnosti Zalando a tovary Zalando Pre-owned. Tovary partnerov spoločnosti Zalando sú označené ako také a pochádzajú od komerčných predajcov, pokiaľ tovary Zalando Pre-owned sú použité tovary a sú taktiež špeciálne označené.

1. K uzavretiu zmluvy:

Zadaním objednávky na webovej stránke spoločnosti Zalando vyhlasujete, že konáte výlučne na súkromné účely. Vaším zmluvným partnerom je buď spoločnosť Zalando SE alebo príslušný partner spoločnosti Zalando, v závislosti od toho, ktorý druh tovarov objednávate. Zmluva sa stáva účinnou kliknutím na tlačidlo nákupu a obdržaním potvrdenia objednávky. Vyhradujeme si právo odmietnuť alebo stornovať objednávky, ktoré boli generované automatizovanými programami alebo službami tretích strán.

2. K cenám, prepravným nákladom a dodacím podmienkam:

Ceny uvedené v čase objednania sú konečné ceny vrátane príslušnej DPH. Prepravné náklady preberá spoločnosť Zalando, pokiaľ nie sú v objednávke uvedené konkrétne spôsoby dopravy, ako napríklad expresná doprava. Okrem toho sa na objednávky pod minimálnou hodnotou objednávky môžu vzťahovať prepravné náklady. O ich výške budete informovaní pred zadaním objednávky a ďalšie informácie nájdete v podrobných Všeobecných obchodných podmienkach (VOP).

3. K rôznym platobným metódam:

Ponúkajú sa rôzne možnosti platby, ako je platba vopred, kreditná karta, faktúra alebo Paypal. Skutočne možné spôsoby platby v konkrétnom čase objednávky sa môžu líšiť a o konkrétnych ponúkaných spôsoboch platby budete informovaní pred zadaním objednávky.

4. K použitiu poukážok:

Akciové poukážky, ktoré sú vydané v rámci reklamných kampaní, alebo darčekové poukážky, ktoré je možné zakúpiť, sa taktiež dajú uplatniť v rámci objednávkového procesu. Aplikujú sa pritom príslušné podmienky poukážky.

5. K právu na odstúpenie od zmluvy:

Ako spotrebiteľ máte zákonné právo na odstúpenie od zmluvy. To znamená: Túto online zmluvu môžete zrušiť do 14 dní od prevzatia tovaru bez udania dôvodu, a to tak, že 1.) nám oznámite (napr. e-mailom alebo poštou), že už nechcete v zmluve pokračovať a 2.) vašu objednávku pošlete späť nám alebo nášmu partnerovi. Všetky ďalšie informácie týkajúce sa odstúpenia od zmluvy nájdete vo VOP.

6. K dobrovoľnému právu na vrátenie tovaru:

Ponúkame vám dobrovoľné dodatočné právo na vrátenie tovaru, ktoré vám poskytujeme dobrovoľne a nezávisle od 14-dňového práva na odstúpenie od zmluvy. Vaše zákonné právo na odstúpenie od zmluvy tým zostáva nedotknuté. Ďalšie informácie týkajúce sa podmienok a dĺžky dobrovoľného práva na vrátenie nájdete vo VOP.

7. K vráteniu platieb:

Prípadné vrátenia platieb budú vykonané automaticky spôsobom, akým ste pôvodne zaplatili.

8. K zákazníckemu servisu:

Ak máte nejaké otázky, navštívte naše [stránky pomoci alebo kontaktujte našu zákaznícku podporu prostredníctvom tohto odkazu](#).

9. K potenciálnym sťažnostiam:

Na kontrolu potenciálne nezákonného obsahu sme zaviedli postup oznamovania a podávania sťažností. Ak s naším rozhodnutím nesúhlasíte, máte k dispozícii rôzne opravné prostriedky.

10. Ostatné:

Uplatňujú sa záručné práva, na ktoré máte zákonný nárok. Bližšie informácie nájdete vo VOP. Máte tiež možnosť **stiahnuť a archivovať všeobecné obchodné podmienky**.

Postupy oznamovania a podávania sťažností; mimosúdne riešenie sporov

Na našej stránke vám ponúkame možnosť nahlásiť produkty alebo iné obsahy, o ktorých sa domnievate, že nie sú v súlade s platnými zákonmi alebo našimi podmienkami používania (oznámenie). Tieto oznámenia preveríme a budeme vás informovať o výsledku. Ak sa rozhodneme nepodniknúť žiadne opatrenia, budete mať možnosť nechať toto rozhodnutie preskúmať (sťažnosť). Okrem toho máte možnosť zvoliť si mimosúdne riešenie sporov, ako aj riadne právne prostriedky.

V prípade zneužitia tohto mechanizmu pozastavíme dočasne alebo trvalo spracovanie oznámení a sťažností. Pod zneužitím sa rozumie, ak často podávate zjavne neopodstatnené oznámenia alebo sťažnosti. Pri posudzovaní zneužitia a rozhodovaní o tom, či a prípadne na akú dobu pozastavíme spracovanie oznámení a sťažností, zvažíme všetky skutočnosti a okolnosti, ktoré máme k dispozícii. To zahŕňa absolútny počet zjavne neopodstatnených oznámení alebo sťažností, relatívny podiel neopodstatnených hlásení a sťažností z celkového počtu, závažnosť zneužívajúceho správania a – ak ich možno určiť – zámary osoby, ktorá oznámenie podala.

Skôr ako pozastavíme spracovanie oznámení a sťažností, zverejníme upozornenie. Budeme vás tiež informovať o trvaní prípadného pozastavenia.

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Zalando

Všeobecné obchodné podmienky (VOP) pre online objednávky na stránke

www.zalando.sk

[Stahovanie a archivácia všeobecných obchodných podmienok vo formáte PDF](#)

V nasledujúcom texte by sme vás radi oboznámili s našimi všeobecnými obchodnými podmienkami, na základe ktorých vybavujeme vaše nákupy.

Ponuky na našej webovej stránke sú zamerané výhradne na spotrebiteľov, ktorí uskutočnia nákup za účelom, ktorý nemožno pripísať ich obchodnej alebo profesionálnej činnosti.

Na webových stránkach www.zalando.sk ponúkame na predaj "tovar spoločnosti Zalando" a "tovar partnerov spoločnosti Zalando".

Tovar spoločnosti Zalando je všetok tovar, ktorý ponúkame na webových stránkach www.zalando.sk baže by sme pri ňom uviedli, že ide o tovar partnerov spoločnosti Zalando.

Tovar partnerov spoločnosti Zalando je tovar, ktorý ponúkame na webových stránkach www.zalando.sk a pri ktorom uvádzame, že ide o tovar našich partnerov. Všetci partneri spoločnosti Zalando sú obchodní predajcovia.

1. Vznik zmluvy a dodanie tovaru

1.1 Zadaním objednávky potvrdzujete nákup výhradne na súkromné účely.

1.2 Pri objednávkach zadaných online na stránke www.zalando.sk uzatvárame zmluvy výlučne v slovenskom jazyku. Tlačidlom na voľbu jazyka v hornej časti stránky, alebo načítaním stránky "My Account" v mobilnej aplikácii si zvolíte uprednostňovaný jazyk.

1.3 Pri objednaní si tovaru spoločnosti Zalando uzatvárate zmluvu so spoločnosťou Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin. Keď si objednáte tovar partnera spoločnosti Zalando, v závislosti od vybraného výrobku máte buď zmluvu výlučne s príslušným partnerom spoločnosti Zalando, alebo s oboma spoločne, Zalando SE a príslušným partnerom spoločnosti Zalando (pridružený predajca). Informácie o príslušnom zmluvnom vzťahu sa zobrazujú na každej stránke s podrobnými informáciami o výrobku.

1.4 Voľbou tlačidla "Buy now (*kúpiť*)" zadávate do nákupného košíka záväznú objednávku na daný tovar. Po zadaní svojej objednávky vám okamžite odošleme e-mail potvrdzujúci objednávku. Momentom doručenia nášho potvrdenia objednávky vzniká záväzná zmluva. Dovoľujeme si upozorniť, že položky objednané spoločne s preddavkom na cenu (rezervované) budeme expedovať po prevzatí celej kúpnej ceny a prípadných prepravných nákladov. Kúpnu cenu preto prosím zaplaťte okamžite po doručení nášho potvrdenia objednávky a najneskôr do 7 dní.

1.5 Súhlasíte s postúpením predajcovho nároku na zaplatenie kúpnej ceny tretím osobám, konkrétne spoločnosti Zalando Payments GmbH.

1.6 Dovoľujeme si upozorniť, že na základe výnimky nám nevzniká povinnosť na plnenie vašej objednávky, ak náš dodávateľ tovar nedoručí správne a včas, hoci my sami sme pri zadávaní svojej objednávky dodržali riadny postup (*zhodná kúpna transakcia, kongruentes Deckungsgeschäft*). Aby sme si túto výnimku mohli uplatniť, nesmieme byť za nedostupnosť tovaru právne zodpovední a museli sme vás na vzniknutú situáciu bez meškania upozorniť. Navyše sme v súvislosti s objednaným tovarom nesmeli prevziať riziko spojené s obstaraním tovaru. V prípade nedostupnosti tovaru vám bez zbytočného zdržania vrátime všetky platby, ktoré ste nám zaplatili.

1.7 Nepreberáme riziko vzniku povinnosti na zabezpečenie objednaného tovaru z iných zdrojov (riziko spojené s obstaraním tovaru). Toto isté sa vzťahuje aj na objednávky na generické tovary (ak sa opisujú/uvádzajú len typ a vlastnosti tovaru). Sme povinní dodávať len tovar zo svojich aktuálnych zásob a zo zásob, ktoré sme si objednali od svojich dodávateľov. Pri objednávaní tovarov našich partnerov sú súčasťou našich zásob aj zásoby príslušného partnera spoločnosti Zalando. Doručujeme v rámci územia Slovenskej republiky. Pri lehotách vyjadrovaných v pracovných dňoch považujeme za pracovné dni všetky dni od pondelka (vrátane) do piatku (vrátane), nie však dni pracovného voľna ani pracovného pokoja.

1.8 O dodacích časoch vás pri každom výrobku informujeme na stránke s jeho podrobným opisom a tiež pred zadaním vašej objednávky.

1.9 Vyhradzujeme si právo vylúčiť zákazníkov s nápadne vysokou a neobvyklou mierou vrátení z ďalších nákupov až na obdobie 12 mesiacov. To platí najmä v prípade opakovaných neprimeraných alebo zneužívajúcich vrátení, ktoré nezodpovedajú bežnému správaniu kupujúcich.

2. Ceny, dopravné náklady a expresné doručovanie

2.1 Platia ceny uvedené pri ponuke ku dňu odoslania objednávky. Uvádzané ceny sú konečné; znamená to, že už obsahujú aj nemeckú daň z pridanej hodnoty v platnej výške. Až do zaplatenia celej kúpnej ceny zostávajú tovary naším vlastníctvom, alebo podľa okolností vlastníctvom príslušného partnera spoločnosti Zalando.

2.2 Pre objednávky v množstve 19.90 € alebo väčšom, je dodávka bezplatná. Objedávky v množstve menšom ako 19.90 € by mali byť zaťažené doručovacím poplatkom vo výške 2.90 € vrátane DPH. Poplatok súvisí s nákladmi vyplývajúcimi z veľkosti objednávky, okrem iného z prepravy, manipulácie a iných služieb. Náklady vznikajú a sú vyrovnávané spoločnosťou Zalando.

2.3 Pri niektorých objednávkach je možné aj expresné doručovanie. Pri zadávaní objednávky sa vám zobrazí aj možnosť expresného doručenia a pri voľbe tejto možnosti spoločne s cenou. Tovar sa doručí najneskôr do 2 pracovných dní. V prípade nedodania tovaru v tejto lehote vám cenu za dopravu vrátime.

3. Spôsob platby

3.1 Vo všeobecnosti prijímame tieto spôsoby platby: platba v hotovosti vopred, kreditná karta, bezhotovostný prevod na účet a platba prostredníctvom služby PayPal. Pri objednávkach si vyhradzuje právo na neprijatie určitého spôsobu platby a právo na požiadanie o iný spôsob platby. Dovoľujeme si upozorniť, že platby prijímame len z účtov vedených na území Európskej únie (EÚ). Zodpovedáte za všetky náklady spojené s peňažnými transakciami.

3.2 Pri platbách kreditnou kartou prebehne na danej karte platba pri expedovaní vašej objednávky.

3.3 Ak nakupujete na účet, informácia o dátume splatnosti kúpnej ceny sa vám poskytne ešte pred vašim konečným potvrdením objednávky.

3.4 Súhlasíte s preberaním faktúr a poukážok výlučne v elektronickej podobe.

4. Propagačné poukážky a ich uplatňovanie

4.1 Propagačné poukážky sú poukážky, ktoré si nemožno zakúpiť a rozdávať sa počas propagačných/reklamných kampaní s obmedzenou časovou platnosťou.

4.2 Propagačné poukážky možno v súvislosti s objednávkou uplatniť iba raz a len v určenom časovom období. Niektoré značku môžu byť z propagačnej akcie vylúčené. Propagačné poukážky nemožno použiť na zakúpenie darčkových poukážok. Dovoľujeme si upozorniť, že použitie propagačných poukážok môže byť podmienené určitou minimálnou hodnotou nákupu.

4.3 Hodnota kupovaného tovaru nesmie byť nižšia ako je hodnota propagačnej poukážky. Ak hodnota propagačnej poukážky na zaplatenie kúpnej ceny tovaru nestačí, rozdiel možno doplatiť pomocou ľubovoľného z prijímaných spôsobov platby. Propagačnú poukážku nemožno vymeniť za hotovosť a ani sa neúročí. Pri vrátení celého nákupu, alebo jeho časti sa hodnota propagačnej poukážky nevracia.

4.4 Propagačné poukážky možno uplatňovať len pred dokončením nákupu. Spätné uplatňovanie propagačných poukážok sa nepovoľuje. Propagačné poukážky sa nesmú prevádzať na tretie osoby. Kombinovanie viacerých propagačných poukážok sa nepovoľuje, ibaže by sa dohodlo niečo iné.

4.5 Ak ste pri nákupe použili propagačný poukaz a v dôsledku vášho odvolania je celková hodnota vašej objednávky menšia alebo rovnaká ako hodnota propagačného poukazu, vyhradzuje si právo účtovať vám pôvodnú cenu za tovar, ktorý si ponecháte.

5. Darčkové karty a ich uplatňovanie

5.1. Darčkové karty Zalando vydáva spoločnosť Zalando Payments GmbH. Zalando Payments GmbH je inštitúcia elektronického peňažníctva s oprávnením v Nemecku. **Darčkové karty Zalando však nie sú elektronické peniaze.**

Darčkové karty Zalando nie sú elektronické peniaze, ale neregulovaná uložená hodnota. To znamená, že na darčkové karty Zalando nedohliada príslušný dozorný orgán, ani sa na ne nevzťahuje zákonná ochrana elektronických peňazí. Predovšetkým nemáte právo požadovať spätné odkúpenie za peňažnú hotovosť.

5.2. Darčkové karty Zalando možno uplatniť na webovej stránke www.zalando.sk a v aplikácii Zalando na zakúpenie kvalifikovaných výrobkov, ktoré ponúka spoločnosť Zalando SE alebo iní predajcovia (partneri spoločnosti Zalando). Kvalifikované tovary a služby sú výrobky, ktoré sa používajú na úpravu vzhľadu osoby (napr. oblečenie, obuv). Podrobnosti nájdete na tomto odkaze: „[Na čo môžem použiť svoju darčkovú kartu?](#)“. Darčkovú kartu Zalando nemožno použiť na zakúpenie inej darčkovej karty Zalando.

5.3. Platnosť darčkových kariet Zalando je časovo obmedzená na obdobie 5 rokov od dátumu zakúpenia. Spätné odkúpenie v hotovosti alebo náhrada v prípade straty nie sú možné.

5.4. Hodnota darčkových kariet Zalando je obmedzená na maximálne 200 € na jednu darčkovú kartu Zalando a na maximálne 200 € na jeden nákup darčkovými kartami Zalando. Na jeden nákup je možné použiť viaceré darčkové karty Zalando do sumy maximálne 200 €. Akúkoľvek zostávajúcu sumu na darčkových kartách Zalando možno použiť na budúce nákupy. Maximálna hodnota darčkových kariet, ktorú možno použiť za kalendárny mesiac, je obmedzená na 5 000 €. Maximálna hodnota darčkových kariet, ktorú možno spojiť s vaším používateľským účtom za kalendárny mesiac, je obmedzená na 5 000 €.

5.5. Darčková karta Zalando sa spravidla aktivuje do 24 hodín od zakúpenia.

5.6. Darčkové karty Zalando možno použiť len pred uskutočnením objednávky, a nie retroaktívne.

5.7. Ak objednávku zrušíte alebo vrátite tovar, na ktorý ste uplatnili darčkovú kartu Zalando, zaplatená suma sa vráti na vašu darčkovú kartu Zalando a bude k dispozícii pre budúce nákupy. Ak vrátite tovar, za ktorý bolo čiastočne zaplatené darčkovou kartou Zalando, najprv sa uplatnením darčkovvej karty Zalando zaplatí kúpna cena za všetok kvalifikovaný tovar, ktorý si ponechávate a ktorý bol kvalifikovaný na zakúpenie prostredníctvom darčkovvej karty Zalando, a akákoľvek zvyšná vratná suma, ak existuje, sa vráti prostredníctvom iného uplatňovaného spôsobu platby.

6. Zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v súvislosti s tovarom spoločnosti Zalando

Pri zakúpení tvaru od spoločnosti Zalando máte zákonný nárok na jeho vrátenie:

Radi by sme Vás informovali, že ak sa rozhodnete pre vrátenie tovaru, môžete použiť QR kód alebo štítok na vrátenie tovaru, ktorý je prístupný z vášho zákaznického účtu alebo je súčasťou vašej objednávky. Ak nemáte prístup k tlačiarňi, ak máte problémy s prístupom k QR kódu alebo štítku na vrátenie tovaru, alebo ak chcete požiadať o nový štítok, môžete sa obrátiť na zákaznícky servis (kontaktné údaje sú nižšie). Pomôžte nám predchádzať zbytočným výdavkom a pri vracaní tovaru vždy použite QR kód alebo štítok na vrátenie so spätnou adresou.

Informácie v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy:

Máte právo, aby ste do 14 dní odstúpili od tejto zmluvy bez udania dôvodu. Lehota na odstúpenie zaniká po uplynutí 14 dní odo dňa, v ktorom fyzicky nadobudnete, alebo tretia osoba, ktorú určíte (iná ako prepravca) fyzicky nadobudne posledný z tovarov.

Na vykonanie práva na odstúpenie nám (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Telefón: 800003341; Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: odvolanie@zalando.sk) musíte jednoznačným vyhlásením oznámiť svoje rozhodnutie na odstúpenie od zmluvy. Môžete použiť pripojený formulár, nie je to však podmienka.

Rovnako môžete tento formulár alebo iné jednoznačné vyhlásenie vyplniť a odoslať online prostredníctvom kontaktného formulára na našej webovej stránke. Po odoslaní svojho oznámenia o odstúpení vám bez meškania potvrdíme jeho doručenie (napr. e-mailom). Na dodržanie lehoty na odstúpenie stačí, aby ste oznámenie o výkone svojho práva na odstúpenie odoslali pred jej uplynutím.

Vylúčenie práva na odstúpenie od zmluvy:

Podľa § 7 ods. 6 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov nemôžete odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze, predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený.

Následky odstúpenia

V prípade vášho odstúpenia od zmluvy vám musíme vrátiť všetky platby, ktoré sme od vás prevzali, vrátane nákladov na dodanie (s výnimkou dodatočných nákladov následkom vašej voľby spôsobu prepravy, ktorý by nebol najmenej nákladným spôsobom prepravy ako ho štandardne ponúka naša spoločnosť), a to bez zbytočného odkladu a najneskôr do 14 dní odo dňa, keď ste nám svoj úmysel na odstúpenie od tejto zmluvy oznámili. Sumu vrátime rovnakým spôsobom, aký ste použili pri pôvodnej platobnej transakcii, ibaže by ste výslovne súhlasili s niečím iným. Za vrátenie vám nebudeme účtovať žiadne poplatky. Podľa toho, ktorá z nasledujúcich udalostí nastane skôr môžeme s vrátením platby počkať až do doručenia vracaného tovaru, alebo pokiaľ nám odoslanie tovaru na jeho vrátenie nepreukážete.

Tovar nám musíte vrátiť bez zbytočného odkladu a v každom prípade do 14 dní odo dňa, keď ste nám oznámili svoj úmysel na odstúpenie od tejto zmluvy. Vyššie uvedené požiadavky sa budú považovať za splnené, ak tovar vrátime pred uplynutím lehoty 14 dní.

Náklady na vrátenie tovaru znášame my za predpokladu, že použijete QR kód alebo štítok so spätnou adresou, ktorý je prístupný z vášho zákaznického účtu alebo ktorý sme poskytli, na vrátenie tovaru z krajiny, do ktorej vám bola zásielka doručená; v opačnom prípade budete musieť náklady na vrátenie tovaru znášať vy. Za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru zodpovedáte len vtedy, ak ho možno pripísať vášmu nesprávne zaobchádzaniu s tovarom pri kontrole jeho stavu, vlastností a funkčnosti.

Formulár na odstúpenie od zmluvy

(ak si želáte tovar vrátiť, vyplňte prosím tento formulár a odošlite ho na našu adresu)

Adresát: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: odvolanie@zalando.sk:

– Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby* :

– Dátum objednania/dátum prijatia*

– Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*

– Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*

– Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

– Dátum

* Nehodiace sa prečiarknite.

Právo na odstúpenie od zmluvy zaniká predčasne pri zmluvách týkajúcich sa (i) tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený, a (ii) tovaru vyrobeného podľa vašich špecifikácií a/alebo jasne personalizovaného.

Koniec oznámenia

7. Zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v súvislosti s tovarom partnera spoločnosti Zalando

Pri zakúpení tvaru partnera spoločnosti Zalando máte zákonný nárok na jeho vrátenie:

Prvé, čo by ste mali vedieť je, že ak sa rozhodnete pre vrátenie tovaru, môžete použiť QR kód alebo štítok na vrátenie so spätnou adresou, ktorý je prístupný z vášho zákaznického účtu alebo je súčasťou objednávky. Ak nemáte prístup k tlačiarňam, alebo ak sa vyskytne problém s prístupom k QR kódu alebo štítku na vrátenie, môžete sa obrátiť na zákaznicky servis (kontaktné údaje sú nižšie). Pomôžte nám predchádzať zbytočným výdavkom a pri vracaní tovaru vždy použite QR kód alebo štítok na vrátenie so spätnou adresou.

Informácie v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy:

Máte právo, aby ste do 14 dní od tejto zmluvy odstúpili bez udania dôvodu. Lehota na odstúpenie zaniká po uplynutí 14 dní odo dňa, v ktorom fyzicky nadobudnete, alebo tretia osoba ktorú ste určili (iná ako prepravca) fyzicky nadobudne posledný z tovarov.

Na vykonanie práva na odstúpenie nám (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Telefón: 800003341; Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: odvolanie@zalando.sk) alebo príslušnému partnerovi spoločnosti Zalando musíte jednoznačným vyhlásením oznámiť svoje rozhodnutie na odstúpenie od zmluvy. Príslušné kontaktné informácie nájdete aj na stránke s podrobnými informáciami o každom výrobku, a to tak, že kliknete na názov partnera a posuniete sa až k informáciám o odvolaní vo vyskakovacom okne zobrazenom na stránke. Môžete použiť pripojený formulár, nie je to však podmienka. Na dodržanie lehoty na odstúpenie stačí, aby ste oznámenie o výkone svojho práva na odstúpenie odoslali pred jej uplynutím.

Vylúčenie práva na odstúpenie od zmluvy:

Podľa § 7 ods. 6 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov nemôžete odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze, predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený.

Následky odstúpenia

V prípade vášho odstúpenia od zmluvy vám musíme vrátiť všetky platby, ktoré sme od vás prevzali, vrátane nákladov na dodanie (s výnimkou dodatočných nákladov následkom vašej voľby spôsobu prepravy, ktorý by nebol najmenej nákladným spôsobom prepravy ako ho štandardne ponúka naša spoločnosť), a to bez zbytočného odkladu a najneskôr do 14 dní odo dňa, keď ste nám, alebo partnerovi spoločnosti Zalando oznámili svoj úmysel na odstúpenie od tejto zmluvy oznámili. Sumu vrátíme rovnakým spôsobom, aký ste použili pri pôvodnej platobnej transakcii, ibaže by ste sa výslovne dohodli ináč. Za vrátenie vám nebudeme účtovať žiadne poplatky. Podľa toho, ktorá z nasledujúcich udalostí nastane skôr môžeme s vrátením platby počkať až do doručenia vracaného tovaru, alebo pokiaľ nám vrátenie tovaru nepreukážete.

Tovar musíte nám, alebo partnerovi spoločnosti Zalando vrátiť bez zbytočného odkladu a v každom prípade do 14 dní odo dňa, keď ste nám oznámili svoj úmysel na odstúpenie od tejto zmluvy. Odkaz na identifikovanie partnera spoločnosti Zalando a na jeho kontaktné údaje nájdete na stránke s podrobným opisom každého tovaru. Partnerove kontaktné údaje nájdete aj v súbore PDF s názvom "Informácie v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy prílohe potvrdenia o prijatí vašej objednávky, ktoré vám odošleme.

Vyššie uvedené požiadavky a budú považovať za splnené, ak tovar vrátite pred uplynutím lehoty 14 dní. Náklady na vrátenie tovaru znášame my za predpokladu, že použijete QR kód alebo štítok so spätnou adresou, ktorý je prístupný z vášho zákazníckeho účtu alebo ktorý sme poskytli, na vrátenie tovaru z krajiny, do ktorej vám bola zásielka doručená; v opačnom prípade budete musieť náklady na vrátenie tovaru znášať vy. Za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru zodpovedáte len vtedy, ak ho možno pripísať vášmu nesprávnemu zaobchádzaniu s tovarom pri kontrole jeho stavu, vlastností a funkčnosti.

Formulár na odstúpenie od zmluvy

(Ak si želáte tovar vrátiť, vyplňte prosím tento formulár a odošlite ho na našu adresu)

Adresát: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: odvolanie@zalando.sk.

– Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby* :

– Dátum objednania/dátum prijatia*

- Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*
- Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*
- Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)
- Dátum

* Nehodiace sa prečiarknite.

Právo na odstúpenie od zmluvy zaniká predčasne pri zmluvách týkajúcich sa (i) tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený, a (ii) tovaru vyrobeného podľa vašich špecifikácií a/alebo jasne personalizovaného.

Koniec oznámenia

8. Možnosť vrátenia tovaru do 30 dní od jeho prevzatia

8.1 Bez dosahu na vaše zákonné právo na odstúpenie od zmluvy vám ponúkame možnosť na vrátenie tovaru do 30 dní od jeho prevzatia. Vďaka tejto možnosti smiete i po uplynutí 14 dňovej lehoty na odstúpenie od zmluvy (pozri "Informácie v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy" vyššie) od zmluvy odstúpiť tak, že nám, alebo partnerovi spoločnosti Zalando (ak ide o tovar takéhoto partnera) tovar vrátite do 30 dní od jeho prevzatia (táto lehota začína plynúť momentom prevzatia tovaru).

8.2. Pri vrátení tovaru spoločnosti Zalando môžete použiť QR kód alebo štítok so spätnou adresou, ktorý je prístupný z vášho účtu alebo je priložený k vašej objednávke. V prípade akýchkoľvek problémov s prístupom k QR kódu alebo štítku so spätnou adresou, alebo ak nemáte k dispozícii tlačiareň, kontaktujte, prosím, zákaznícky servis.

8.3 Pri vrátení tovaru partnera spoločnosti Zalando môžete použiť QR kód alebo štítok so spätnou adresou, ktorý je prístupný z vášho zákazníckeho účtu alebo je priložený k vašej objednávke. Inak nájdete kontaktné údaje príslušného partnera spoločnosti Zalando na webovej stránke s podrobným opisom výrobku. Kontaktné údaje partnera nájdete aj v súbore PDF s názvom „Informácie týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy“, ktorý je prílohou potvrdenia o prijatí vašej objednávky, ktoré vám zašleme.

8.4 Tovar vrátený vo vyššie uvedenej lehote sa bude považovať za tovar vrátený do 30 dní. Podmienkou pre využitie tejto možnosti je, aby ste tovar nosili/vyskúšali iba v rozsahu v akom by ste tak urobili v kamennej predajni a ak tovar vrátite v jeho celistvosti, nepoškodený a v jeho pôvodnom obale. Až do uplynutia zákonnej lehoty na odstúpenie od zmluvy sa uplatňujú výlučne ustanovenia zákona upravujúce takéto odstúpenie. Možnosťou na vrátenie tovaru sa neukracujete o svoje zákonné práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady, na výkon ktorých ste oprávnený bez akéhokoľvek obmedzenia. Možnosť na vrátenie tovaru sa nevzťahuje na darčkové poukážky.

8.5 Dobrovoľná možnosť na vrátenie tovaru do 30 dní sa nevzťahuje na zmluvy, predmetom ktorých je kúpa (i) tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, a (ii) tovaru vyrobeného podľa vašich špecifikácií a/alebo jasne personalizovaného.

8.6 Až do uplynutia zákonnej lehoty na odstúpenie od zmluvy sa uplatňujú výlučne podmienky uvedené v článkoch 6 a 7 vyššie. Dobrovoľná možnosť na vrátenie tovaru do 30 dní nemá dosah na zákonné práva vyplývajúce zo záruky. Dobrovoľná možnosť na vrátenie tovaru do 30 dní sa nevzťahuje na kúpu darčkových poukážok.

9. Vrátenie peňazí

Každé vrátenie peňazí sa uskutoční ich vrátením na účet, z ktorého prišla pôvodná platba. Pri platbách na účet a pri zaplatení zálohy bezhotovostným prevodom na účet sa vrátené prostriedky odošlú na účet, z ktorého sa vykonala príslušná platba. Pri platbách prostredníctvom služby Paypal/kreditnej karty

sa peniaze vrátia na váš účet služby PayPal/účet kreditnej karty. Ak ste pri kúpe použili darčekovú poukážku, príslušnú sumu pripíšeme na váš účet darčekových poukážok.

10. Starostlivosť o zákazníkov

Prosím, pozrite si naše [stránky pomoci alebo kontaktujte náš zákaznicky servis prostredníctvom tohto odkazu.](#)

11. Zákonná zodpovednosť za vady a ďalšie informácie

11.1 Na našu zodpovednosť za vady sa vzťahujú príslušné ustanovenia platných právnych predpisov.

11.2 Po prevzatí tovaru zodpovedáme za všetky jeho vady. Pri použitom tovare nezodpovedáme za vady spôsobené jeho používaním, alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za znížené ceny nezodpovedáme za vady, na základe ktorých sa dohodla znížená cena.

11.3 V prípade napravitelnej vady máte právo na žiadať o jej bezplatné, včasné a riadne napravenie. Vadu sme povinní bez zbytočného odkladu napraviť. Namiesto opravy vadného tovaru môžete žiadať o jeho výmenu; ak sa chyba týka iba časti tovaru, môžete žiadať o výmenu iba chybných častí, ibaže by nám vzhľadom na cenu tovaru alebo rozsahu chyby vznikli neprimerané náklady. Vždy môžeme vadný tovar namiesto jeho opravy nahradiť tovarom bez väd, ibaže by sme vám takýmto spôsobom spôsobili vážne problémy.

11.4 Ak má tovar vady, ktoré sa nedajú opraviť, alebo ktoré v porovnaní s bezchybným tovarom bránia jeho riadnemu používaniu, potom máte právo na výmenu takéhoto tovaru, alebo právo na odstúpenie od zmluvy. Rovnaké práva máte aj keď vady možno opraviť, no tovar nemôžete riadne užívať následkom opakovania sa tej istej vady po jeho oprave, alebo následkom väčšieho počtu väd.

11.5 Trvanie záručnej lehoty je dvadsaťštyri mesiacov. Záručná lehota začína plynúť od momentu prevzatia tovaru. Práva vyplývajúce zo záruky za vadný tovar, na ktorý sa vzťahuje záručná lehota a ktoré sa počas trvania záručnej lehoty neuplatnia zanikajú.

11.6 Čas od uplatnenia si práva zo záruky za chyby až do momentu, keď vám vznikne povinnosť na prevzatie tovaru po jeho oprave sa do záručnej lehoty nezapočítava. V prípade výmeny tovaru začína záručná lehota plynúť momentom prevzatia nového tovaru.

11.7 Ponuky sprístupňované na stránke www.zalando.sk sú určené osobám starším ako 18 rokov.

11.8 Každý zákazník môže mať v danej chvíli v spoločnosti Zalando iba jeden zákaznicky účet. Vyhradujeme si právo na výmaz viacnásobných zákaznických účtov.

11.9 Tieto všeobecné obchodné podmienky sú k dispozícii na adrese www.zalando.sk/zalando-terms. Tento dokument si je možné vytlačiť, alebo uložiť do svojho zariadenia pomocou bežných príkazov vo vašom internetovom prehliadači (zvyčajne File -> Save as/Súbor -> Uložiť ako). **Tento dokument si môžete tiež stiahnuť a archivovať ako PDF.** si môžete dokument stiahnuť v podobe súboru pdf a uložiť vo svojom zariadení. Na otvorenie súboru vo formáte pdf potrebujete program Adobe Reader, ktorý si možno stiahnuť z adresy www.adobe.sk, alebo iný podobný softvér na čítanie súborov pdf.

11.10 Podobne jednoducho si môžete do svojho zariadenia ukladať podrobnosti každej objednávky buď stiahnutím si všeobecných obchodných podmienok a použitím príslušných príkazov vo svojom internetovom prehliadači na stiahnutie súhrnu objednávky z poslednej stránky objednávky, alebo môžete počkať na automatické potvrdenie objednávky, ktorá vám po dokončení objednávky odošleme na zadanú e-mailovú adresu. Potvrdzujúci e-mail obsahuje aj podrobnosti vašej objednávky spoločne s týmito VOP a môžete si ho buď vytlačiť, alebo uložiť vo svojom e-mailovom programe.

11.11 Ako funguje naše hodnotenie

Naše systémy na odporúčanie sú navrhnuté tak, aby pomáhali nájsť čo najrelevantnejšie položky spomedzi tisícok dostupných výrobkov na platforme. Sú založené na kombinácii algoritmov a kritérií, ktoré sa priebežne zdokonaľujú, aby zabezpečili čo najjednoduchšie nakupovanie.

11.11.1 Hlavné parametre, ktoré majú vplyv na hodnotenie

- **Súlad s požiadavkami:** Systém dáva vyššiu prioritu výrobkom, ktoré sa zhodujú s hľadanými výrazmi, alebo prezeranými položkami. To zahŕňa spracovávanie názvov, popisov, obrázkov výrobkov a kategórií, aby sa zhodovalo s vaším vyhľadávaním, filtrami, kategóriami a zoradením.
- **Popularita:** Najpredávanejšie, vysoko hodnotené alebo často zobrazované výrobky sa môžu umiestniť vyššie, pretože tieto ukazovatele napovedajú o spokojnosti a záujme zákazníka.
- **Prispôsobenie:** Ak ste prihlásený do svojho účtu, systém môže použiť vašu históriu prehľadávania, nákupov a preferencie (napr. veľkosť, štýl), aby na mieru zoradil výsledky podľa vašich záujmov.
- **Cena:** Hoci sú zastúpené všetky cenové kategórie, systém môže zvýrazniť výrobky, ktoré sa zhodujú s vašimi minulými preferenciami alebo aktuálnymi akciami.
- **Propagácia a sponzorovaný obsah:** Výrobky, ktoré sú súčasťou špeciálnych akcií alebo sponzorované predajcami, sa môžu zobrazovať častejšie. Sponzorované položky v zozname sú jasne označené, aby sa zabezpečila transparentnosť.
- **Dostupnosť:** V záujme pohodlnejšieho nakupovania sa uprednostňujú výrobky na sklade a dostupné na okamžitú kúpu.
- **Ukazovatele udržateľnosti:** Ak je to pre vás dôležité, môžeme uprednostniť výrobky spĺňajúce určité kritériá udržateľnosti, ako ekologicky šetrné materiály alebo výrobné metódy.
- **Krajina:** Dostupnosť výrobkov sa môžu meniť v závislosti na tom, ktorú verziu Zalando Shop ste navštívili.

11.11.2 Ako sa parametre navzájom ovplyvňujú

Relatívna váha týchto parametrov sa môže meniť na základe kontextu vášho vyhľadávania alebo relácie prehľadania. Najrelevantnejšie parametre sú krajina, informácie o položke, voľba filtrov a zoradenia, napr. uprednostnené veľkosti a obľúbenosť položiek, preferencií a nákupov či spôsob prehľadania. Nižšie poskytujeme prehľad fungovania nášho hodnotenia vrátane kľúčových parametrov a ich interakcie, ktorá ovplyvňuje poradie, v ktorom vám zobrazujeme produkty:

- **Vyhľadávaný text:** Ak vyhľadáвате špecifický text, bude mať na výsledky najväčší vplyv. Ostatné parametre, ako napr. obľúbenosť alebo osobné prispôsobenie, budú hrať druhotnú úlohu.
- **Osobné prispôsobenie:** Keď prehliadate bez špecifického vyhľadávaného textu, na výsledky budú mať vplyv vaše predchádzajúce interakcie s platformou, obľúbenosť a dostupnosť výrobkov.
- **Vplyv propagácie:** Sponzorovaný obsah a akcie sú zabudované do rebríčka vyváženým spôsobom, ktorý zabezpečuje, aby nezatienili prispôsobené výsledky, ktoré sa zhodujú s vašimi záujmami.

11.11.3 Transparentnosť a ovládanie používateľom

Naším cieľom je poskytovať vám transparentné nakupovanie. Za týmto účelom:

- **Označovanie sponzorovaného obsahu:** Sponzorované ponuky sú jasne označené, aby sa odlišili od ostatných prispôsobených položiek.
- **Nastavenie zoradenia:** Môžete uprednostniť vlastné nastavenie zoradenia ako je „Cena: od najnižšej po najvyššiu“, „Hodnotenia zákazníkov“ alebo „Najnovšie“, aby ste si na mieru prispôbili poradie produktov podľa vlastných preferencií.
- **Osobné prispôsobenie:** Pomocou nastavení vo vašom účte môžete spravovať osobné preferencie alebo zapnúť anonymné prehľadanie.

11.11.4 Algoritmické monitorovanie a aktualizácie

Na zabezpečenie vyváženosti a relevancie je náš systém odporúčania monitorovaný a pravidelne aktualizovaný. Dôkladne ho testujeme, aby sme identifikovali potenciálnu zaujatosť. Priebežne vylepšujeme algoritmus, aby viac vyhovoval vašim potrebám a očakávaniam.

11.11.5 Spravovanie preferencií

Jednotlivé parametre pre personálny systém na odporúčanie sú prístupné cez symbol „info-i“ v samotnom systéme, napríklad na stránke katalógu. Na nasledujúcom odkaze nájdete ďalšie informácie o profilových informáciách, ktoré používame a ich možnosti použitia v systéme odporúčania na celej platforme:

Odkaz na nastavenia odporúčaní:

<https://zalando.sk/myaccount/recommendation-preferences/>.

S pozdravom,

Zalando SE Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berlin

Predstavenstvo: Robert Gentz & David Schröder (obidvaja spolupredsedovia predstavenstva),
Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider

Predsedníčka dozornej rady: Kelly Bennett, zapísaná pri Mestskom súde (Amtsgericht), Charlottenburg
Berlin, HRB 158855 B IČ DPH: DE 260543043

Dátum poslednej aktualizácie: 27.04.2026