

Shrnutí Všeobecných obchodních podmínek

Všeobecné obchodní podmínky vám poskytují přehled o službách, které nabízíme na našich webových stránkách Zalando.cz. Naše nabídky jsou určeny výhradně spotřebitelům, kteří u nás nakupují k soukromým účelům. Nabízíme vám nákup zboží od společnosti Zalando, partnerů Zalando a použitého zboží Zalando a související služby, to vše uzpůsobené přesně vašim potřebám. Zboží od partnerů Zalando je jako takové označeno a pochází od komerčních prodejců, zatímco použité zboží Zalando je použité zboží a je rovněž speciálně označeno.

1. K uzavření smlouvy:

Zadáním objednávky na webových stránkách Zalando prohlašujete, že jednáte výhradně pro soukromé účely. Vaším smluvním partnerem je buď společnost Zalando SE nebo příslušný partner společnosti Zalando, podle toho, jaký typ zboží objednáte. Smlouva nabývá účinnosti v okamžiku, kdy kliknete na tlačítko nákupu a obdržíte potvrzení objednávky. Vyhrazujeme si právo odmítnout nebo zrušit objednávky vytvořené automatickými programy nebo službami třetích stran.

2. K cenám, nákladům na dopravu a dodacím podmínkám:

Ceny uvedené v okamžiku objednávky jsou konečné ceny včetně platné DPH. Náklady na dopravu nese společnost Zalando, pokud pro objednávku neplatí konkrétní způsoby dopravy, například expresní doručení. Kromě toho mohou vzniknout náklady na dopravu u objednávek, které nedosahují minimální hodnoty objednávky. O této částce budete informováni před odesláním objednávky a další informace obdržíte v podrobných Všeobecných obchodních podmínkách.

3. K různým způsobům platby:

Nabízíme různé možnosti platby, například platbu předem, platební kartou, na fakturu nebo přes PayPal. Konkrétní způsoby platby, které jsou k dispozici v době objednávky, se mohou lišit, a budete o nich informováni před zadáním objednávky.

4. Použití poukazů:

V rámci objednávky lze uplatnit také akční poukazy, které jsou vydávány v rámci reklamních kampaní, nebo zakoupené dárkové poukazy. Pro jejich uplatnění platí příslušné podmínky poukazu.

5. Právo na odstoupení od smlouvy:

Jako spotřebitel máte zákonné právo na odstoupení od smlouvy. To znamená: Tuto online smlouvu můžete zrušit do 14 dnů po obdržení zboží bez udání důvodu tím, že nás 1.) informujete (např. e-mailem nebo poštou), že si již nepřejete ve smlouvě pokračovat, a 2.) zašlete nám nebo našemu partnerovi zpět svou objednávku. Všechny další informace o odstoupení od smlouvy naleznete ve VOP.

6. Dobrovolné právo na vrácení zboží:

Nabízíme vám navíc dobrovolné právo na vrácení zboží, které vám poskytujeme dobrovolně a nezávisle na 14denním právu na odstoupení od smlouvy. Vaše zákonné právo na odstoupení od smlouvy tím zůstává dotčeno. Další informace o podmínkách a délce dobrovolného práva na vrácení zboží naleznete ve Všeobecných obchodních podmínkách.

7. K vrácení peněz:

Případné vrácení peněz bude provedeno automaticky způsobem, jakým jste původně zaplatili.

8. K zákaznickému servisu:

Podívejte se prosím na naše [stránky nápovědy nebo kontaktujte náš zákaznický servis prostřednictvím tohoto odkazu](#), pokud máte nějaké dotazy.

9. K případným reklamacím:

Máme zavedený postup pro oznamování a vyřizování reklamací, který slouží k přezkoumávání potenciálně protiprávního obsahu. Pokud s naším rozhodnutím nesouhlasíte, máte k dispozici různé opravné prostředky.

10. Různé:

Platí zákonná záruční práva, na která máte nárok. Více informací najdete ve VOP. Máte také možnost [stáhnout a archivovat všeobecné obchodní podmínky](#).

Oznámení a postupy podávání stížností; mimosoudní vyrovnaní sporů

Na naší stránce Vám nabízíme možnost oznámit produkty nebo jiné obsahy, o kterých se domníváte, že nejsou v souladu s platnými právními předpisy nebo našimi uživatelskými podmínkami (oznámení). Tato oznámení budeme ověřovat a informovat Vás o výsledku. Pokud se rozhodneme, že nepřijmeme žádná opatření, máte možnost nechat toto rozhodnutí přezkoumat (stížnost). Kromě toho je také možné mimosoudní řešení sporů i běžné soudní řízení.

Pokud dojde ke zneužití tohoto nástroje, dočasně nebo trvale pozastavíme zpracovávání hlášení a stížností. Zneužívající jednání nastává tehdy, pokud často podáte zjevně nepodložená hlášení nebo neopodstatněné stížnosti. Při posuzování zneužívajícího jednání a také při rozhodování, zda a popř. na jak dlouho pozastavit zpracovávání oznámení a stížností, zvážíme všechny dostupné skutečnosti a okolnosti. Patří k nim absolutní počet zjevně neopodstatněných oznámení nebo stížností, relativní podíl neopodstatněných oznámení a stížností k jejich celkovému počtu, závažnost zneužívajícího jednání, pokud to lze prokázat, záměry, které oznamovatel uplatňoval.

Než pozastavíme zpracovávání hlášení a stížností, zašleme upozornění, ve kterém Vás rovněž budeme informovat o době trvání případného pozastavení.

Všeobecné obchodní podmínky Zalando

Všeobecné obchodní podmínky (dále také „VOP“) pro online objednávku a nákup zboží na stránkách www.zalando.cz

Níže bychom Vám chtěli představit naše Všeobecné obchodní podmínky, které se vztahují na všechny služby poskytované prostřednictvím Zalando.cz.

Nabídky na našich internetových stránkách www.zalando.cz se orientují výhradně na spotřebitele, kteří sjednají koupi za účelem, který nemůže být přičten ani jejich komerční, ani profesní činnosti.

Stránky www.zalando.cz Vám nabízí zážitek z nakupování a doplňkových služeb, který je šitý na míru Vaším zájmům a potřebám. Na www.zalando.cz prodáváme zboží Zalando, a dále použité zboží Zalando Pre-owned.

Všichni partneři Zalando jsou obchodními partnery.

Jestliže pro účely těchto VOP používáme výraz my nebo naše, myslíme tím společnost Zalando SE se sídlem Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlín, Spolková republika Německo, která je zapsaná u soudu (Amtsgericht) v Charlottenburg v Berlíně, pod značkou HRB 158855 B (dále jen „Zalando“ nebo „Společnost“).

1. Uzavření smlouvy a doručování zboží

1.1. Podáním objednávky prohlašujete, že jednáte výhradně pro soukromé účely.

1.2. Objednáním zboží na stránce www.zalando.cz projevujete vůli uzavřít kupní smlouvu (dále jen „Smlouvu“) mezi vámi a Zalando. Tyto VOP jsou nedílnou součástí uzavírané Smlouvy. Smlouva a VOP se řídí českým právním řádem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (dále jen „Občanský zákoník“).

Když si objednáte zboží od partnera Zalando, pak v závislosti na tom, který produkt vyberete, buď uzavřete smlouvu pouze s příslušným partnerem Zalando, nebo s oběma firmami – Zalando SE a příslušným partnerem Zalando –

společně (společný prodejce).

1.3 Kliknutím na „Koupit teď“ činíte závaznou objednávku zboží, které se nachází v nákupním košíku. Bezprostředně poté, co tímto způsobem odešlete objednávku, vám na vámi sdělenou adresu zašleme potvrzovací email. Jakmile tento potvrzovací email obdržíte, znamená to, že jsme společně uzavřeli Smlouvu, užití ustanovení § 1732 odst. 2

Občanského zákoníku se vylučuje. Myslete prosím na to, že rezervované zboží, tedy zboží, za které platíte bankovním převodem, bude vypraveno bezprostředně poté, co obdržíme vaši platbu za zboží a za případné náklady za poštovné. Zaplatte za něj prosím bez zbytečného odkladu, poté co obdržíte potvrzovací email, nejpozději však do 7 dní.

1.4 Vyjadřujete svůj souhlas s postoupením nároků prodejce na úhradu kupní ceny třetím stranám, zejména pak společnosti Zalando Payments GmbH.

1.5 Jestliže třetí strana, dodavatel, od kterého objednáváme zboží, nesplní svojí povinnost dodat nám objednané zboží na sklad včas, nebo nám dodat správné zboží, přestože z naší strany nedošlo při objednávce k pochybení, nejsme povinni vaši objednávku dodat. Neexistuje tedy právní nárok na zboží, které z výše uvedeného důvodu nemáme možnost řádně a včas zajistit od třetí strany; tato výjimka platí i případně, že Smlouva byla uzavřena, a obdrželi jste od nás potvrzovací email. Jestliže tato situace nastane, neprodleně vás o ní budeme informovat. To však platí pouze v případě, že jsme na sebe výslovně nevzali riziko dané zboží zajistit.

1.6 Nebereme na sebe odpovědnost zajistit zboží, které bychom museli zajistit u třetí strany. Toto se týká rovněž zboží, které má povahu zastupitelné věci (věcí, jejichž vlastnosti jsou dány obecným popisem). Jsme povinni vám doručit pouze zboží, které je aktuálně na skladě, nebo na skladě našich dodavatelů. Zboží doručujeme pouze po České republice, přičemž dobou doručení se myslí doba doručení v pracovních dnech, do doby doručení se tedy nezapočítává sobota, neděle a dny pracovního klidu

1.7 O předpokládané době doručení budete informováni vždy na konkrétní stránce zboží a před učiněním své objednávky.

1.8 Vyhrazujeme si právo nepřijmout objednávku nebo objednávku zrušit, bude-li zadána pomocí softwaru, robotu, web crawleru nebo spideru nebo jakéhokoliv jiného automatizovaného systému či za použití skriptů a jakýchkoliv jiných služeb třetích subjektů využitých k zadání objednávky vaším jménem.

1.9 K platnému uzavření smlouvy nedojde, jestliže objednávka obsahuje zjevně chybné či zjevně nesprávné údaje (např. z důvodu početní chyby v uvedené ceně zboží), které bylo možné bez větších obtíží rozpoznat.

1.10 Dojde-li v souvislosti s odesláním objednávky k porušení těchto VOP (např. uvedením nepravdivých či smyšlených údajů) nebo porušení příslušných právních předpisů (např. zneužitím platebního prostředku jiné osoby), budeme oprávněni od Smlouvy odstoupit.

1.11 Vyhrazujeme si právo zablokovat nákupy zákazníků, kteří nápadně hodně a neobvykle vrací zboží, a to až na 12 měsíců. To se týká zejména opakovaného nadměrného nebo zneužívaného vrácení zboží, jež neodpovídá obvyklému nákupnímu chování.

2. Cena zboží, dopravy a expresní doručení

2.1. Cenou zboží se rozumí cena zboží v nabídce na internetových stránkách v čase, kdy nám vaše objednávka byla zaslána. Vystavené ceny zahrnují daň z přidané hodnoty a případné další daně a poplatky dle platné legislativy.

Vlastnictví zboží na vás přechází při jeho převzetí, nejdříve však zaplacením plné ceny potvrzené objednávky.

2.2. Pro objednávky v hodnotě 499 Kč nebo vyšší je doprava zdarma. U objednávek v hodnotě nižší než 499 Kč bude účtován poplatek za doručení ve výši 49 Kč včetně DPH. Poplatek se vztahuje k dodatečným nákladům souvisejícím s velikostí objednávky týkající se dopravy, manipulace a dalších služeb. Rostoucí náklady hradí Zalando.

2.3. Expresní doručení je možné pouze u některých objednávek. Možnost expresního doručení a konkrétní cenu této služby můžete ověřit při zadávání vaší objednávky. Jestliže zvolíte expresní doručení, bude vám zboží dodáno nejpozději 2. pracovní den, jestliže by zboží bylo dodáno později, vrátíme vám poštovné, které jste zaplatili.

2.4 Nebude-li Vám zboží doručeno do 30 dnů od uzavření kupní smlouvy (doručení e-mailu o potvrzení objednávky) a toto pochybení nenapravíme ani v dodatečně přiměřené lhůtě, máte právo od Smlouvy odstoupit.

2.5 Pokud si doručené zboží nepřivezmete, budeme oprávněni od Smlouvy odstoupit. V takovém případě Vám vrátíme obdržené peněžní prostředky snížené o náklady za skutečněnou dopravu zboží.

3. Placení

3.1. Přijímáme všechny formy plateb, které jsou uvedeny na stránkách www.zalando.cz včetně převodu na účet, PayPalu a platby platebními kartami. Vyhrazujeme si ovšem možnost pro konkrétní objednávku určitou formu platby vyloučit a požádat vás o užití jiného platebního nástroje. Platby přijmeme pouze z účtů, které jsou registrovány v Evropské unii. Všechny případné poplatky za platbu platebním nástrojem, který si zvolíte, hradíte sami a nejsou součástí ceny objednávky.

3.2. Jestliže platíte za objednávku platební kartou, strhnou se prostředky z účtu bezprostředně po zadání a odeslání objednávky.

3.3. Všechna komunikace včetně faktur, upomínek a dalších dokumentů je zasílána výlučně elektronicky.

4. Promoční poukazy a jejich uplatnění

4.1. Promoční poukazy nemohou být zakoupeny, rozdávají se v souvislosti s propagačními a reklamními akcemi, přičemž mají omezenou dobu platnosti.

4.2. Uplatnit promoční poukazy lze jednorázově při objednávce zboží Zalando a pouze po dobu jejich platnosti, přičemž na některé zboží nelze promoční poukazy uplatnit. Za promoční poukazy nelze koupit dárkové poukazy. Některé promoční poukazy mohou obsahovat podmínku nejnižší možné hodnoty objednávky, při které lze takový poukaz uplatnit.

4.3. Hodnota objednaného zboží musí přinejmenším dosahovat hodnoty promočního poukazu. Jestliže je cena objednaného zboží vyšší než hodnota promočního poukazu, rozdíl mezi cenou zboží a hodnotou promočního poukazu může být zaplacen jakoukoliv přijímanou platební metodou. Promoční poukaz nelze směnit za peníze, poukazy nejsou ani jakkoliv úročeny. Jestliže je objednávka nebo její část, která je zaplacená zcela nebo zčásti promočními poukazy, vrácena například z důvodu odstoupení od smlouvy, částka zaplacená promočními poukazy se neproplácí.

4.4. Uplatnit promoční poukaz lze pouze před dokončením objednávky, zpětně se dožadovat uplatnění takového poukazu není možné. Promoční poukazy a práva s ním spojená nemůžete převádět na třetí osoby. V jedné objednávce nelze, není-li to výslovně povoleno, kombinovat více promočních poukazů.

4.5. Vyhrazujeme si možnost i zpětně po vás požadovat zaplacení plné ceny zboží, které jste si ponechali, jestliže z důvodu vrácení zboží klesla hodnota zakoupeného zboží pod hodnotu uplatněného promočního poukazu.

5. Obchodní podmínky dárkových karet Zalando

5.1 Dárkové karty Zalando vydala Zalando Payments GmbH, společnost pro elektronický obchod se sídlem v Německu. Dárkové karty Zalando však nejsou elektronickými penězi.

Nejedná se o elektronické peníze, ale o neregulovanou uloženou hodnotu. To znamená, že dárkové karty Zalando nejsou pod dohledem příslušného kontrolního orgánu a nevztahuje se na ně ani právní ochrana pro elektronické peníze. Nemáte tedy právo žádat zpětné vyplacení hotovosti.

5.2 Dárkové karty Zalando lze uplatnit na www.zalando.cz a v aplikaci Zalando pro nákup výrobků, které nabízí společnost Zalando SE a další prodejci (partneři Zalando). Způsobilým zbožím a službami jsou produkty, které slouží pro vzhled člověka (např. oblečení, boty). Podrobnosti najdete pod tímto odkazem [„Na co mohu svou dárkovou kartu použít?“](#). Dárková karta Zalando nesmí být použita pro nákup jiné dárkové karty Zalando.

5.3 Dárkové karty Zalando jsou platné po omezenou dobu 5 let od data zakoupení. Vyplacení hotovosti nebo náhrady v případě ztráty nebo poškození není možné.

5.4 Hodnota každé dárkové karty Zalando je omezena na 4500 CZK a na maximální sumu 4500 CZK dárkové karty Zalando na jeden nákup. Je možné použít více dárkových karet Zalando na jeden nákup až do maximální sumy 4500 CZK. Zbývající sumu na dárkových kartách Zalando lze použít pro budoucí nákupy. Maximální cena dárkových karet, které lze použít za jeden kalendářní měsíc je omezena na 5 000 €. Maximální cena dárkových karet, které můžete propojit s vaším zákaznickým účtem za jeden kalendářní měsíc je omezena na 5 000 €.

5.5 Dárková karta Zalando se obvykle aktivuje během 24 hodin od zakoupení.

5.6 Dárkové karty Zalando je možné použít pouze před objednávkou, nikoli zpětně.

5.7 Jestliže zrušíte objednávku nebo vrátíte zboží, pro jehož zaplacení jste použili dárkovou kartu Zalando, zaplacená částka bude vrácena na vaši dárkovou kartu Zalando a zpřístupněna pro budoucí nákupy. Jestliže jste vrátili zboží, které jste částečně zaplatili dárkovou kartou Zalando, kupní cena za jakékoli uchovávané způsobilé zboží, které bylo možné zakoupit prostřednictvím dárkové karty Zalando, bude vrácena do sumy na vaši dárkové kartě Zalando a jakákoliv dodatečná suma bude případně vrácena podle způsobu platby.

6. Vrácení zboží ze zákona

6.1. Jestliže si zakoupíte zboží na www.zalando.cz, máte ze zákona právo toto zboží vrátit: Jestliže se rozhodnete vrátit zboží, chtěli bychom vás upozornit, že můžete použít zasílací štítek, QR kód nebo zasílací štítek, který je dostupný nebo k vytištění ve vašem zákaznickém účtu. Jestliže nemáte přístup k tiskárně, nejde vám stáhnout štítek pro vrácení zboží, můžete kontaktovat naše oddělení péče o zákazníka, které vám ji zašle (kontaktní údaje viz níže). Prosím používejte QR kód nebo zpáteční adresu, když vracíte zboží, aby zbytečně nezvyšovaly náklady a čas vyřízení vrácení zboží.

Vaše práva při vrácení zboží:

Máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dní bez udání důvodu. Lhůta 14 dní běží od chvíle kdy zboží obdržíte, tzn. ode dne:

- a) převzetí zboží;
- b) převzetí posledního kusu zboží, objednáte-li si v rámci jedné objednávky více kusů zboží, které jsou dodávány samostatně;
- c) převzetí poslední položky nebo části dodávky zboží sestávající z několika položek nebo částí; nebo
- d) převzetí první dodávky zboží, je-li ve smlouvě ujednána pravidelná dodávka zboží po ujednanou dobu.

Abyste využili vašeho práva na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dní, je potřeba nás o této skutečnosti informovat (tel. č. 0800 023592, fax: +49 (0)30 2759 46 93, adresa Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlín, Spolková republika Německo, e-mail: zruseni@zalando.cz) jasným prohlášením, že tohoto práva využíváte. Příslušné kontaktní informace najdete také na stránce s detaily každého produktu. Klikněte na název organizace partnera a v zobrazeném vyskakovacím okně srolujte dolů k informacím o odstoupení od smlouvy. Můžete také využít níže uvedený formulář na odstoupení od smlouvy, ovšem jeho využití není nutné.

Rovněž můžete využít online formulář pro odstoupení od smlouvy na našich internetových stránkách, v tom případě vám bez zbytečného odkladu na email zašleme potvrzení, že jsme vaše odstoupení od smlouvy zaevidovali (například e-mailem). Stále ovšem musíte toto právo uplatnit nejpozději ve lhůtě 14 dní pro odstoupení od smlouvy bez udání důvodu. Mějte na paměti, že práva odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dní bez udání důvodu nemůžete využít pro zboží, které je po obdržení rozbaleno, a které ze své povahy, zejména z hygienických důvodů nebo protože bylo vyrobeno na zakázku či speciálně upraveno, není možné vrátit.

Důsledky odstoupení od smlouvy:

Jestliže odstoupíte od smlouvy výše uvedeným postupem, vrátíme vám částku, kterou jste za zboží zaplatili včetně prostředků, které jste zaplatili za dopravu zboží zpět k nám (ovšem proplatíme pouze nejlevnější druh námi nabízené dopravy). Prostředky vám zašleme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dní ode dne kdy jsme od vás obdrželi prohlášení o odstoupení od smlouvy. Peněžní prostředky zašleme stejnou formou, jakou jste za vaši původní objednávku zaplatili, jestliže si s vámi výslovně nedojednáme jiný druh úhrady. Za odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dní bez udání důvodu nejsou účtovány žádné poplatky, vyhrazujeme si však právo vám tyto peněžní prostředky nezaslat, dokud buď neobdržíme vrácené zboží, nebo nám nepředložíte doklad o předání zboží přepravci. Po odstoupení od smlouvy jste povinni nám toto vrácené zboží vrátit nebo zaslat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dní ode dne odstoupení od smlouvy. Výše uvedenou povinnost také splníte, pokud zboží odešlete před uplynutím výše zmíněné 14 denní lhůty. Co se týče nákladů na poštovné či dopravu, předpokládáme, že budete odesílat vrácené zboží ze stejné adresy, jakou byla adresa, kterou jste uvedli při objednávce, jestliže však budete odesílat vrácené zboží z jiné země, neproplatíme vám náklady na dopravu. Odpovídáte pouze za takové snížení hodnoty vráceného zboží, které vzniklo v důsledku nesprávného nakládání s tímto zbožím tedy jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti, včetně snížení hodnoty porušením původního obalu zboží.

Formulář na odstoupení od smlouvy:

Adresát:

Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlín, Spolková republika Německo

Fax: +49 (0)30 2759 46 93, E-Mail: zruseni@zalando.cz

Já/my(*) Vám tímto oznamujeme, že já/my (*) odstupujeme od smlouvy o koupi tohoto zboží/ o poskytnutí těchto služeb (*)

- Objednáno dne (*)/doručeno dne (*)

- Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů

- Adresa spotřebitele/spotřebitelů

- Datum

- Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán na listině)

(*) Nevyhovující smažte.

7. Možnost vrácení zboží do 30 dní

7.1. Aniž by jakýmkoliv způsobem byla dotčena vaše zákonná práva na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dní, nabízíme vám možnost vrácení zboží do 30 dní od chvíle, kdy jste jej obdrželi (ve smyslu oddílu „Vrácení zboží ze zákona“ výše). Tato možnost vám umožňuje i po uplynutí 14 dní, které máte na odstoupení od smlouvy ze zákona (viz

výše oddíl „Vrácení zboží ze zákona“), odstoupit od smlouvy vrácením zakoupeného zboží a to ve lhůtě 30 dní od chvíle, kdy jste jej obdrželi, přičemž tato lhůta počíná běžet v den, kdy jste zboží obdrželi.

7.2. Pokud se rozhodnete využít možnosti vrátit zboží Zalando nebo zboží Pre-owned, můžete použít QR kód nebo štítek s adresou, na kterou chcete zboží vrátit, který je dostupný nebo k vytištění ve vašem zákaznickém účtu. Pokud byste měli potíže se získáním QR kódu, stažením štítku, nebo nemáte možnost si jej vytisknout, obraťte se prosím na zákaznickou podporu.

7.3. Lhůta na uplatnění tohoto práva je 30 dní, přičemž stačí, abyste do 30 dní zboží odeslali. Zboží však nesmí být nošené, musí být v takovém stavu, v jakém by bylo v obchodě, kdybyste jej kupovali nové, musí tak být zasláno ve stejném stavu v jakém jste jej obdrželi, v původním obalu a nepoškozené. Dokud však neuplyne lhůta pro možnost vrácení takového zboží ze zákona, uplatní se výlučně tato lhůta. Možnost vrácení zboží do 30 dní jakýmkoliv způsobem neomezuje možnost uplatnit právo z vad nebo jiná práva, která vám náleží dle zákona. Možnost vrátit zboží do 30 dní nelze využít, jestliže jste pro jeho koupi použili promoční či dárkový poukaz.

7.4. Možnost vrátit zboží do 30 dní se nevztahuje na zboží, které bylo po doručení rozbaleno, a které nelze vrátit z hygienických důvodů, nebo na zboží které bylo pro vás upraveno či přizpůsobeno.

7.5. Zákonné nároky z odpovědnosti za vady nejsou touto 30 denní lhůtou dotčena. Nároky z odpovědnosti za vady lze vykonat podle bodu 10 níže. Dobrovolná 30 denní lhůta se neuplatní na nákup dárkových poukazů.

7.6. Jestliže vám v rámci objednávky zašleme záruční list, uplatní se podmínky v něm uvedené. Tímto nejsou dotčena jakákoli vaše zákonná práva.

8. Refundace

8.1. Jakékoliv refundace a zpětné platby jsou automaticky navráceny na účet, ze kterého byla uhrazena objednávka. Při platby z účtu vám bude platba vrácena na účet, ze kterého byla odeslána. Jestliže jste platili převodem z PayPal nebo platební kartou, budou prostředky zaslány na účet, ze kterého bylo placeno. Jestliže jste platili dárkovým poukazem, bude vám na váš účet dárkových poukazů přičtena příslušná částka.

9. Zákaznická podpora

9.1. Podívejte se na naše [stránky nápovědy nebo kontaktujte náš zákaznický servis prostřednictvím tohoto odkazu](#).

10. Odpovědnost za vady

10.1. Odpovědnost za vady se řídí občanským zákoníkem, zejména ustanoveními § 2099 až § 2127 a § 2158 až § 2174a.

10.2. Naší povinností je dodat vám zboží, které nemá vady, tedy zejména odpovídáme za to, že zboží v době jeho převzetí:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- b) je vhodné k účelu, pro který je požadujete a s nímž jsme souhlasili;
- c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci;
- d) je vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- e) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které můžete rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná námi nebo obchodním partnerem, který jedná za Zalando, a to zejména reklamou nebo označením;
- f) je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat; a
- g) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které jsme Vám poskytli před uzavřením smlouvy.

Vadou zboží naopak není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo vlastnost zboží, na kterou jsme Vás předem upozornili v popisu produktu, v objednávce nebo jiným nápadným způsobem a Vy jste s ní výslovně souhlasili.

10.3. V případě, že zboží bylo při převzetí vadné, máte právo na dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží, ledaže je Vámi zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Odstranění vady Vámi zvoleným způsobem můžeme odmítnout, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

10.4. Namísto opravy či dodání nového zboží můžete požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy, pokud:

- neodstraníme vadu opravou věci nebo dodáním nové věci bez vady dle čl. 10.3 výše nebo vadu odmítneme tímto způsobem odstranit;
- vada se projeví opětovně i po jejím odstranění dle čl. 10.3 výše;
- vada je podstatným porušením smlouvy (zejména pokud vada znemožňuje řádné užívání zboží a nelze očekávat, že ji budeme schopni uspokojivě odstranit); nebo
- je z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době a bez značných obtíží pro Vás.

10.5. Uplatnit právo z vadného plnění můžete pouze s ohledem na vady, které se projevily v době do 24 měsíců od převzetí zboží. Jestliže se vada projevila do jednoho roku od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné už v okamžiku jeho převzetí. V případě, že vadu vytknete oprávněně, lhůta pro uplatnění práva z vadného plnění neběží po dobu, po kterou jste nemohli zboží kvůli vadě užívat.

10.6. Uplatnit práva z vadného plnění není možné, byla-li vada způsobena vámi a vaším nesprávným užíváním.

10.7. Odpovědnost za vady v případě objednávky použitého zboží Zalando Pre-owned:

owned: V případě objednávky zboží Zalando Pre-owned se jedná o použité zboží. Lhůta k uplatnění práva z vady, která se vyskytne u zboží Zalando Pre-owned, činí jeden rok. Nároky z práv z vadného plnění tak lze uplatnit pouze ve vztahu k vadám, které se vyskytnou do jednoho roku od doručení zboží Zalando Pre-owned.

10.8. Jakost a vlastnosti zboží Zalando Pre-owned: Jelikož je zboží Zalando Pre-owned použitým zbožím, za vadu zboží Zalando Pre-owned se nepovažují běžné známky užívání a opotřebení, které zboží mělo již při převzetí kupujícím, a na takové vady se tudíž neuplatní práva z vadného plnění. Za běžné známky užívání a opotřebení, které zboží mělo již při převzetí kupujícím, či za nedostatky zboží a jeho vlastností, které byly zjevné již z popisu zboží, neposkytujeme žádnou záruku.

11. Další informace

11.1. Kliknutím na „ Objednat a zaplatit“ souhlasíte, že s námi uzavřete kupní smlouvu distančním způsobem a zavazujete se k zaplacení kupní ceny zboží. Všechny náklady spojené s provozem komunikačního nástroje (např. poplatky za připojení k internetu, telefonní poplatky atd.) při procesu uzavírání smlouvy si každá strana hradí sama.

11.2. Vyhrazuje si právo kdykoliv změnit tyto VOP. Smlouvy, které byly uzavřeny za jiného znění všeobecných obchodních podmínek, se však budou řídit podmínkami platnými v době, kdy smlouva byla uzavřena.

11.3. Nabídky zveřejněné na zalando.cz smějí využívat pouze osoby, které dosáhly věku nejméně 18 let.

11.4. Každý zákazník je oprávněn vést si u Zalando současně pouze jeden zákaznický účet. Vyhrazuje si právo mazání opakovaných registrací.

11.5. Tyto všeobecné obchodní podmínky neplatí pro podnikatele.

11.6. **VOP jsou umístěny na stránce www.zalando.cz**, kde si tyto podmínky můžete uložit či vytisknout užitím obvyklých pokynů (obvykle Soubor -> Ulož jako).

Můžete si tento **[dokument také stáhnout a archivovat jako PDF](#)**. Pro zobrazení tohoto souboru je nutné mít nainstalovaný Adobe Reader, který můžete stáhnout zdarma na adrese www.adobe.com/cz, nebo jiný prohlížeč souborů PDF.

11.7. Uložit si VOP můžete rovněž během procesu finalizace objednávky, kdy na poslední stránce si VOP můžete stáhnout do počítače. Potvrzení objednávky obsahuje souhrn všech objednaných položek zboží a naše VOP, případně odkaz na ně, z emailu je můžete jednoduše vytisknout či si je uložit.

Smlouva se uzavírá v českém jazyce. Text Smlouvy u nás není uložen a po dokončení procesu objednávky k němu nelze získat přístup.

11.8. V případě jakéhokoliv sporu, který jsme společně nedokázali vyřešit napřímo, máte možnost využít mimosoudní řešení sporu. V tom případě se obraťte na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz), orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) a postupujte dle pokynů uvedených na stránkách; na stejném místě můžete i další informace o ADR.

11.9 V systému doporučení můžete vidět položky o kterých si myslíme že by se vám mohly líbit a zjednodušíme vám tak hledání. Pro navržení co možná nejvhodnějších doporučení, používáme různé parametry. Mezi hlavní parametry patří především země, informace o zboží, výběr filtrů a seřazení, preferované velikosti, oblíbenost produktu stejně tak jako předchozí nákupy a jiné brouzdání. Zboží které je zobrazeno na stránce zásadně ovlivňují následující parametry. 1. Oblíbenost, 2. Čas kdy byl produkt přidán, 3. Aktuální prodejní akce a 4. Cena. Parametry jednotlivých systémů doporučení naleznete pod symbolem „informace-i“ u systému doporučení například na katalogové stránce. Pod následujícím odkazem najdete další informace k námi používaným informacím ze zákaznického profilu a možnosti jejich využití k ovlivnění systému doporučení celé platformy:

Odkaz na nastavení doporučení: <https://www.zalando.cz/myaccount/recommendation-preferences/>.

S pozdravem,

Zalando SE

Cristina Stenbeck

Valeska-Gert-Straße 5

10243 Berlin

Představenstvo:

Robert Gentz & David Schröder (oba spolupředsedové představenstva), Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova,
David Schneider

Předseda dozorčí rady:

Kelly Bennett

Obchodní podmínky byly vydány dne: 01.01.2026