

# Všeobecné obchodní podmínky Zalando

**Všeobecné obchodní podmínky (dále také „VOP“) pro online objednávku a nákup zboží na stránkách [www.zalando.cz](http://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](http://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](http://www.zalando.cz) Vám nabízí zážitek z nakupování a doplňkových služeb, který je šitý na míru Vaším zájmem a potřebám. Na [www.zalando.cz](http://www.zalando.cz) prodáváme zboží Zalando, a dále použité zboží Zalando Zircle.

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](http://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“).

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. Zaplaťte 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 objednáme 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 v případě, 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 Jestliže na stránce s přehledem objednávky vyberete kompenzaci CO2 stopy vaší objednávky, bude to nedílná součást vaší objednávky. Před uzavřením smlouvy na stránce s přehledem objednávky budete informováni o částce této kompenzace.

1.9 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.

## **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, jakmile zaplatíte plnou cenu potvrzené objednávky.

2.2. Cena zboží zahrnuje i dopravu, jestliže si nesjednáte expresní doručení (viz bod 2.3).

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. V závislosti na tom, odkud je vaše zboží odesláno, mohou být účtovány zvýšené náklady za doručení na dlouhou vzdálenost ve výši 29 CZK včetně DPH. Pokud se na vybranou položku vztahují náklady za doručení na dlouhou vzdálenost, budeme vás o tom informovat před odesláním objednávky. Náklady na doručení na dlouhou vzdálenost vám budou účtovány společností Zalando. Pokud se rozhodnete vrátit jakoukoli položku, u které byly účtovány poplatky za doručení na dlouhou vzdálenost, vrátíme vám poplatky za doručení na dlouhou vzdálenost jen pokud bude vrácena celá objednávka. Vaše zákonná práva zůstávají nedotčena.

## **3. Placení**

3.1. Přijímáme všechny formy plateb, které jsou uvedeny na stránkách [www.zalando.cz](http://www.zalando.cz) včetně převodu na účet, PayPalu a platby platebními kartami. Vyhrazuji 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 takové hodnoty nedosahuje, 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. Vyhrazuji 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. Dárkové poukazy a jejich uplatnění**

5.1. Dárkové poukazy jsou poukazy, které lze zakoupit. Lze jimi zakoupit zboží Zalando, nelze jím však zakoupit jiný dárkový poukaz. Jestliže hodnota dárkového poukazu nedosahuje ceny objednaného zboží, rozdíl může být doplacen jakoukoliv platební metodou.

5.2. Dárkové poukazy a následný kredit, za který se dárkový poukaz smění, mohou být uplatněny pouze před dokončením vaší objednávky. Hodnotu dárkového poukazu ani kredit nelze směnit za peníze, jejich hodnota není

jakkoliv úročena. Jestliže chcete uplatnit dárkový poukaz, připsat si kredity pro nákupy, nebo vidět stav vašeho zákaznického účtu, klikněte na sekci „Můj účet“ na stránce [www.zalando.cz](http://www.zalando.cz).

## 6. Vrácení zboží ze zákona

6.1. Jestliže si zakoupíte zboží na [www.zalando.cz](http://www.zalando.cz), máte za zákona právo toto zboží vrátit:

Jestliže se rozhodnete vrátit zboží, chtěli bychom vás upozornit, že můžete použít zasílací štítek, který je přiložen k vaší objednávce. Tento štítek si rovněž můžete vytisknout z vašeho zákaznického 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 předtištěnou zpáteční adresu, když vracíte zboží, aby zbytečně nezvyšovaly náklady a čas vyřízení vrácení zboží.

6.2. Pokud se rozhodnete vrátit jakoukoli položku, u které byly účtovány poplatky za doručení na dlouhou vzdálenost, vrátíme vám poplatky za doručení na dlouhou vzdálenost jen pokud bude vrácena celá objednávka. V opačném případě ponese náklady na vrácení zboží vy.

### Vaše práva při vrácení zboží:

Máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dní bez udání důvodu. Lhůta 14 dní běží ode dne, kdy jste vy, nebo vámi určená osoba (nikoliv přepravce), obdrželi poslední položku objednaného zboží.

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](mailto:zruseni@zalando.cz)) jasným prohlášením, že tohoto práva využíváte např. dopisem, faxem či emailem. 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.

## **Formulář na odstoupení od smlouvy:**

Adresát:

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

Telefon: 0800023592, Fax: +49 (0)30 2759 46 93, E-Mail: zruseni@zalando.cz

Já/my(\*) Vám tímto oznamujeme, že já/my (\*) odstupujeme od mé/naší (\*) smlouvy o koupi zboží ohledně následujícího zboží/služeb (\*)

- Objednáno dne (\*)/doručeno dne (\*)

- Jméno spotřebitele/spotřebitelů

- Adresa spotřebitele/spotřebitelů

- Datum

(\*) 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. 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 Zircle, můžete použít štítek s adresou, kterým vám bylo zasláno zboží, které chcete vrátit, tento štítek si můžete rovněž sami vytisknout na našich internetových stránkách v sekci zákaznické podpory. Pokud byste měli potíže s případným 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.

7.7 Upozorňujeme na to, že právo na vrácení zboží ve lhůtě 30 dnů neplatí pro příspěvek na ochranu klimatu, pokud se rozhodnete kompenzovat uhlíkovou stopu své objednávky. Vaše právo na zrušení ze zákona tím zůstává nedotčeno.

## **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 z účtu, 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. Jestliže máte jakékoliv otázky, neváhejte kontaktovat náš tým [zákaznické podpory](#).

## 10. Odpovědnost za vady

10.1. Odpovědnost za vady se řídí občanským zákoníkem, zejména ustanoveními § 1914, 1925, 2099 až 2117 a 2161 až 2174.

10.2. Naší povinností je dodat vám zboží, které nemá vady, tedy:

- zboží má vlastnosti, na kterých jsme se dohodli při uzavření smlouvy, nebo odpovídá našemu popisu, včetně popisu v reklamních materiálech, nebo vypadá tak, jak lze očekávat s ohledem na daný typ zboží,
- zboží je vhodné pro takové užívání, pro které je prodáváno, nebo pro užívání obvyklé pro daný typ zboží,
- zboží splňuje právní požadavky, které se na jeho vlastnosti vztahují,
- zboží je v požadované jakosti a velikosti, a
- jestliže jakost či design byly určeny na základě vzorku či vzoru, pak zboží musí mít být alespoň stejně kvalitní jako vzorek či vzor.

10.3. Jestliže zboží neodpovídá výše uvedeným vlastnostem, můžete požadovat dodání zboží, které není vadné, to však platí pouze, pokud by to s ohledem na povahu vady nebylo nepřiměřené. Jestliže nelze zboží řádně využívat, protože zakoupené zboží vykazuje opakovanou vadu, nebo více vad nezávislých na sobě, máte nárok na výměnu za nové zboží. V tomto případě máte rovněž možnost odstoupit od smlouvy.

10.4. Jestliže neodstoupíte od smlouvy, nepožadujete nové zboží nebo opravu vadného zboží, můžete žádat o přiměřenou slevu z ceny zboží.

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 6 měsíců od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné už v okamžiku jeho převzetí.

10.6. Uplatnit práva z vadného plnění není možné, jestliže jste věděli o vadě před převzetím zboží nebo byla-li vada způsobena vámi a vaším nesprávným užíváním.

10.7. **Odpovědnost za vady v případě objednávky použitého zboží Zalando Zircle:** V případě objednávky zboží Zalando Zircle se jedná o použité zboží. Lhůta k uplatnění práva z vady, která se vyskytne u zboží Zalando Zircle, 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 Zircle.

10.8. **Jakost a vlastnosti zboží Zalando Zircle:** Jelikož je zboží Zalando Zircle použitým zbožím, za vadu zboží Zalando Zircle 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 „Kup teď“ souhlasíte, že s námi uzavřete kupní smlouvu distančním způsobem. 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. Vyhrazujeme 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 [www.zalando.de](http://www.zalando.de) 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. Vyhrazujeme si právo mazání opakovaných registrací.

11.5. Tyto všeobecné obchodní podmínky neplatí pro podnikatele.

11.6. VOP jsou umístěny na stránce [www.zalando.cz](http://www.zalando.cz), kde si tyto podmínky můžete uložit či vytisknout užitím obvyklých pokynů (obvykle Soubor → Ulož jako). Obchodní podmínky je možné stáhnout ve formátu PDF kliknutím na tento odkaz. Pro zobrazení tohoto souboru je nutné mít nainstalovaný Adobe Reader, který můžete stáhnout zdarma na adrese [www.adobe.com/cz](http://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.

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](http://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. Můžete rovněž podat stížnost k evropské Online platformě pro řešení sporů ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

**S pozdravem,**

**Zalando SE**

Valeska-Gert-Straße 5

10243 Berlin

Představenstvo:

Robert Gentz &, David Schneider (oba spolupředsedové představenstva), Dr. Astrid Arndt, James Freeman II,  
David Schröder

Předseda dozorčí rady:

Cristina Stenbeck

Obchodní podmínky byly vydány dne: 02.07.2021