

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO NÁKUP A POUŽÍVÁNÍ

1. ÚVOD

Tento dokument (společně s dokumenty zde zmíněnými) představuje všeobecné obchodní podmínky, jimiž se řídí používání tohoto webu www.zara.com a nákup produktů na něm (dále jen „VOP“).

Důrazně doporučujeme, abyste si před používáním tohoto webu přečetli tyto VOP, naše Zásady používání souborů cookie a naše Zásady ochrany osobních údajů (dále souhrnně označovány jako „zásady ochrany údajů“). Při používání tohoto webu a zadávání objednávky na něm jste vázáni těmito VOP a zásadami ochrany údajů. Pokud s VOP či zásadami ochrany údajů nesouhlasíte, tento web nepoužívejte.

Tyto VOP se mohou měnit. Je vaší odpovědností je číst pravidelně, jelikož jste vázáni VOP zveřejněnými v době, kdy používáte web nebo uzavíráte příslušnou smlouvu (jak bude definováno dále).

Pokud máte jakýkoli dotaz týkající se VOP nebo zásad ochrany údajů, můžete nás kontaktovat prostřednictvím kontaktního formuláře.

Smlouvu (viz definice níže) lze uzavřít dle vašeho výběru v jakémkoli jazyce, v němž jsou tyto VOP k dispozici na tomto webu.

2. ÚDAJE O NÁS

Prodej zboží prostřednictvím tohoto webu pod názvem ZARA zajišťuje Fashion Retail, S. A., společnost registrovaná ve Španělsku se sídlem Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), e-mail contact.cz@zara.com, telefonní číslo pouze pro účely identifikace +420 224 239 873, registrovaná v obchodním rejstříku města A Coruña, svazek 3,425, všeobecný oddíl, stránka 49, list C47,731, vložka 1, DIČ CZ683754048.

3. VAŠE ÚDAJE A NÁVŠTĚVY TOHOTO WEBU

Informace nebo osobní údaje, které nám poskytnete, budou zpracovávány v souladu se zásadami ochrany údajů. Pokud používáte tento web, souhlasíte se zpracováním vašich informací a údajů a uvádíte, že všechny poskytnuté informace a údaje jsou pravdivé a odpovídají skutečnosti.

4. POUŽÍVÁNÍ NAŠEHO WEBU

Používáním tohoto webu a zadáváním objednávky jeho prostřednictvím se zavazujete:

- i. Používat tento web pouze k posílání dotazů a zadávání právoplatných objednávek.
- ii. Neprovádět žádné falešné ani podvodné objednávky. Pokud se můžeme důvodně domnívat, že byla taková objednávka provedena, jsme oprávněni ji zrušit a informovat o tom příslušné orgány.
- iii. Poskytnout nám svoji e-mailovou adresu, poštovní adresu a případně další kontaktní údaje pravdivě a přesně. Rovněž souhlasíte, že tyto údaje můžeme použít, abychom vás v případě potřeby kontaktovali v souvislosti s objednávkou (viz naše Zásady ochrany osobních údajů).

Pokud nám neposkytnete všechny potřebné informace, nemůžete objednávku zadat.

Zadáním objednávky na tomto webu uvádíte, že jste starší 18 let a jste právně způsobilí uzavírat právně závazné smlouvy.

5. DOSTUPNOST SLUŽBY

Služba doručení zboží nabízeného na tomto webu je k dispozici pouze v České republice.

6. FORMALIZACE SMLOUVY

Jestliže chcete provést objednávku, musíte projít všemi kroky online nákupu a kliknout na tlačítko „Potvrdit platbu“. Poté obdržíte e-mail s potvrzením přijetí objednávky („Potvrzení objednávky“). O odeslání objednávky budete informováni rovněž e-mailem („Potvrzení odeslání“).

7. DOSTUPNOST PRODUKTŮ

Objednávky všech produktů jsou závislé na dostupnosti. Pokud existují problémy ohledně dodání produktů nebo pokud již není zboží na skladě, vyhrazueme si právo informovat vás o náhradních produktech stejné nebo vyšší kvality a hodnoty, které si můžete objednat. Pokud si nepřejete objednat náhradní produkty, vrátíme vám veškeré uhrazené částky.

8. ODMÍTNUTÍ ZPRACOVAT OBJEDNÁVKU

Vyhrazueme si právo kdykoli jakýkoli produkt odebrat z tohoto webu a odebrat z něj či upravit na něm jakékoli materiály či obsah. I když vždy vynaložíme maximální úsilí, abychom zpracovali všechny objednávky, mohou nastat výjimečné okolnosti, které nás donutí odmítnout zpracování objednávky poté, co bylo zasláno potvrzení objednávky. Vyhrazueme si právo tak kdykoli učinit.

Nejsme vůči vám ani žádné jiné třetí osobě odpovědny za odebrání jakéhokoli produktu z tohoto webu, za odebrání či úpravu jakýchkoli materiálů či obsahu z tohoto webu ani za nezpracování objednávky poté, co jsme zaslali potvrzení objednávky.

9. DORUČENÍ

S výhradou výše uvedeného bodu 7, týkajícího se dostupnosti produktu, a s výjimkou mimořádných okolností budeme usilovat o to, abychom vám odeslali objednávku sestávající z produktu/produktů uvedených v potvrzení odeslání před datem uvedeným v tomto potvrzení nebo, pokud je uvedeno datum dodání, v očekávaném časovém rozmezí uvedeném při výběru způsobu doručení, maximálně však do 30 dní od data potvrzení objednávky.

Bez ohledu na výše uvedené mohou nastat zpoždění z důvodů, jako jsou nepředvídané okolnosti nebo oblast doručení.

Pro účely těchto VOP se „doručením“ a „doručenou“ objednávkou rozumí to, že vy nebo třetí osoba vámi uvedená získá zboží do fyzického držení, což bude dosvědčeno podpisem přijetí objednávky na doručovací adrese, kterou jste uvedli.

10. NEMOŽNOST DORUČENÍ

Pokud nemůžeme vaši objednávku doručit, pokusíme se nalézt bezpečné místo, kde ji uložíme. Jestliže bezpečné místo nenalezneme, objednávka bude vrácena do našeho skladu.

Necháme vám také vzkaz vysvětlující, kde se vaše objednávka nachází a co udělat pro to, aby vám byla doručována znovu. Pokud nebudete na místě doručení ve smluvený čas, kontaktujte nás prosím a domluvíme doručení na jiný den.

Jestliže nelze objednávku doručit do 30 dnů ode dne, kdy je k dispozici k doručení, z důvodů, jež nelze přičíst nám, budeme předpokládat, že si přejete zrušit smlouvu, a smlouva bude ukončena. V důsledku ukončení smlouvy vám vrátíme všechny platby, které jsme od vás obdrželi, včetně poštovného (s výjimkou případných doplatků vyplývajících z vašeho výběru jiného než standardního způsobu doručení, který nabízíme), a to bez zbytečného odkladu – v každém případě do 14 dnů od data, kdy došlo k ukončení smlouvy.

Mějte prosím na paměti, že přeprava v důsledku ukončení smlouvy může představovat dodatečné náklady, které můžeme přenést na vás.

11. PŘECHOD RIZIKA A VLASTNICTVÍ PRODUKTŮ

Produkty přecházejí pod vaši odpovědnost od momentu doručení dle bodu 9 výše.

Vlastníkem produktů se stáváte, jakmile obdržíme úplnou úhradu všech dlužných částek, a to včetně poštovného, nebo v okamžiku doručení (jak je definováno v bodu 9 výše), pokud k němu dojde později.

12. CENA A ÚHRADA

Cena produktů bude vždy odpovídat ceně uvedené na našem webu, kromě případů evidentní chyby. I když se maximálně snažíme, aby byly ceny uvedené na webu správné, může dojít k chybě. Pokud zjistíme chybu v ceně jakéhokoli produktu, který jste si objednali, co nejdříve vás o tom budeme informovat a dáme vám možnost objednávku potvrdit se správnou cenou nebo ji zrušit. Pokud se nám nepodaří vás kontaktovat, objednávka bude považována na zrušenou a všechny uhrazené částky vám budou vráceny v plné výši.

Nejsme povinni vám poskytovat žádné produkty za nesprávnou nižší cenu (i když jsme již odeslali potvrzení o odeslání), pokud je chyba v ceně evidentní a nezpochybnitelná a existuje důvodný předpoklad, že jste poznali, že jde o nesprávnou cenu. V tomto případě spotřebiteli nabídneme možnost produkt zakoupit za správnou cenu nebo objednávku zrušit.

Ceny na webu jsou uvedeny včetně DPH, ale bez poštovného, které bude přidáno k celkové ceně, jak je uvedeno v našem Průvodci nákupem (viz oddíl o poštovném).

Ceny se mohou kdykoli změnit. S výjimkou výše uvedeného se ale změny nedotknou objednávek, u nichž jsme odeslali potvrzení objednávky. Použijí se ceny produktů uvedené v okamžiku objednání spotřebitelem.

Jakmile vyberete veškeré zboží, které chcete koupit, bude přidáno do košíku. Dalším krokem bude zpracování objednávky a úhrada. K tomu musíte postupovat podle kroků nákupního procesu a v každém kroku zadat nebo ověřit požadované informace. Kromě toho můžete v průběhu nákupního procesu před provedením úhrady měnit podrobnosti objednávky. V Průvodci nákupem naleznete podrobný popis nákupního procesu. Pokud jste registrovaný uživatel, v části „Můj účet“ naleznete údaje o všech svých objednávkách.

Pro platbu můžete použít tyto platební způsoby a karty: Visa, Mastercard, American Express, Visa Electron a PayPal.

Mějte prosím na paměti, že možnost „Výměna velikostí“ bude dostupná pouze tehdy, pokud jste k platbě použili tyto platební prostředky: American Express, Visa a Mastercard.

Abychom minimalizovali riziko neoprávněného přístupu, údaje o vaší platební kartě budou šifrovány. Jakmile obdržíme vaši objednávku, vyžádáme si na vaší kartě předběžnou autorizaci, abychom ověřili, zda je na ní dostatek prostředků k dokončení transakce. Částka bude z vaší karty stržena, až objednávka opustí náš sklad.

Pokud si jako způsob úhrady vyberete PayPal, částka bude stržena, když potvrdíme objednávku.

Kliknutím na tlačítko „Potvrdit platbu“ potvrzujete, že je platební karta vaše.

Platební karty budou ověřeny a autorizovány subjektem, který kartu vydal. Pokud tento subjekt platbu neautorizuje, neneseme odpovědnost za žádné zpoždění či nedoručení a nebudeme moci s vámi uzavřít smlouvu.

I když používáme místní měnu a nebudeme účtovat žádné příplatky či doplatky, jde o mezinárodní transakci a vaše banka vám může účtovat příplatky kvůli směně na eura, a to dle sazebníku banky. Pokud se částka stržená z vaší karty nebo na ni vrácená liší od ceny uvedené při dokončení objednávky / potvrzené vrácené částky, obraťte se na svoji banku pro další informace o bankovních poplatcích a směnných kurzech použitých pro tuto transakci.

13. NÁKUP ZBOŽÍ JAKO HOST

Na našem webu je k dispozici také funkce nákupu zboží jako host. Při tomto typu nákupu od vás budou vyžadovány jen údaje nezbytné ke zpracování objednávky. Po dokončení nákupního procesu vám nabídneme možnost zaregistrovat se jako uživatel nebo pokračovat jako neregistrovaný uživatel.

14. DAŇ Z PŘIDANÉ HODNOTY

V souladu s platnými pravidly a předpisy podléhají všechny nákupy uskutečněné prostřednictvím našeho webu dani z přidané hodnoty (DPH).

V této souvislosti a v souladu s kapitolou I hlavy V směrnice Rady 2006/112/ES ze dne 28. listopadu 2006 o společném systému daně z přidané hodnoty je místem dodání členský stát, v němž se nachází doručovací adresa, a příslušná DPH bude stanovena dle platné sazby v každém členském státu, kam je zboží dodáno dle objednávky.

V souladu s platnými pravidly a předpisy v každém státu se na zboží dodávané do určitých členských států Evropské unie může vztahovat přenesená daňová povinnost, tzv. „reverse charge“ (článek 194 směrnice 2006/112), pokud zákazník je či má být osobou povinnou k dani pro účely DPH. V tomto případě nebudeme účtovat DPH, pokud nám příjemce potvrdí, že bude DPH odvedena zákazníkem v režimu přenesené daňové povinnosti.

15. ZÁSADY VÝMĚNY/VRÁCENÍ ZBOŽÍ

15.1 Zákonné právo na odstoupení od smlouvy

Právo na odstoupení od smlouvy

Pokud smlouvu uzavíráte jako spotřebitel, máte právo na odstoupení od smlouvy do 14 dnů bez uvedení důvodu.

Lhůta k odstoupení uplyne po 14 dnech ode dne, kdy převezmete (případně převezme vámi určená třetí osoba jiná než dopravce) zboží do fyzického držení, nebo – v případě různého zboží v jedné objednávce doručovaného zvlášť – po 14 dnech ode dne, kdy převezmete (případně převezme vámi určená třetí osoba jiná než dopravce) do fyzického držení poslední ze zboží objednaného v jedné objednávce.

Jestliže chcete uplatnit právo na odstoupení od smlouvy, zasláním e-mailu na adresu contact.cz@zara.com, prostřednictvím sekce „Můj účet“ nebo „Vrácení zboží“ na webu nebo prostřednictvím našeho kontaktního formuláře oznámte společnosti ZARA své rozhodnutí odstoupit od této smlouvy jednoznačným prohlášením (například dopisem zaslaným poštou či e-mailem). Můžete použít vzorový formulář o odstoupení, který naleznete v příloze, ale není to povinné.

Abyste dodrželi lhůtu na odstoupení, stačí, abyste svoje sdělení ohledně uplatnění práva na odstoupení odeslali před koncem této lhůty (není nutné, aby bylo v této lhůtě oznámení doručeno a zboží vráceno).

Účinky odstoupení od smlouvy

Jestliže se rozhodnete odstoupit od smlouvy, vrátíme vám plnou cenu produktu/produktů a veškeré další platby, které jsme od vás obdrželi, včetně poštovného (s výjimkou případných doplateků vyplývajících z vašeho výběru jiného než standardního způsobu doručení, který nabízíme), a to bez zbytečného odkladu – v každém případě do 14 dnů od data, kdy došlo k ukončení smlouvy. Peníze vám vrátíme stejným způsobem, jakým proběhla platba za původní transakci. V žádném případě vám nebudou v důsledku vrácení peněz účtovány žádné poplatky. Bez ohledu na výše uvedené můžeme vrácenou částku zadržet, dokud od vás neobdržíme zboží nebo dokud neposkytnete důkaz, že jste zboží odeslali, podle toho, co nastane dříve.

Zboží jste povinni odeslat zpět, doručit nebo je předat v jakékoli prodejně ZARA v České republice bez zbytečného odkladu, v každém případě nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám sdělíte, že od smlouvy odstoupujete. Tato povinnost je splněna, pokud zboží odešlete před uplynutím této 14denní lhůty.

Nesete odpovědnost pouze za případnou sníženou hodnotu zboží, která je důsledkem zacházení nad rámec toho, co je nutné pro stanovení povahy, charakteristiky a funkčnosti zboží.

15.2 Smluvní právo na odstoupení od smlouvy

Kromě zákonného práva spotřebitele na odstoupení od smlouvy, uvedeného v bodu 15.1 výše, vám poskytujeme lhůtu na vrácení produktů (kromě těch uvedených v bodu 15.3 níže, pro něž je právo zrušení vyloučeno) po dobu 30 dnů od data odeslání produktů.

Pokud zboží vrátíte ve smluvní lhůtě pro právo na odstoupení od smlouvy poté, co vypršela zákonná lhůta, bude vám vrácena pouze částka uhrazená za dané produkty. Nebude vám vráceno poštovné.

Své smluvní právo na odstoupení od smlouvy můžete uplatnit podle ustanovení v bodu 15.1 výše. Pokud nás ale informujete o svém úmyslu odstoupit od smlouvy po zákonem stanovené lhůtě pro odstoupení, v každém případě nám musíte zboží vrátit do 30 dnů od potvrzení odeslání.

15.3 Obecná ustanovení

Právo na odstoupení od smlouvy nemáte, pokud jde o doručení některého z následujících produktů:

- i. Zboží upravené na míru.
- ii. Hudební disky CD/DVD bez původního obalu.
- iii. Zboží v uzavřeném obalu, které není možné vrátit z hygienických důvodů a které bylo po doručení otevřeno.

Vaše právo na odstoupení od smlouvy se vztahuje pouze na produkty vrácené ve stejném stavu, v jakém vám byly doručeny. Peníze vám nebudou vráceny, pokud byl produkt po otevření použit, pokud produkt není ve stejném stavu, v jakém byl doručen, nebo pokud byl poškozen. S produkty ve vašem držení je proto třeba zacházet opatrně. Pokud je to možné, produkty prosím vračejte i s jejich původním balením a případnými návody a dalšími dokumenty, které jsou s produktem dodávány.

Při odstoupení od smlouvy vračejte produkty následovně:

i) Vrácení v jakékoli prodejně ZARA:

Jakýkoli produkt můžete vrátit v prodejně ZARA v zemi, kde byl produkt doručen. Prodejna musí mít oddělení, do něhož vracený produkt patří. V tomto případě navštivte prodejnu a předložte produkt společně s elektronickou stvrzenkou v digitální podobě na vašem mobilním telefonu nebo přineste do prodejny vytištěnou elektronickou stvrzenku.

ii) Vrácení kurýrem:

Při vrácení produktu/produktů kurýrem zajištěným naší společností nás kontaktujte e-mailem na adrese contact.cz@zara.com, prostřednictvím sekce „Můj účet“ nebo „Vrácení zboží“ na webu nebo prostřednictvím našeho kontaktního formuláře a domluvte se na vyzvednutí produktu u vás doma. Pokud je to možné, měli byste produkt poslat v původním balení a řídit se pokyny v části „Vrácení zboží“ na tomto webu. Jestliže jste zboží koupili jako host, můžete požádat o možnost vrácení kurýrem zasláním e-mailu na adresu contact.cz@zara.com nebo prostřednictvím našeho kontaktního formuláře.

Žádná z těchto dvou možností nevyžaduje, abyste hradili jakékoli další náklady.

Produkt můžete vrátit přímo na adresu uvedenou na stvrzence, kterou jste obdrželi společně s produktem. Produkt prosím vraťte bez prodlevy a společně se stvrzenkou na adresu uvedenou na stvrzence. Náklady na vrácení produktu hradíte vy.

Po prohlédnutí zboží vás informujeme, zda máte nárok na vrácení zaplacené částky. Poštovné bude vráceno, pokud je právo na odstoupení od smlouvy uplatněno v zákonné lhůtě a je vráceno veškeré příslušné zboží. Peníze vám budou vráceny co nejdříve, v každém případě do 14 dnů od data, kdy jste nám oznámili svůj úmysl od smlouvy odstoupit.

Bez ohledu na výše uvedené můžeme vrácenou částku zadržet, dokud od vás neobdržíme zboží nebo dokud neposkytnete důkaz, že jste zboží odeslali, podle toho, co nastane dříve. Peníze budou vždy vráceny stejným způsobem, jakým jste za nákup zaplatili.

Berete na sebe náklady a riziko vrácení produktu, jak je uvedeno výše.

V případě jakýchkoli dotazů nás můžete kontaktovat prostřednictvím kontaktního formuláře nebo zasláním e-mailu na adresu contact.cz@zara.com.

15.4 Výměna velikosti

Pokud se rozhodnete, že vám nevyhovuje velikost zakoupeného zboží, můžete požádat o výměnu velikosti bez placení dalšího poštovného za nové zboží, které vám bude odesláno, přičemž vy vrátíte původní zboží. Toto nemá vliv na vaše zákonná a smluvní práva na odstoupení od smlouvy, která budou nadále existovat právně i smluvně. Můžete požádat o výměnu velikosti prostřednictvím oddílu „Objednávky a vrácení zboží“ v sekci „Můj účet“ na tomto webu. Vyberte novou velikost zboží, a za předpokladu, že (i) se jedná o stejné zboží, (ii) jeho cena na webu je stejná nebo vyšší než cena, kterou jste zaplatili za původní zboží (vezměte na vědomí, že pouze v tomto případě vám cena nebude účtována) a (iii) byly použity pouze určité platební prostředky (další informace naleznete v oddíle 12 těchto VOP), můžete požádat o výměnu velikosti. Upozorňujeme, že možnost měnit velikost vašeho původního zboží bude zobrazena pouze tehdy, pokud zboží splňuje všechny tyto podmínky.

Poté, co jste požádali o výměnu zboží a vybrali vhodný způsob vrácení, musíte vrátit původní zboží, a to buď v některé z prodejen ZARA v České republice, které mají stejné oddělení, do kterého patří zboží, které si přejete vrátit, nebo prostřednictvím kurýra, kterého zašleme k vám domů. Zboží musíte vrátit bez zbytečného odkladu, v každém případě však nejpozději do 14 kalendářních dnů od podání žádosti o výměnu na webu. Ani jednou z těchto dvou možností pro vrácení zboží vám nevzniknout (s výjimkou neúspěšného vrácení původního zboží popsaného v posledním odstavci) dodatečné náklady.

Vrátíte-li zboží v některé z prodejen ZARA v České republice, která má oddělení, do kterého patří zboží, které chcete vyměnit, musíte společně se zbožím předložit elektronickou stvrzenku, která byla připojena k potvrzení o odeslání a je také uložena na vašem účtu na našem webu a v aplikaci Zara. Elektronickou stvrzenku můžete ukázat v digitální podobě nebo ji můžete do prodejny přinést vytištěnou. Pokud zboží vrátíte prostřednictvím kurýra, kterého k vám zašleme, měli byste zboží vrátit ve stejném balení, ve kterém jste ho obdrželi, a postupovat dle pokynů v oddíle „Objednávky a vrácení zboží“ na tomto webu.

Poté, co vyberete způsob vrácení, zašleme vám novou objednávku se zbožím ve změněné velikosti, a to do 2–3 pracovních dnů od data podání žádosti o výměnu a v každém případě v maximální lhůtě do 30 dnů od tohoto data. Tato možnost nebude pro vás představovat žádné dodatečné náklady. Tato nová objednávka se bude řídit ustanoveními VOP, včetně uplatnění práva na odstoupení od smlouvy.

Mějte prosím na paměti, že pokud po 14 kalendářních dnů od podání žádosti o výměnu zboží na tomto webu nevrátíte původní zboží, budeme oprávněni účtovat náklady za novou podanou objednávku dle ustanovení v těchto VOP.

15.5 Vrácení vadných produktů

Pokud si myslíte, že v momentě doručení není produkt takový, jak je uvedeno ve smlouvě, okamžitě nás kontaktujte zasláním e-mailu na adresu contact.cz@zara.com, prostřednictvím sekce „Můj účet“ nebo „Vrácení zboží“ na webu nebo prostřednictvím našeho kontaktního formuláře a domluvte se na vyzvednutí produktu u vás doma.

Produkt je třeba vrátit na adresu uvedenou na stvrzence, kterou obdržíte s produktem při doručení, v jakékoli prodejně ZARA v České republice nebo předat kurýrovi, kterého k vám pošleme. Naše prodejny jsou oprávněny požádat o prokázání nákupu, ten prokážete předložením kopie elektronické stvrzenky připojené k potvrzení o odeslání, která bude dodatečně uložena na vašem Účtu na našem webu nebo v aplikaci Zara. Elektronickou stvrzenku můžete ukázat v digitální podobě nebo můžete do prodejny přinést vytištěnou elektronickou stvrzenku.

Vrácený produkt důkladně prohlédneme a e-mailem vám v přiměřené době oznámíme, zda produkt může být vyměněn nebo zda máte právo na vrácení peněz. K vrácení peněz nebo výměně zboží dojde co nejdříve, nejpozději však do 14 dnů od data, kdy vám zašleme e-mail s potvrzením vrácení peněz či výměny produktu.

Pokud bude u vrácených produktů potvrzena vada nebo poškození, vrátíme vám plnou částku včetně nákladů na doručení a vrácení. Peníze budou vždy vráceny stejným způsobem, jakým jste za nákup zaplatili.

V každém případě můžete uplatnit veškerá práva, která uznává aktuální legislativa.

16. ODPOVĚDNOST A ODMÍTNUTÍ ODPOVĚDNOSTI

Není-li výslovně v těchto VOP uvedeno jinak, naše odpovědnost týkající se jakéhokoli produktu zakoupeného na tomto webu je omezena výhradně na nákupní cenu daného produktu.

Bez ohledu na výše uvedené svoji odpovědnost neodmítáme a ani nebude omezena v následujících případech:

- i. v případě smrti či zranění způsobených naší nedbalostí,
- ii. v případě podvodu či podvodného uvedení v omyl,
- iii. v jakémkoli případě, v němž by bylo protiprávní či nezákonné naši odpovědnost vyloučit, omezit či se pokusit ji vyloučit či omezit.

Bez ohledu na výše uvedený odstavec a v rozsahu povoleném zákonem a neuvádějí-li tyto VOP jinak, nepřijímáme žádnou odpovědnost za následující ztráty, a to bez ohledu na jejich původ:

- i. ztráta příjmu či úbytek prodeje,
- ii. provozní ztráty,

- iii. ztráta zisku či zakázek,
- iv. ztráta předvídaných úspor,
- v. ztráta dat,
- vi. ztráta času při obchodní činnosti či organizaci.

Vzhledem k otevřené povaze tohoto webu a možnosti chyb při uchovávání a přenosu digitálních údajů nezaručujeme, není-li na tomto webu výslovně uvedeno jinak, přesnost ani bezpečnost údajů přenášených či obdržených prostřednictvím tohoto webu.

Veškeré popisy produktů, informace a materiály publikované na tomto webu jsou poskytovány, jak stojí a leží, a nevztahují se na ně žádné výslovné ani konkludentní záruky kromě těch, které stanoví zákon. Pokud uzavíráte smlouvu jako zákazník nebo uživatel, jsme povinni dodat zboží, které je v souladu se smlouvou, a neseme vůči vám odpovědnost za případný nedostatek shody v době doručení. Zboží se považuje za odpovídající smlouvě, pokud: i) je shodné s popisem námi uvedeným a má vlastnosti, které jsme prezentovali na tomto webu; ii) je vhodné k účelům, k nimž se zboží tohoto druhu obvykle používá; iii) prokazuje kvalitu a výkon, které jsou běžné u zboží stejného typu a které lze důvodně očekávat. V rozsahu povoleném zákonem vylučujeme veškeré záruky kromě těch ve prospěch spotřebitelů a uživatelů, které nelze legitimně vyloučit.

Nedostatek shody

Prodejce je spotřebiteli odpovědný za bezvadnost produktu při doručení. Zejména je prodejce spotřebiteli odpovědný za to, že v okamžiku doručení spotřebiteli:

- i. Produkt má vlastnosti, na nichž se strany dohodly, nebo (pokud nebylo dosaženo dohody) vlastnosti popsané prodejcem nebo očekávané spotřebitelem s ohledem na povahu zboží a související inzerce.
- ii. Produkt lze používat k účelům uváděným prodejcem nebo k účelům, k nimž se produkt tohoto druhu obvykle používá.
- iii. Produkt je doručen v odpovídajícím množství, velikosti či hmotnosti.
- iv. Produkt splňuje požadavky stanovené zákonem.

Pokud se u produktu vyskytne vada v průběhu šesti měsíců od doručení, produkt se považuje za vadný při doručení. Není-li uvedeno jinak, spotřebitel je oprávněn uplatnit reklamaci plynoucí z vadného spotřebního zboží po dobu 24 měsíců od doručení. To se nevztahuje na:

- i. vady související se slevou,
- ii. obvyklé opotřebení,
- iii. vady způsobené běžným užíváním či opotřebením a evidentní v momentě doručení spotřebiteli,
- iv. případy, u nichž to vyplývá z povahy případu.

Vadné plnění nelze vymáhat, pokud si byl spotřebitel vady vědom před příjmem produktu nebo pokud danou vadu způsobil. Poté, co riziko poškození přešlo na spotřebitele, spotřebitel nemůže uplatnit záruku s odkazem na vadu způsobenou vnějšími okolnostmi.

Závažné porušení

Pokud vadné plnění představuje závažné porušení smlouvy, spotřebitel má nárok na:

- i. odstranění vady doručení nového bezvadného produktu nebo chybějící části, pokud to nevyžaduje nepřiměřené prostředky s ohledem na povahu dané vady; v případě součásti ovlivněné vadou může spotřebitel žádat výměnu pouze dané části; pokud to není možné, spotřebitel může odstoupit od smlouvy; pokud ale výše uvedené není přiměřené s ohledem na povahu dané vady, zejména pokud lze vadu bez zbytečného odkladu odstranit, spotřebitel má nárok na bezplatné odstranění vady;
- ii. odstranění vady opravou;
- iii. přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
- iv. odstoupení od smlouvy.

Při uplatňování reklamace kvůli vadě spotřebitel informuje prodejce, kterou z výše uvedených možností si vybral, a to okamžitě nebo bez zbytečného odkladu, přičemž vybranou možnost lze poté měnit, pouze pokud to schválí prodejce. Výjimku představuje vada, u níž si spotřebitel vyžádá opravu, a následně se ukáže, že je neopravitelná. Pokud prodejce vady neodstraní v přiměřené lhůtě nebo pokud informuje spotřebitele, že dané vady nebudou odstraněny, spotřebitel může místo odstoupení od smlouvy požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

Jestliže si spotřebitel nevybere žádnou z možností uvedených výše, uplatní se práva plynoucí z nezávažného porušení – viz níže.

Kromě případů, kdy prodejce nemůže poskytnout nový bezvadný produkt, nahradit součást či opravit produkt, nemá spotřebitel nárok na přiměřenou slevu z kupní ceny, a to ani v případech, kdy prodejce situaci nenapraví v přiměřené lhůtě či kdy by náprava způsobila spotřebiteli značné obtíže.

Nezávažné porušení

Jestliže vadné plnění představuje jiné než závažné porušení, spotřebitel má nárok na odstranění vady nebo poskytnutí přiměřené slevy z kupní ceny.

S výjimkou případů, kdy spotřebitel požádá o slevu z kupní ceny nebo odstoupí od smlouvy, může prodejce doručit chybějící části či odstranit zákonem definovanou vadu. Jiné vady mohou být odstraněny dle uvážení prodejce opravou nebo doručením nového produktu.

Jestliže prodejce vadu neodstraní v patřičné době či odmítne vadu odstranit, spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy. Vybranou možnost lze poté měnit pouze se souhlasem prodejce.

17. DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ

Berete na vědomí a souhlasíte, že veškerá autorská práva, registrované ochranné známky a další práva k duševnímu vlastnictví na všech materiálech či obsahu poskytovaných v rámci tohoto webu patří vždy nám nebo těm, kteří nám udělili licenci k jejich používání. Uvedené materiály můžete použít pouze v tom rozsahu, v jakém to výslovně povolujeme my či poskytovatelé licence k užívání. To vám nebrání v

používání tohoto webu v rozsahu potřebném ke kopírování údajů o vaší objednávce či kontaktních údajů.

18. VIRY, PIRÁSTVÍ A DALŠÍ POČÍTAČOVÉ ÚTOKY

Tohoto webu nesmíte zneužít úmyslným zavedením virů, trojských koní, červů, logických bomb či jakéhokoli jiného softwaru či technologicky škodlivého či ničícího materiálu. Nebudete se pokoušet o neoprávněný přístup k tomuto webu, serveru, na němž je tento web hostován, ani žádnému jinému serveru, počítači či databázi, jež souvisejí s naším webem. Zavazujete se neútočit na tento web žádným útokem DoS (odmítnutí služby) ani DDoS (distribuované odmítnutí služby).

Nedodržení tohoto bodu bude považováno za přestupek, definovaný příslušnými právními předpisy. Veškerá porušení tohoto předpisu oznámíme příslušným úřadům a budeme s nimi spolupracovat na odhalení identity útočníka. Stejně tak v případě nedodržení tohoto bodu bude okamžitě zastaveno povolení užívat tento web. Neneseme odpovědnost za žádnou škodu či újmu plynoucí z útoku DoS, viru či jakéhokoli jiného softwaru či technologicky škodlivého či ničícího materiálu, který poškodí váš počítač, IT vybavení, data či materiály v důsledku používání tohoto webu či stažení obsahu z tohoto webu či webů, na něž vás tento web přesměruje.

19. ODKAZY Z NAŠEHO WEBU

Jestliže náš web obsahuje odkazy na další weby a materiály třetích osob, uvedené odkazy jsou poskytovány pouze k informačním účelům a nad obsahem těchto webů či materiálů nemáme žádnou kontrolu. Neneseme tak žádnou odpovědnost za případnou škodu či újmu plynoucí z jejich používání.

20. PÍSEMNÁ KOMUNIKACE

Příslušné předpisy vyžadují, aby některé informace či oznámení, které vám zasíláme, byly v písemné podobě. Používáním toho webu souhlasíte s tím, že většina komunikace s námi bude elektronická. Budeme vás kontaktovat e-mailem nebo vám budeme poskytovat informace uvedením upozornění na tomto webu. Pro účely uzavření smlouvy se zavazujete používat tento elektronický způsob komunikace a přijímáte, že veškeré smlouvy, oznámení, informace a další komunikace, které vám zašleme elektronicky, vyhovují zákonnému požadavku poskytnutí v písemné podobě. Tato podmínka neovlivní vaše zákonem stanovená práva.

21. OZNÁMENÍ

Oznámení nám přednostně zasílejte prostřednictvím našeho kontaktního formuláře. V souladu s výše uvedenými ustanoveními v bodu 20 a není-li uvedeno jinak, můžeme vám zasílat oznámení e-mailem nebo na poštovní adresu, kterou jste nám poskytli při zadávání objednávky.

Oznámení budou považována za doručená a zpracovaná, jakmile jsou zadána na našem webu, 24 hodin po jejich zaslání e-mailem nebo tři dny po datu odeslání na dopise. Jako důkaz, že oznámení bylo odesláno, stačí prokázat v případě dopisu, že byl správně adresován, bylo uhrazeno správné poštovné a byl řádně doručen na poštu či do poštovní schránky; v případě e-mailu, že bylo oznámení zasláno na e-mailovou adresu uvedenou příjemcem.

22. PŘEVOD PRÁV A POVINNOSTÍ

Smlouva je závazná pro obě strany i pro naše případné právní nástupce, postupníky a dědice. Registrovaný uživatel nesmí dovolit používání své části „Můj účet“ třetími osobami.

Kdykoli v průběhu trvání smlouvy můžeme smlouvu či jakékoli právo či povinnost z ní odvozené převést, postoupit, uložit, zadat subdodavateli či jiným způsobem převést. Aby se předešlo jakýmkoli pochybnostem, uvedené převody, postoupení, uložení a jiná převedení neovlivní případná práva, která vám jako spotřebiteli uznává zákon, ani neruší, nesnižuje ani žádným způsobem neomezuje výslovné ani nevyřčené záruky, které jsme vám případně poskytli.

23. UDÁLOSTI MIMO NAŠI KONTROLU

Neponeseme odpovědnost za nesplnění či zpoždění při plnění jakéhokoli závazku, který přijmeme v rámci smlouvy, pokud je to způsobeno událostmi, které nejsou přiměřenými prostředky ovlivnitelné („vyšší moc“).

Vyšší moc zahrnuje jakýkoli úkon, událost, neprovedení, opomenutí či nehodu, které nejsou přiměřenými prostředky ovlivnitelné, a patří do ní mimo jiné:

- i. Stávka, výluka či jiné formy protestu.
- ii. Občanské nepokoje, revolta, invaze, teroristický útok nebo hrozba terorismu, válka (vyhlášená či nikoli) nebo hrozba války či příprava na ni.
- iii. Požár, výbuch, bouře, záplava, zemětřesení, zřícení, epidemie či jakákoli jiná přírodní katastrofa.
- iv. Nemožnost použít vlaky, lodě, letadla, motorizované dopravní prostředky či jiné dopravní prostředky, ať již veřejné nebo soukromé.
- v. Nemožnost použít soukromé či veřejné telekomunikační systémy.
- vi. Zákony, vyhlášky, legislativa, předpisy či omezení vydané jakýmkoli státem či orgánem veřejné správy.
- vii. Stávka, porucha či nehoda v námořní nebo říční dopravě, poštovní přepravě nebo jakémkoli jiném druhu přepravy.

Bude se mít za to, že v době, kdy trvá zásah vyšší moci, jsou naše závazky ze smluv pozastaveny a lhůta na splnění těchto závazků nám bude prodloužena o dobu trvání zásahu vyšší moci. Vynaložíme veškeré přiměřené prostředky, abychom zásah vyšší moci ukončili nebo abychom našli řešení, které nám umožní splnit naše závazky ze smlouvy i přes zásah vyšší moci.

24. VZDÁNÍ SE PRÁV

Jestliže po vás striktně nevyžadujeme splnění jakéhokoli závazku, ke kterému se prostřednictvím smlouvy či těchto VOP zavázete, či jestliže neuplatňujeme práva či kroky, které nám náležejí na základě smlouvy či těchto VOP, nepředstavuje to vzdání se ani omezení uvedených práv či kroků ani vás to nezprošťuje povinnosti uvedené závazky splnit.

Jestliže se vzdáme konkrétního práva či kroku, nepředstavuje to vzdání se jiných práv či konání vyplývajících ze smlouvy či z těchto VOP.

Jestliže se vzdáme jakékoli části těchto VOP nebo práv či kroků vyplývajících ze smlouvy, toto vzdání se bude účinné, pouze pokud bude výslovně uvedeno, že jde o vzdání se práv, a pokud bude formalizováno a oznámeno vám v souladu s ustanoveními oddílu Oznámení výše.

25. ČÁSTEČNÉ ZRUŠENÍ

Jestliže bude jakákoli z těchto VOP či jakékoli ustanovení smlouvy prohlášeno za neplatné právoplatným rozhodnutím příslušného orgánu, zbývající podmínky zůstanou v účinnosti, aniž by je uvedené prohlášení neplatnosti jakkoli ovlivnilo.

26. ÚPLNOST SMLOUVY

Tyto VOP a veškeré dokumenty v nich zmiňované představují úplnou smlouvu mezi smluvními stranami ohledně předmětu těchto VOP či uvedených dokumentů a nahrazují všechny veškeré úmluvy, dohody či sliby učiněné mezi smluvními stranami ústně či písemně.

Není-li v těchto VOP výslovně uvedeno jinak, smluvní strany berou na vědomí, že jsme souhlasili s uzavřením smlouvy nezávisle na jakémkoli prohlášení či slibu protistrany či na tom, co by mohlo být odvozováno z jakéhokoli prohlášení či dokumentu v průběhu vyjednávání mezi oběma smluvními stranami před uzavřením uvedené smlouvy.

Žádná ze stran nebude činit žádné právní kroky týkající se jakéhokoli nepravdivého prohlášení protistrany, ústního či písemného, před datem uzavření smlouvy (nebylo-li uvedené prohlášení učiněno podvodně). Protistrana smí podnikat právní kroky pouze v případě porušení smlouvy podle ustanovení těchto VOP.

27. NAŠE PRÁVO UPRAVOVAT TYTO VOP

Máme právo tyto VOP kdykoli revidovat a upravovat.

Platí pro vás zásady a VOP účinné v momentě, kdy používáte tento web nebo zadáte konkrétní objednávku. Výjimkou je situace, kdy musíme kvůli zákonu či rozhodnutí subjektu státní správy uvedené zásady, VOP či Zásady ochrany osobních údajů retroaktivně změnit. V tomto případě mohou možné změny ovlivnit i objednávky, které jste již zadali.

28. ROZHODNÉ PRÁVO A JURISDIKCE

Používání našeho webu a smlouva o nákupu produktu prostřednictvím uvedeného webu se řídí zákony Španělska.

Veškeré spory, které vzniknou z používání tohoto webu či uvedených smluv nebo s nimi souvisejí, podléhají nevýhradní jurisdikci španělských soudů.

Jestliže se spotřebitel domnívá, že byla porušena jeho práva, může prodejci zaslat svoji stížnost na adresu contact.cz@zara.com a vyžadovat mimosoudní vyrovnání. Spotřebitel se rovněž může obrátit na Českou obchodní inspekci, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 (www.coi.cz), či kterýkoli z jejích krajských inspektorátů. Prodejce je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Kontrolu výkonu živnosti provádí příslušný živnostenský úřad.

Jestliže smlouvu uzavíráte jako spotřebitel, nic v tomto bodě nemá vliv na vaše zákonná práva, která vám přiznává příslušná legislativa v této oblasti.

29. PŘIPOMÍNKY A NÁVRHY

Vítáme veškeré připomínky a návrhy. Jestliže máte připomínku či návrh, pošlete nám je prostřednictvím kontaktního formuláře.

Pro spotřebitele a uživatele jsou k dispozici rovněž oficiální reklamační formuláře. O ně můžete požádat zasláním e-mailu na adresu contact.cz@zara.com nebo prostřednictvím kontaktního formuláře.

Na základě českého zákona o ochraně spotřebitelů má spotřebitel právo na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR), týkajících se kupní smlouvy s prodávajícím, případů, kdy není spotřebitel spokojen s vyřízením své reklamace ze strany prodávajícího, nebo pokud nedošlo jiným způsobem k vyřešení sporu mezi prodávajícím a spotřebitelem. Organizace odpovědná za mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce / ústřední inspektorát – oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR), IČO: 00020869 na adrese Štěpánská 567/15, 12000, Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, adresa webových stránek: <https://adr.coi.cz/cs>.

Spotřebitel může zahájit mimosoudní řešení spotřebitelských sporů zasláním svého podnětu na Českou obchodní inspekci v písemné podobě, nahrávkou na záznamník v ústní podobě nebo v elektronické podobě pomocí online formuláře na webových stránkách České obchodní inspekce: <https://adr.coi.cz/cs>.

Spotřebitel může využít také platformu řešení sporů online, která byla vytvořena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> a která je používána zejména pro řešení spotřebitelských sporů mezi různými zeměmi.

E-mailová adresa prodávajícího: contact.cz@zara.com

PŘÍLOHA

Vzorový formulář odstoupení od smlouvy

(Tento formulář vyplňte a odešlete, pouze pokud si přejete odstoupit od smlouvy.)

Adresa: Fashion Retail, S. A. pod obchodním jménem ZARA, Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña); e-mailová adresa contact.cz@zara.com

Tímto oznamuji odstoupení od smlouvy o prodeji následujícího zboží:

Objednáno/doručeno (*)

Jméno spotřebitele

Adresa spotřebitele

Podpis spotřebitele (pouze pro formulář v tištěné podobě)

Datum

(*) Nehodící se škrtněte