

Obchodní podmínky

1. Obecné informace

Společností provozující webové stránky www.jotex.cz je Ellos AB, registrační číslo 556044-0264, se sídlem 501 10 Borås, Švédsko. Pojmy „my“, „náš“ a „nám“, používané v následujícím textu, označují společnost Jotex.

Prostřednictvím našich webových stránek nabízíme nákupy výhradně spotřebitelům a tyto Obchodní podmínky se vztahují na tebe jako na spotřebitele. Nesmíš zadávat objednávky pro podnikatelské, obchodní ani profesní účely. Nevystavujeme daňové doklady pro podnikatelské účely.

Abys mohl(a) zaregistrovat uživatelský účet, požádat o úvěr nebo zakoupit jeden či více produktů prostřednictvím našich webových stránek, musí ti být alespoň 18 let. Pokud je ti méně než 18 let, musíš mít souhlas rodiče nebo zákonného zástupce. Zakoupením jednoho či více produktů z našeho sortimentu, sjednáním pojištění prostřednictvím nás, podáním žádosti o úvěr, registrací uživatelského účtu, využitím některé z našich služeb na webových stránkách a/nebo používáním některé z našich mobilních aplikací souhlasíš s těmito Obchodními podmínkami v jejich aktuálním znění a zároveň potvrzuješ, že údaje, které jsi nám poskytl(a), jsou správné.

Každý zákazník může mít pouze jeden aktivní zákaznický účet. Není dovoleno vytvářet více zákaznických účtů pro tutéž osobu za účelem obcházení našich podmínek, nabídek nebo omezení. Vyhrazuje si právo zrušit nebo sloučit zákaznické účty vytvořené v rozporu s těmito podmínkami. Používání více zákaznických účtů v rozporu s tímto ustanovením může být rovněž považováno za zneužití našich služeb a bude řešeno v souladu s našimi Zásadami přiměřeného užívání (Fair Use), jak je uvedeno v článku 5.3.

Vyhrazuje si právo tyto Obchodní podmínky změnit, pokud pro takovou změnu existují důvody. Změny se vztahují na objednávky uskutečněné po nabytí účinnosti nových podmínek. Na tvůj nákup se vztahují podmínky platné v okamžiku, kdy odešleš svou objednávku.

1.1 Informace o společnosti

E-mail zákaznického servisu

customerservice@jotex.cz

Kontaktní formulář / FAQ

Kontaktní formulář a odpovědi na nejčastěji kladené otázky najdeš v sekci [Zákaznický servis](#).

Otevírací doba zákaznického servisu

Pondělí až pátek: 8:00–17:00

Adresa zákaznického servisu (není určena pro vrácení zboží)

Jotex, 504 83 Borås, Švédsko

Adresa pro vrácení zboží

Jotex C/O ID Logistics Central GmbH
Brakenhof 8
31629 Estorf
Unit 4
Germany

Adresa kanceláře

Ödegårdsgatan 6, 504 64 Borås, Švédsko

IČO (Švédsko)

556044-0264

2. Ceny a poplatky

Naše ceny a poplatky se mohou měnit v důsledku okolností, které nemůžeme ovlivnit, mimo jiné v případě výrazných změn cen surovin, výkyvů měnových kurzů nebo změn sazby DPH. Všechny ceny jsou uvedeny včetně DPH ve výši 21 %. V případě změny sazby DPH si vyhrazujeme právo odpovídajícím způsobem upravit naše ceny a poplatky.

2.1 Náklady na dopravu

Doprava zdarma platí pro standardní balíky u objednávek nad 3 199 Kč (po odečtení případných slev). U objednávek v hodnotě 1 až 3 199 Kč (po odečtení případných slev) a u dlouhých balíků je účtován poplatek za dopravu. Upozorňujeme, že obal výrobku může způsobit překročení maximálních rozměrů pro levnější způsob doručení, i když jsou rozměry uvedené v popisu výrobku nižší než stanovené limity. Poplatek za dopravu, způsob doručení a předpokládanou dobu doručení objednávky uvidíš po zadání doručovací adresy v pokladně. Tvoje objednávka může být rozdělena do několika balíků a doručena v několika zásilkách.

Standardní balík – výdejní místo

Objednávky nad 3 199 Kč*: **0 Kč**

Objednávky v hodnotě 1–3 199 Kč*: **199 Kč**

Standardní balík – doručení domů

Objednávky nad 3 199 Kč*: **0 Kč**

Objednávky v hodnotě 1–3 199 Kč*: **199 Kč**

Dlouhý balík – doručení domů

Objednávky nad 3 199 Kč*: **499 Kč**

Objednávky v hodnotě 1–3 199 Kč*: **698 Kč**

2.2 Náklady na zpětné zaslání a ostatní poplatky

Náklady na zpětné zaslání zboží u standardních a nadrozměrných balíků: **169 Kč**

Poplatek za nevyzvednutou zásilku / nepřevzaté doručení u standardních a nadrozměrných balíků: **169 Kč**

3. Způsob doručení

Doprava zdarma platí pro standardní balíky u objednávek nad 3 199 Kč (po odečtení případných slev). U objednávek v hodnotě 1 až 3 199 Kč (po odečtení případných slev) a u dlouhých balíků je účtován poplatek za dopravu. Upozorňujeme, že obal výrobku může způsobit překročení maximálních rozměrů pro levnější způsob doručení, i když jsou rozměry uvedené v popisu výrobku nižší než stanovené limity. Poplatek za dopravu, způsob doručení a předpokládanou dobu doručení objednávky uvidíš po zadání doručovací adresy v pokladně. Tvoje objednávka může být rozdělena do několika balíků a doručena v několika zásilkách.

Doručení provádíme pouze na území České republiky. Před dokončením objednávky si zvol způsob doručení a zkontroluj, zda jsou tvoje kontaktní údaje a doručovací adresa správné. Po odeslání objednávky již tyto údaje nelze změnit. V některých případech ti však dopravce může při zaslání oznámení o doručení nabídnout možnost změny místa doručení. Více informací najdeš ve zprávě od dopravce nebo na jeho webových stránkách či v aplikaci.

Naším cílem je vždy doručit tvoji objednávku v avizovaném termínu, někdy však může dojít ke zpoždění na naší straně nebo na straně dopravce. Pokud dojde ke zpoždění, budeme tě kontaktovat. Pokud se doručení opozdí a nebudeme tě o tom informovat, kontaktuj prosím zákaznický servis. V případě podstatného zpoždění doručení máš právo od smlouvy odstoupit. Nabízíme následující způsoby doručení:

Standardní balík – výdejní místo

Doprava zdarma platí pro standardní balíky u objednávek nad 3 199 Kč po odečtení případných slev. U objednávek v hodnotě 1–3 199 Kč činí poplatek za dopravu 199 Kč. Doručení na výdejní místo zajišťuje společnost PPL, která je místním distribučním partnerem společnosti DHL. V průběhu objednávky je však jako smluvní dopravce uvedena společnost DHL. Standardní balík doručovaný na výdejní místo může mít maximální hmotnost 20 kg a maximální rozměry 120 × 60 × 60 cm. Pro standardní balíky, které tyto rozměry překračují, je k dispozici pouze doručení domů.

Standardní balík – doručení domů

Doprava zdarma platí pro standardní balíky u objednávek nad 3 199 Kč po odečtení případných slev. U objednávek v hodnotě 1–3 199 Kč činí poplatek za dopravu 199 Kč. Balík je doručen přímo k tobě prostřednictvím společnosti PPL, která je místním distribučním partnerem společnosti DHL. V průběhu objednávky je však jako smluvní dopravce uvedena společnost DHL. Standardní balík může vážit až 20 kg a mít délku až 120 cm.

Dlouhý balík – doručení domů

Pro balíky delší než 120 cm nabízíme pouze doručení domů za 499 Kč. U objednávek v hodnotě 1–3 199 Kč se navíc účtuje dalších 199 Kč za dopravu. Balík je doručen přímo k tobě prostřednictvím společnosti PPL, která je místním distribučním partnerem společnosti DHL. V průběhu objednávky je však jako smluvní dopravce uvedena společnost DHL. Do této kategorie spadají především koberce, rolety a garnýže.

4. Způsob platby

Pro tvé pohodlí nabízíme několik způsobů platby:

Platba kartou

Při platbě kartou zaplatíš svou objednávku přímo během dokončení nákupu pomocí platební karty. Používáme technologii 3D Secure a číslo tvoje karty je vždy šifrováno, aby byl tvůj nákup bezpečný. Přijímáme karty Visa a Mastercard a karta musí být vydána v Evropě.

Apple Pay

S Apple Pay můžeš dokončit nákup přímo prostřednictvím svého zařízení Apple, aniž bys musel(a) zadávat údaje o své platební kartě.

Zaplat' ve 3 platbách s Klarna

S platbou na splátky si můžeš svůj nákup rozdělit do měsíčních plateb podle podmínek společnosti Klarna.

5. Smlouva a zrušení objednávky

5.1 Smlouva

Jakmile odešleš svou objednávku, zašleme ti potvrzení objednávky, že jsme tvoji objednávku obdrželi. Ve většině případů ho obdržíš během několika minut, avšak někdy to může trvat o něco déle. Pokud objednávku zadáš během státního svátku, může být e-mail v některých případech odeslán až následující pracovní den. Upozorňujeme, že e-mail může být doručen do složky nevyžádané pošty (spam), proto tuto složku zkontroluj, pokud potvrzení neobdržíš. Potvrzení objednávky představuje potvrzení, že mezi tebou a námi byla uzavřena smlouva. Pokud z jakéhokoli důvodu nebudeme moci tvoji objednávku přijmout, budeme tě o tom co nejdříve informovat.

5.2 Zrušení objednávky

Po kliknutí na tlačítko „Dokončit nákup“ již není možné provádět změny v objednávce. V některých případech je možné objednávku zcela zrušit před jejím odesláním, záleží však na tom, v jaké fázi zpracování se objednávka v našich systémech nachází. Ve většině případů probíhá zpracování velmi rychle. Pokud chceš objednávku zrušit, kontaktuj nás prosím neprodleně prostřednictvím kontaktního formuláře, abychom mohli potvrdit, zda je zrušení ještě možné. V opačném případě můžeš uplatnit své právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zboží podle bodu 6 níže.

5.3 Zásady přiměřeného užívání (Fair Use)

Za účelem zajištění bezpečného pracovního prostředí pro naše zaměstnance, předcházení zneužívání našich produktů a služeb a boje proti podvodům uplatňujeme zásady přiměřeného užívání (Fair Use). Při objednávání produktů od nás se od tebe jako zákazníka očekává, že:

- Nebudeš páchat ani se pokoušet páchat podvody, nebudeš nás uvádět v omyl ani jednat v rozporu s platnými právními předpisy nebo těmito podmínkami.
- Nebudeš vyvíjet nepřiměřený nátlak, obtěžovat, vyhrožovat ani jinak nevhodně komunikovat s našimi zaměstnanci.
- Nebudeš systematicky využívat naše obchodní podmínky způsobem, který je nepoctivý, nepřiměřený nebo zjevně neslučitelný s jejich účelem, aniž by tím bylo dotčeno tvoje zákonné právo na odstoupení od smlouvy nebo naše podmínky pro vrácení zboží.

Tato kritéria tvoří základ našich zásad přiměřeného užívání.

Chování, které může být považováno za porušení našich zásad přiměřeného užívání

Příklady chování, které může být považováno za porušení našich zásad přiměřeného užívání, zahrnují zejména:

- Pokusy o podvod nebo jiné formy klamavého jednání, například poskytování zavádějících, nepravdivých nebo neúplných informací nebo zneužívání slevových kódů.
- Vyhrožování, obtěžování nebo vyvíjení nátlaku na zaměstnance.
- Nepřiměřené nebo neudržitelné využívání postupů pro vrácení zboží nebo kompenzace, například opakované objednávky, při nichž jsou vráceny všechny nebo většina objednaných produktů.

Právo odmítnout jednotlivé i budoucí objednávky

Závazná smlouva mezi tebou a námi vzniká až okamžikem, kdy obdržíš potvrzení objednávky. Vyhrazuje si právo odmítnout objednávku a pozastavit nebo omezit možnost budoucích nákupů na našich webových stránkách, pokud existuje důvodné podezření, že porušuješ naše zásady přiměřeného užívání.

Kritéria posuzování

Vždy usilujeme o spravedlivé a důkladné posouzení případů, kdy máme podezření na porušení našich zásad přiměřeného užívání. Naše posouzení nejsou prováděna svévolně, ale vycházejí z jasných nebo opakujících se vzorců chování.

Posouzení toho, zda porušuješ naše zásady přiměřeného užívání, je založeno na řadě nediskriminačních kritérií. Tato kritéria vycházejí z analýzy chování, včetně osobních údajů, souvisejících s tvými nákupy a dalšími interakcemi s námi, jako jsou historie nákupů a vratek, vzorce objednávek, časová období, četnost, typy odchylek a agregovaná data.

Identifikaci a analýzu vzorců chování mohou provádět naši zaměstnanci nebo automatizované systémy, které odhalují neobvyklé situace, například ve vztahu k frekvenci nákupů, historii objednávek a vratek nebo pokusům o obcházení našich podmínek či jiné formy klamavého jednání. Konečné posouzení je vždy prováděno našimi zaměstnanci a je ti vhodným způsobem sděleno.

Negativní rozhodnutí se vztahuje bez ohledu na to, jaký profil, identitu nebo kontaktní údaje později použiješ. Rozhodnutí se vztahuje na tebe jako osobu a není spojeno s konkrétní e-mailovou adresou ani telefonním číslem.

Zpracování osobních údajů

V souvislosti s uplatňováním našich zásad přiměřeného užívání zpracováváme tvoje osobní údaje.

Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem uplatňování našich zásad přiměřeného užívání a průběžného předcházení zneužívání. Právním základem tohoto zpracování je náš oprávněný zájem na předcházení nepřiměřenému chování.

Při posuzování podle našich zásad přiměřeného užívání se zpravidla zohledňují údaje za posledních 12 měsíců. V případě potřeby může být relevantní i jiné časové období.

Další informace o tom, jak zpracováváme osobní údaje a jaká máš v souvislosti s tímto zpracováním práva, nalezneš v našich Zásadách ochrany osobních údajů.

Dopad na tvoje práva spotřebitele

Pokud se domníváš, že bylo rozhodnuto nesprávně, kontaktuj nás. Tvou záležitost přezkoumáme, nemůžeme však zaručit, že rozhodnutí bude změněno nebo znovu posouzeno.

Naše zásady přiměřeného užívání nikdy neovlivňují tvoje zákonné právo na odstoupení od smlouvy ani práva na vrácení zboží vztahující se k již uskutečněnému nákupu.

6. Vrácení zboží a výměna

6.1 Právo na odstoupení od smlouvy / právo na vrácení zboží

Podle zákona máš jako spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů ode dne, kdy převezmeš zboží, nebo ode dne, kdy převezmeš poslední položku z objednávky, pokud jsou jednotlivé položky dodávány samostatně. Pro tvoje pohodlí nabízíme také právo na vrácení zboží v délce 30 dnů ode dne, kdy převezmeš zboží. Právo na odstoupení od smlouvy a právo na vrácení zboží znamenají, že můžeš bez ohledu na důvod svůj nákup zrušit a získat zpět zaplacené peníze. Tvoje právo na odstoupení od smlouvy / právo na vrácení zboží se vztahuje na veškeré zboží na našich webových stránkách s výjimkou výrobků zhotovených na zakázku (tj. výrobků vyrobených podle tvých pokynů nebo jinak přizpůsobených tvým požadavkům, například závěsů na míru). Ať už využiješ zákonné právo na odstoupení od smlouvy nebo naše 30denní právo na vrácení zboží, vrácení bude zpracováno stejným způsobem.

Máš právo otevřít obal výrobku a výrobek vyzkoušet či prohlédnout, avšak pouze v rozsahu nezbytném k ověření jeho vlastností a funkčnosti. Nezapomeň však s výrobkem zacházet opatrně a pouze v rozsahu nezbytném k posouzení jeho vlastností a fungování. Pokud naše oddělení vrátek při zpracování vrácení posoudí, že v důsledku tvého zacházení došlo ke snížení hodnoty výrobku, může být uplatněna náhrada za snížení jeho hodnoty. Tato částka bude v takovém případě odečtena z vrácené částky.

Pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy nebo práva na vrácení zboží nemusíš kontaktovat zákaznický servis. Stačí postupovat podle pokynů pro vrácení zboží a odeslat zboží zpět do 30 dnů. Pokud nám přesto chceš oznámit, že chceš využít právo na odstoupení od smlouvy nebo právo na vrácení zboží, můžeš nás kontaktovat prostřednictvím sekce „Zákaznický servis“ na našich webových stránkách nebo pomocí kontaktních údajů uvedených v bodě 1.1 těchto obchodních podmínek. Můžeš také využít naši funkci pro odstoupení od smlouvy, která je dostupná ve spodní části našich webových stránek pod [názvem Formulář pro odstoupení od smlouvy](#). Použití formuláře je zcela dobrovolné a není podmínkou pro uplatnění práva na

odstoupení od smlouvy ani práva na vrácení zboží. Pokud nás kontaktuješ e-mailem nebo prostřednictvím formuláře, obdržíš v krátké době potvrzení o přijetí zprávy.

Upozorňujeme, že za uplatnění práva na odstoupení od smlouvy nebo práva na vrácení zboží se nepovažuje pouze nevyzvednutí nebo odmítnutí převzetí zásilky bez toho, abys nám jednoznačně oznámil(a), že odstupuješ od smlouvy. V takovém případě ti bude účtován poplatek za nevyzvednutou zásilku, viz bod 6.3. Abys tomuto poplatku předešel/předešla, doporučujeme zásilku vždy převzít a následně ji vrátit, pokud ses rozhodl(a) nákup zrušit.

Pamatuj, že nám musíš zboží vrátit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy jsi zboží převzal(a). Aby bylo zajištěno rychlé a správné zpracování vrácení zboží, žádáme tě, abys neposílal(a) zboží z různých balíků a objednávek v jedné společné vratkové zásilce. Pokud se přesto rozhodneš tak učinit, vezmi prosím na vědomí, že bude účtováno vrácení zboží za každý jednotlivý balík vrácený z příslušné objednávky v rámci společné vratkové zásilky. Více informací o tomto postupu a o způsobu vrácení zboží nalezneš v bodě 6.4.

Pokud vrátíš celou objednávku, vrátíme ti hodnotu zboží a případný standardní poplatek za dopravu, nikoli však dodatečné náklady vzniklé v důsledku volby dražšího způsobu doručení. Standardní poplatek za dopravu odpovídá nejlevnější variantě doručení, která ti byla dostupná během objednávky. Pokud vrátíš pouze část objednávky, standardní ani dodatečné náklady na dopravu se nevracejí, protože nejsou závislé na počtu objednaných výrobků.

Náklady na vrácení zboží hradíš ty. Při vrácení standardního balíku nebo dlouhého balíku činí náklady na vrácení zboží 169 Kč za každý vrácený balík podle rozdělení uvedeného během objednávky nebo v potvrzení objednávky. Více informací o rozdělení zásilek nalezneš v bodě 6.4 a o vrácení peněz v bodě 6.5.

6.2 Právo na výměnu

Nenabízíme bezplatnou výměnu zboží. Pokud chceš zboží vyměnit, doporučujeme ti vytvořit novou objednávku prostřednictvím našich webových stránek. Více informací o vrácení zboží nalezneš v bodě 6.4.

6.3 Nevyzvednutá zásilka

Pokud si zásilku nevyzvedneš nebo nepřevezeš ve stanovené lhůtě, bude automaticky vrácena zpět k nám. Po zpracování vrácené zásilky ti bude vrácena částka zaplacená za zboží obsažené v zásilce s výjimkou případných příplatků. Následně ti bude účtován poplatek za nevyzvednutou zásilku ve výši 169 Kč za standardní balík a dlouhý balík. Pokud jsi zvolil(a) platbu prostřednictvím Klarna, bude poplatek připočten k faktuře. Pokud jsi zaplatil(a) kartou nebo prostřednictvím Apple Pay, bude poplatek odečten z vrácené částky.

6.4 Jak vrátit zboží

Vrácení zboží můžeš snadno zaregistrovat online prostřednictvím naší stránky pro vrácení zboží. Na tuto stránku se dostaneš kliknutím na odkaz pro vrácení zboží v e-mailu, který jsi obdržel(a) po doručení zboží, nebo po přihlášení do sekce „Moje stránky“ / „Moje objednávky“, kde zvolíš možnost vytvořit vrácení zboží. Pokud tvoje zásilka obsahuje dodací list s QR kódem nebo kódem pro vrácení, můžeš se na stránku pro vrácení zboží dostat také naskenováním QR kódu. Poté postupuj podle zobrazených pokynů pro odeslání zboží zpět. Tyto pokyny se mohou lišit v závislosti na typu zboží a dopravci, který vrácení zajišťuje. Pokud zaregistruješ vrácení zboží online prostřednictvím naší stránky pro vrácení zboží, není nutné přikládat formulář pro vrácení, protože důvod vrácení je již zaznamenán. Pokud není možné vrácení zboží zaregistrovat online, kontaktuj prosím zákaznický servis.

V průběhu objednávky a v potvrzení objednávky uvidíš, zda byla tvoje objednávka rozdělena do více balíků. Pokud rozdělena nebyla, zobrazí se pouze „Balík 1 z 1“. Pokud je objednávka například rozdělena do dvou balíků, zobrazí se „Balík 1 z 2“ a „Balík 2 z 2“ atd. Počet balíků závisí na velikosti zboží a skladu, ze kterého je odesíláno; některé zboží může být odesíláno přímo od dodavatele. Při vrácení zboží budou náklady na vrácení zboží účtovány za každý vrácený balík podle stejného rozdělení, které bylo uvedeno během objednávky nebo v potvrzení objednávky. To platí i v případě, že se rozhodneš odeslat obsah více balíků nebo objednávek v jedné vratkové zásilce. Například budou účtovány dvoje náklady na vrácení zboží, pokud vrátíš zboží z „Balíku 1 z 2“ a „Balíku 2 z 2“ v rámci stejné objednávky, bez ohledu na to, zda je odešleš ve stejné vratkové zásilce, či nikoli. Pokud odešleš zboží z více objednávek v jedné vratkové zásilce, bude postup stejný: náklady na vrácení zboží budou účtovány za každý jednotlivý vrácený balík z příslušné objednávky.

Aby bylo zajištěno rychlé a správné zpracování vrácení zboží, žádáme tě, abys neposílal(a) zboží z různých balíků nebo objednávek v jedné vratkové zásilce. Každý doručенý balík má jedinečné číslo vratkové zásilky, které propojuje vratkovou zásilkou s jejím obsahem. Pokud by během přepravy vráceného zboží došlo k problému, hrozí riziko, že obdržíš vrácení peněz pouze za zboží spojené s číslem vratkové zásilky, které bylo při podání vrácení zaregistrováno dopravcem.

Nepoužité zboží vrať v původním obalu se všemi nepoškozenými štítky a visačkami. Pokud již původní obal není použitelný, můžeš použít jiný vhodný obalový materiál. Dbej na pečlivé zabalení, aby bylo zboží během přepravy dostatečně chráněno. Pokud je to možné, zakryj původní přepravní štítek nebo obal řádně uzavři tak, aby nebyl viditelný, a předejdeš tak nesprávnému zpracování zásilky dopravcem.

Každé vrácení vyžaduje vratkový štítek, který musí být připevněn na vnější straně zásilky (tj. štítek obsahující naši adresu pro vrácení a číslo vratkové zásilky). V některých případech je vratkový štítek součástí zásilky, v mnoha případech je však zcela digitální. To znamená, že vratkový štítek bude vytvořen na výdejním místě při předání vrácené zásilky. Zaregistruj své vrácení prostřednictvím naší stránky pro vrácení zboží a poté postupuj podle uvedených pokynů, kde zjistíš, jaký postup platí pro tvou zásilku. Pokud se na stránku pro vrácení nemůžeš dostat, kontaktuj nás prostřednictvím kontaktního formuláře v sekci [Zákaznický servis](#) na našich webových stránkách. Uchovej si potvrzení o odeslání vrácené zásilky, dokud od nás neobdržíš potvrzení, že vrácení bylo zcela zpracováno. Toto potvrzení slouží jako doklad o odeslání

vráceného zboží. Pokud jsi zaplatil(a) prostřednictvím služby Klarna, musíš svou fakturu u společnosti Klarna pozastavit, dokud naše oddělení vrátek vrácení nezpracuje. Zpracování vrácení nebo reklamace obvykle trvá přibližně 2 až 3 týdny ode dne, kdy jsi zboží odeslal(a) zpět, avšak během svátků nebo v obdobích zvýšeného vytížení může trvat déle.

Při vrácení standardního balíku nebo dlouhého balíku činí náklady na vrácení zboží 169 Kč za každý vrácený balík podle rozdělení uvedeného během objednávky nebo v potvrzení objednávky. Pokud je důvodem vrácení reklamace nebo pokud jsi obdržel(a) nesprávné zboží, náklady na vrácení zboží ti nebudou účtovány.

6.5 Vrácení peněz

Pokud využiješ svého práva na odstoupení od smlouvy nebo práva na vrácení zboží, budou ti peníze vráceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů ode dne, kdy obdržíme oznámení o tvém rozhodnutí odstoupit od smlouvy nebo vrátit zboží. Vrácení peněz však neprovedeme dříve, než obdržíme vrácené zboží nebo doklad prokazující, že jsi zboží odeslal(a) zpět, podle toho, která skutečnost nastane dříve.

Vrácení peněz bude provedeno stejným způsobem platby, který byl použit při zadání objednávky. V případě platby kartou nebo prostřednictvím Apple Pay bude částka vrácena na stejnou kartu nebo účet, ze kterého byla původní platba provedena. Upozorňujeme však, že vzhledem k době zpracování bankou může trvat až dalších 5 dní, než se vrácená částka objeví na tvém účtu. Pokud jsi platil(a) prostřednictvím Klarna, společnost Klarna ti vrátí peníze nebo aktualizuje tvoji fakturu po zpracování vráceného zboží. Může však trvat několik dní, než ti zašle novou fakturu. Pokud jsi fakturu již uhradil(a), bude vrácení peněz zpracováno formou kreditu u společnosti Klarna. Pro vyplacení vrácené částky musíš kontaktovat společnost [Klarna](#).

Pokud jsi zaplatil(a) dárkovou kartou, bude ti obvykle automaticky vystavena nová poukázka v hodnotě odpovídající vrácené částce. Pokud byla platba provedena částečně dárkovou kartou a částečně jiným způsobem platby, bude ve většině případů vystavena nová poukázka až do výše částky uhrazené dárkovou kartou. Případná zbývající částka bude vrácena prostřednictvím druhého použitého způsobu platby. Poukázka ti bude zaslána e-mailem.

7. Reklamace

Pokud je produkt vadný nebo pokud dojde k chybě či zpoždění při doručení, můžeš reklamovat produkt nebo nákup. V souladu s českými právními předpisy na ochranu spotřebitele odpovídáme za vady zboží po dobu 2 let od data doručení, za předpokladu, že vada existovala již při dodání a nebyla způsobena například nesprávným používáním produktu. Doporučujeme, abys produkt zkontroloval(a) v přiměřené době po jeho převzetí a o případných vadách nás informoval(a) co nejdříve po jejich zjištění. Doporučujeme, abys vadu nezhoršoval(a) dalším používáním produktu poté, co ji zjistíš. Pokud bude reklamace uznána, náleží ti práva vyplývající z platných právních předpisů na ochranu spotřebitele.

V případě poškození během přepravy si přečti více v bodě 7.1.

Pro co nejhladší průběh reklamace nás můžeš kontaktovat prostřednictvím reklamačního formuláře, který najdeš v sekci [Zákaznický servis](#) na našich webových stránkách. Naše kontaktní údaje najdeš také v bodě 1.1. Popiš vadu a přilož fotografie poškození a případně i poškozeného obalu, ideálně pořízené z různých úhlů. Náš zákaznický servis se ti následně ozve s návrhem řešení podle typu vady. Pokud jako řešení přijmeš případnou slevu z ceny nebo kompenzaci, vzdáváš se budoucího práva na reklamaci a vrácení zboží v souvislosti s konkrétní vadou, za kterou byla kompenzace poskytnuta. Pokud si přeješ zboží rovnou zaslat zpět k posouzení bez předchozího kontaktování zákaznického servisu, postupuj podle pokynů pro vrácení zboží a uveď, že je zboží poškozené. Více informací o tom, kde najdeš pokyny pro vrácení zboží a jak zboží vrátit, nalezneš v bodě 6.4.

Uschovej si potvrzení o odeslání vráceného zboží, dokud od nás neobdržíš informaci, že byla reklamace vyřízena, protože slouží jako doklad o odeslání vráceného zboží. Pokud jsi jako způsob platby zvolil(a) službu Klarna, můžeš během reklamačního procesu pozastavit svou fakturu u společnosti Klarna, dokud reklamaci nepotvrdíme a nevyřídíme. Vyřízení reklamace obvykle trvá přibližně 2 až 3 týdny ode dne, kdy jsi nám zboží odeslal(a), během svátků nebo v hlavní sezóně však může trvat o něco déle. Pokud si přeješ zaslat zboží zpět vlastními prostředky a nevyužít standardní postup vrácení, zašli zboží na adresu pro vrácení uvedenou v bodě 1.1.

Jakmile obdržíme reklamované zboží, naše oddělení vratek posoudí, zda je reklamace oprávněná. U většiny druhů zboží je při uznání reklamace kupní smlouva zrušena a je provedeno vrácení peněz. U některých druhů zboží, například elektroniky nebo záclon či závěsů vyrobených na míru, se před zrušením kupní smlouvy zpravidla provádí oprava nebo výměna za nový výrobek, pokud je to možné. Peníze vracíme bez zbytečného odkladu a stejným způsobem platby, který jsi použil(a) při nákupu. Více informací o vrácení peněz nalezneš v bodě 6.5.

V případě uznané reklamace hradíme náklady na dopravu, případné příplatky i náklady na zpětné zaslání reklamovaného zboží. Pokud však tvoje objednávka obsahovala více položek než pouze reklamované zboží, náklady na dopravu ani případné příplatky nevracíme, protože tyto náklady nejsou závislé na počtu objednaných položek. Náklady na zpětné zaslání reklamovaného zboží však samozřejmě hradíme. Pokud reklamace nebude uznána, zboží ti zašleme zpět.

7.1 Poškození při přepravě

Žádáme tě, abys při převzetí zásilky zkontroloval(a) obal za přítomnosti řidiče. Pokud zjistíš poškození, upozorni na něj řidiče, který provede záznam do přepravního dokladu. Tento záznam je pro nás důležitý z hlediska případného uplatnění nároku vůči dopravci, nemá však vliv na tvoje právo podat reklamaci.

Před otevřením produktu a kontrolou jeho obsahu poříd' fotografie poškozeného obalu, ideálně z několika různých úhlů. Poříd' také fotografie případných dalších poškození. Poté poškození

nahlas našemu zákaznickému servisu prostřednictvím reklamačního formuláře v sekci [Zákaznický servis](#) na našich webových stránkách. Nezapomeň přiložit fotografie.

Abychom mohli uplatnit nárok na náhradu škody vůči dopravci, musí nám být tvoje zpráva doručena během několika dnů od doručení zásilky. Proto tě žádáme, abys nás kontaktoval(a) bez zbytečného odkladu. Pokud nás kontaktuješ později nebo pokud zjistíš poškození při přepravě až po převzetí zásilky, bude tvoje reklamace vyřízena podle standardního reklamačního postupu.

8. Ostatní

8.1 Potvrzení o nákupu

Digitální potvrzení o nákupu najdeš v sekci „Moje stránky“. Přihlas se, přejdi do sekce „Moje objednávky“ a klikni na „Dodací list“, kde si můžeš potvrzení stáhnout. Na potvrzení je uvedena částka DPH za každou jednotlivou položku i celková částka DPH za celou objednávku. Součástí mnoha zásilek je také dodací list, avšak ne ve všech případech. Tento dodací list zároveň slouží jako potvrzení o nákupu a obsahuje celkovou částku DPH za tvoji objednávku. Prostřednictvím našich webových stránek nabízíme nákupy výhradně spotřebitelům, a proto nevystavujeme daňové doklady pro podnikatelské účely.

8.2 Dárkové poukazy

Samozřejmě nabízíme také dárkové poukazy. Chceš-li zobrazit dostupné hodnoty dárkových poukazů, zadej do vyhledávacího pole na našich webových stránkách výraz „dárkový poukaz“. Zadej jméno a e-mailovou adresu příjemce a připoj osobní vzkaz. Platbu provedeš standardním způsobem v pokladně a dárkový poukaz bude zaslán e-mailem na zadanou e-mailovou adresu. Dárkový poukaz obsahuje jedinečný kód, který zadáš v pokladně, když jej chceš uplatnit. Pokud nevyužiješ celou hodnotu dárkového poukazu najednou, můžeš stejný kód použít při dalším nákupu. Dárkové poukazy jsou platné 36 měsíců.

8.3 Záruka na elektronické výrobky

Všechna elektronická zařízení, která prodáváme, mají minimálně jednoletou záruku, pokud není v informacích o produktu na našich webových stránkách uvedena delší záruční doba. Tvá faktura nebo dodací list slouží jako záruční doklad a případná oprava obvykle trvá 2 až 5 týdnů. Pamatuj, že záruka se nevztahuje na případy, kdy byl produkt používán nebo s ním bylo zacházeno nesprávným způsobem. Pokud se ti produkt jeví jako vadný, je proto důležité před jeho vrácením pečlivě prostudovat návod k použití a ověřit, že byl správně nainstalován a používán. Vyhneš se tak případným nákladům, které ti mohou být účtovány, pokud autorizované servisní středisko vyhodnotí, že se nejedná o záruční případ.

8.4 Opatření při porušení podmínek

V případě porušení těchto Obchodních podmínek si vyhrazujeme právo přijmout přiměřená opatření, včetně odmítnutí, zrušení nebo ukončení nákupu. Pokud pro to existují důvody, může být záležitost rovněž oznámena policii.

8.5 Zákaznická podpora a dostupnost

Naším cílem je odpovědět na e-mailové dotazy do 48 hodin od jejich obdržení. Tato lhůta se vztahuje pouze na naši pracovní dobu (pracovní dny od 08:00 do 17:00) a na dotazy týkající se již zadaných objednávek, reklamací nebo práva na odstoupení od smlouvy. Pokud na tvůj e-mail neodpovíme do 48 hodin, budeme tě o zpoždění informovat.

8.6 Chybné ceny a barevné zobrazení

Vždy se snažíme poskytovat na našich webových stránkách správné informace, avšak bohužel může příležitostně dojít k chybám. Cena zboží nebo jiné související informace mohou být v některých případech nesprávné. Pokud je chyba zjištěna před doručením a jedná se o zjevnou tiskovou, písařskou nebo cenovou chybu, kterou jsi rozpoznal(a) nebo kterou jsi měl(a) rozpoznat, vyhrazujeme si právo zrušit tvůj nákup a vrátit ti zaplacenou částku za zboží. V takovém případě tě samozřejmě budeme kontaktovat. Vyhrazujeme si také právo na tiskové chyby a nepřesnosti v našich marketingových materiálech a newsletterech, stejně jako na případné chyby v informacích o skladové dostupnosti. Různé obrazovky a nastavení obrazovek mohou ovlivnit zobrazení barev zboží na našich webových stránkách, a proto nemůžeme zaručit, že zobrazené odstíny budou plně odpovídat skutečným barvám zboží.

8.7 Řešení sporů

V případě sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, můžeš podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce (ČOI). Více informací najdeš na: <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>. Pro nalezení příslušného orgánu v rámci Evropské unie můžeš navštívit evropský portál pro řešení spotřebitelských sporů: <https://consumer-redress.ec.europa.eu>.

8.8 Náhrada škody

Pokud ti vzniknou náklady v důsledku opožděného doručení nebo vadného zboží, můžeš mít v souladu s platnými právními předpisy na ochranu spotřebitele nárok na náhradu těchto nákladů. Musíš být schopen/schopna prokázat, že náklady vznikly v důsledku prodlení nebo vady. Náklady musí být přiměřené. Na náhradu škody však nemáš nárok, pokud prokážeme, že prodlení nebo vada byly způsobeny překážkou mimo naši kontrolu, kterou jsme nemohli rozumně předvídat v době nákupu a jejímž následkům jsme nemohli rozumně zabránit ani je překonat. Toto ustanovení nijak neomezuje tvoje práva vyplývající z kogentních právních předpisů na ochranu spotřebitele.

Tyto obchodní podmínky byly naposledy aktualizovány: 16.10.2026