

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ONLINE SLUŽBY

Účinnost od 27. srpna 2025

§ 1 OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky upravují používání Služby, včetně všech druhů a rozsahu poskytovaných služeb, podmínek uzavírání a ukončení smluv, reklamačních postupů a povinností smluvních stran.
2. Každý Klient je povinen tyto Všeobecné Obchodní Podmínky dodržovat.
3. Služba poskytuje platformu umožňující Klientům využít Službu Vrácení Zboží prostřednictvím Přepravených služeb nabízených Kurýrními Společnostmi spolupracujícími se Službou. Služba předkládá nabídky těchto Kurýrních Společností a usnadňuje využívání jejich služeb pro zpracování Vrácení v souladu se Všeobecnými Obchodními Podmínkami uvedenými v tomto dokumentu. Služba poskytuje pouze elektronické služby uvedené v předchozích větách; Služba zejména neposkytuje přepravní služby.
4. Služba Vrácení Zboží je k dispozici výhradně pro zásilky, které pocházejí z území pokrytého touto Službou. Seznam Kurýrních Společností dostupných v jednotlivých zemích je uveden ve Zvláštních Informacích Místních Jurisdikcí, které tvoří Přílohu č. 1 těchto Všeobecných Obchodních Podmínek.
5. Klienti jsou povinni používat Službu v souladu s platnými právními předpisy, těmito Všeobecnými Obchodními Podmínkami, zásadami společenského soužití a dobrými mravy, jakož i s ohledem na osobní práva a duševní vlastnictví Provozovatele Služby a třetích stran.
6. Klienti jsou povinni používat funkce Služby způsobem, který nenarušuje její řádný provoz a nebrání ostatním uživatelům v přístupu ke Službě.
7. Klienti mohou veškerý obsah dostupný v rámci Služby používat výhradně k účelům souvisejícím se Službou Vrácení Zboží.
8. Provozovatel Služby prohlašuje, že jakékoli jednání Klientů, které by mohlo destabilizovat nebo narušit fungování Služby, ztížit nebo znemožnit přístup ke Službě ostatním Klientům nebo Provozovateli Služby nebo zahrnovat zasílání nevyžádaných obchodních informací prostřednictvím Služby, je zakázáno.
9. Klienti, kteří narušují nebo ztěžují fungování Služby, porušují platné právní předpisy, tyto Všeobecné Obchodní Podmínky nebo platné Zásady používání souborů cookie a Zásady ochrany osobních údajů, mohou být zbaveni práva používat Službu nebo mohou mít omezený přístup k některým funkcím.
10. Provozovatel Služby si vyhrazuje právo pravidelně organizovat propagační akce pro vybrané služby dostupné v rámci Služby. Podrobnosti a podmínky těchto propagačních akcí budou zveřejněny ve Službě.
11. Oznámení, reklamy, ceníky a další informace o službách poskytovaných na webových stránkách Služby, zejména popisy, technické a uživatelské parametry a ceny, představují výzvu k uzavření smlouvy ve smyslu obecných ustanovení příslušné jurisdikce.

§ 2 DEFINICE

1. **KLIENTSKÝ ÚČET** - individuální uživatelský profil v rámci Služby, který umožňuje využívání Služby Vrácení Zboží, správu údajů, historii objednávek a Balíček Zpětných Zásilek. Klientský Účet může být zabezpečen přihlašovacím jménem a heslem nebo přístupný prostřednictvím externích systémů jednotného přihlášení, jak je pro jednotlivé jurisdikce uvedeno v Příloze č. 1, nebo prostřednictvím jednorázového přihlašovacího kódu zaslaného na e-mailovou adresu Klienta. Pro využívání elektronických služeb Služby je vyžadován aktivní registrovaný Klientský Účet. Klientský Účet je vytvořen automaticky během vyplňování Formuláře pro Vrácení Zboží na základě údajů poskytnutých Klientem. Poté, co Klient zadá e-mailovou adresu nebo použije externí přihlašovací systémy, Služba ověří zadané údaje. Po zadání e-mailové adresy do přihlašovacího pole, obdrží Klient na zadanou e-mailovou adresu přihlašovací kód nebo aktivační odkaz, který musí použít k aktivaci Klientského účtu. Po úspěšném ověření aktivuje Provozovatel Služby Klientský Účet a zašle Klientovi potvrzující e-mail.
2. **KLIENT** - uživatel, který využívá Službu Vrácení Zboží a zadává prostřednictvím Služby objednávku.
3. **SLUŽBA** - informační systém zpřístupněný Provozovatelem Služby, který funguje na adrese uvedené pro každou jurisdikci v Příloze č. 1 nebo je přístupný prostřednictvím Mobilní Aplikace.
4. **MOBILNÍ APLIKACE** - software poskytovaný Provozovatelem Služby k instalaci do mobilních zařízení, který je k dispozici ke stažení v Apple App Store a Google Play a který umožňuje přístup ke Službě a využívání Služby Vrácení Zboží, včetně správy Klientského účtu. Mobilní Aplikace může v souladu se svými aktuálními funkcemi nabízet další funkce Služby, jako jsou push notifikace nebo rychlé přihlášení.
5. **PROVOZOVATEL SLUŽBY** - ALLEKURIER SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, se sídlem v Krakově, zapsaný do rejstříku podnikatelů Národního soudního rejstříku Okresním soudem pro Krakov-Śródmieście v Krakově, XI. obchodní oddělení Národního soudního rejstříku pod číslem KRS: 0000430370, NIP: 6772370941, REGON: 122640506, adresa: ul. Balicka 12A/B4, 30-149 Kraków, s místními korespondenčními adresami uvedenými pro vybranou jurisdikci v Příloze č. 1, které pro vyloučení pochybností představují pouze korespondenční adresy a nepředstavují obchodní místa, kde Provozovatel Služby vykonává svou ekonomickou činnost.
6. **SLUŽBA VRÁCENÍ ZBOŽÍ** - služba poskytovaná Službou, která umožňuje Klientovi uzavřít přepravní smlouvu s Kurýrní Společností za účelem vrácení zboží zakoupeného Klientem v Obchodě.
7. **KURÝRNÍ SPOLEČNOST** - subjekt, který na základě smlouvy uzavřené s Klientem provádí přepravní službu pro Vrácení zboží, uvedenou v Příloze č. 1.
8. **POSKYTOVATEL PLATEBNÍCH SLUŽEB** - subjekt poskytující Klientům služby elektronického zpracování plateb v souvislosti se Službou Vrácení Zboží, uvedený pro vybranou jurisdikci v Příloze č. 1.
9. **OBCHOD** - subjekt, kterému je Vrácení adresováno.
10. **CENA** - hodnota vyjádřená v měně uvedené v Objednávkovém Formuláři, kterou je Klient povinen zaplatit za Službu Vrácení Zboží.

11. **OBJEDNÁVKOVÝ FORMULÁŘ** - nástroj dostupný v rámci Služby, který umožňuje výběr Obchodu, Kurýrní Společnosti a zadání objednávky na Službu Vrácení Zboží.
12. **VRÁCENÍ** - faktické a právní jednání spočívající ve vrácení zboží dříve zakoupeného v Obchodě nebo zaslání zboží zpět Klientem v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami Obchodu nebo na základě zákonů na ochranu spotřebitele a Občanského Zákoníku. V rámci Vrácení Služba rovněž umožňuje podat jménem Klienta oznámení o odstoupení od smlouvy uzavřené s Obchodem, a to podle pravidel uvedených v § 5.
13. **BALÍČEK ZPĚTNÝCH ZÁSILEK** - soubor Služeb Vrácení Zboží, který může Klient využít v rámci dříve zakoupeného balíčku, pokud je taková možnost v rámci Služby k dispozici.
14. **ŽÁDOST O OBNOVENÍ A PRODLOUŽENÍ PLATNOSTI** - žádost zaslaná Klientem po uplynutí doby platnosti zakoupeného Balíčku Zpětných Zásilek na e-mailovou adresu Provozovatele Služby uvedenou pro příslušnou jurisdikci v Příloze č. 1, a to na e-mailovou adresu původně použitou při nákupu Balíčku Zpětných Zásilek, za podmínek popsanych v § 7.
15. **OBČANSKÝ ZÁKONÍK** - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

§ 3 ELEKTRONICKÉ SLUŽBY

1. Poskytování Elektronických Služeb prostřednictvím Služby je bezplatné. Služba poskytuje Elektronické služby, mezi které patří zejména:
 - a) Prezentace nabídky s popisy;
 - b) Klientský Účet;
 - c) Objednávkový Formulář.
2. Služba Vrácení Zboží, popsaná v § 4 Všeobecných Obchodních Podmínek, představuje samostatnou elektronickou službu, za kterou je Klientovi účtován poplatek podle pravidel stanovených v těchto Všeobecných Obchodních Podmínkách.
3. Klientský Účet je vytvořen Službou automaticky na základě údajů poskytnutých Klientem. Po aktivaci se Klient může přihlásit pomocí své e-mailové adresy, nebo případně prostřednictvím přihlašovací služby Single Sign-On (SSO) s využitím externích poskytovatelů uvedených pro příslušnou jurisdikci v Příloze č. 1.
4. Provozovatel Služby si vyhrazuje, že v případě, že externí poskytovatel zruší podporu přihlašování SSO, může Klient ztratit možnost přihlašování tímto způsobem. Provozovatel Služby vyvine maximální úsilí, aby Klienty o takové změně předem informoval a navrhl alternativní řešení.
5. Pokud Klient odstraní účet u externího poskytovatele používaný pro přihlášení SSO, může získat přístup ke Klientskému účtu zpět prostřednictvím funkce „Zapomenuté heslo“ zadáním e-mailové adresy spojené s Klientským Účtem. Na tuto adresu bude zaslán odkaz pro nastavení nového hesla.
6. Klientský Účet je bezplatný, je vyžadován pro používání Služby Vrácení Zboží a zůstává aktivní po neomezenou dobu.
7. Klient může kdykoli a bez udání důvodu Klientský Účet vymazat zasláním příslušné žádosti:
 - a) písemně na korespondenční adresu uvedenou pro vybranou jurisdikci v Příloze č. 1, nebo,

- b) elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou pro vybranou jurisdikci v Příloze č. 1.
8. Objednávkový Formulář umožňuje Klientovi uzavřít smlouvu o Službě Vrácení Zboží. Klient je povinen poskytnout údaje nezbytné pro zpracování Vrácení, včetně: jména a příjmení nebo názvu společnosti, e-mailové adresy, telefonního čísla, čísla objednávky, způsobu odeslání a v některých případech i čísla bankovního účtu pro vrácení peněz a případně důvodu Vrácení. Klient si také ze seznamu dostupného v rámci Služby vybere Kurýrní Společnost, jejímž prostřednictvím bude zásilka odeslána.
 9. Objednávkový Formulář je bezplatný a umožňuje uzavřít smlouvu o Službě Vrácení Zboží. Objednávkový Formulář se stává neaktivním po odeslání objednávky nebo po přerušení procesu objednávání.
 10. Klient je povinen uvést v Objednávkovém Formuláři pravdivé a přesné údaje. V případě zjištění nesprávných údajů si Služba vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí Služby Vrácení Zboží.
 11. E-mailová adresa uvedená Klientem v Objednávkovém Formuláři je korespondenční adresou, na kterou bude Služba směřovat veškerou korespondenci týkající se poskytovaných Služeb.
 12. Služba může Klientovi zasílat marketingové a obchodní informace, včetně informací o novinkách, akcích, časově omezených slevových kódech a dalších nabídkách Služby, a to na základě předchozího souhlasu uděleného Klientem zaškrtnutím příslušného políčka během procesu Vrácení. Tato sdělení jsou zasílána v souladu se souhlasem Klienta prostřednictvím zvolených elektronických komunikačních prostředků, včetně e-mailu nebo SMS.
 13. Souhlas se zasíláním marketingových a obchodních informací lze kdykoli odvolat, aniž by byla dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu před jeho odvoláním. Souhlas lze odvolat prostřednictvím:
 - a) kliknutím na příslušný odkaz ve zprávě obsahující marketingový obsah nebo
 - b) zasláním žádosti o odvolání souhlasu na e-mailovou adresu uvedenou pro příslušnou jurisdikci v Příloze č. 1.
 14. Odstranění Klientského Účtu má za následek odvolání udělených marketingových souhlasů. Nemá však za následek vymazání údajů týkajících se služeb již poskytnutých prostřednictvím Služby. Tyto údaje mohou být uchovávány v rozsahu nezbytném pro účely evidence, fakturace nebo dodržování právních předpisů.
 15. Používání Služby vyžaduje přístup k internetu a zařízení, které umožňuje prohlížení internetu pomocí Mobilní Aplikace.
 16. Veškerá prohlášení vůle podaná prostřednictvím elektronické komunikace ve formě e-mailových zpráv se považují za učiněná okamžikem jejich vložení do elektronického komunikačního média způsobem, který příjemci umožňuje seznámit se s jejich obsahem.

§ 4 ROZSAH SLUŽEB

1. Služba Vrácení Zboží umožňuje Klientovi odeslat zásilku do Obchodu prostřednictvím vybrané Kurýrní Společnosti, a to v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami této Kurýrní Společnosti. Před zahájením Vrácení Služba zajistí, aby se Klient seznámil se všeobecnými obchodními podmínkami Kurýrní Společnosti. Všeobecné obchodní podmínky Kurýrní Společnosti jsou k dispozici na webových stránkách Provozovatele Služby prostřednictvím odkazu. Pravidla a předpisy (které také zahrnují vzorovou smlouvu o přepravě zboží)

Kurýrních Společností jsou k dispozici kliknutím na odkaz, přičemž Klient má možnost si soubory s pravidly a předpisy stáhnout a uložit. Klient je přijímá zaškrtnutím příslušného políčka během procesu Vracení při odeslání Objednávkového Formuláře. Přijetí všeobecných obchodních podmínek Kurýrní Společnosti je dobrovolné, avšak je podmínkou pro odeslání zásilky. Podáním objednávky Služby Vracení Zboží prostřednictvím Služby se Klient zavazuje dodržovat všeobecné obchodní podmínky Kurýrní Společnosti, zejména pokud jde o řádné zabalení zásilky, její označení a umístění příslušného štítku v souladu s pokyny uvedenými v Objednávkovém Formuláři.

2. Klient si vybere Obchod, do kterého má být Vracení směřováno, a následně do Objednávkového Formuláře zadá údaje požadované Obchodem, včetně jména, příjmení, e-mailové adresy, kontaktních údajů a v některých případech také čísla bankovního účtu pro vrácení peněz, které má Obchod zpracovat, čísla objednávky a případně důvodu vrácení zboží. Zákazník rovněž vybere Kurýrní Společnost ze seznamu dostupného v rámci Služby, jejímž prostřednictvím bude zásilka s Vracením odeslána. Rozsah požadovaných údajů se může lišit v závislosti na Obchodě, do kterého je Vracená zásilka zasílána. Poskytnutí těchto údajů je dobrovolné, ale nezbytné pro využití Služby Vracení Zboží. Klient je povinen poskytnout přesné a pravdivé údaje, aniž by uvedl v omyl nebo porušil práva třetích osob.
3. Služba při přijetí objednávky Služby Vracení Zboží neodpovídá za správnost údajů o zásilce poskytnutých Klientem, pokud tyto údaje zadal Klient samostatně.
4. Služba Vracení Zboží se vztahuje na:
 - a) vrácení zboží zakoupeného Klientem v Obchodě, se týká situací, kdy je Klient oprávněn odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku nebo podat reklamaci v souladu s platnými právními předpisy nebo pravidly pro vrácení zboží daného Obchodu; nebo
 - b) zaslání zboží zpět do Obchodu, který takové jednání přijímá na základě platných zákonů na ochranu spotřebitele, Občanského Zákoníku nebo vlastních předpisů (mimo jiné včetně reklamačního řízení, vyzkoušení nebo zapůjčení zboží).
5. Služba Vracení Zboží neumožňuje zasílání jiného zboží do daného Obchodu, než na které se vztahuje Vracení. Zejména je zakázáno zasílat jakékoli jiné zboží než to, které je předmětem postupu Vracení nebo vrácení zboží v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami Obchodu.
6. Služba neposkytuje přepravní služby, ale pouze elektronickou službu, která umožňuje Vracení. Přepravní služby poskytují Kurýrní Společnosti uvedené pro jednotlivé jurisdikce v Příloze č. 1.
7. Klient si Obchod vybere pomocí vyhledávacího nástroje ve Službě nebo prostřednictvím odkazu poskytnutého Obchodem, který přesměruje na Objednávkový Formulář. Služba zpracovává Služby Vracení Zboží výhradně pro Obchody dostupné ve Službě.
8. Klient odpovídá za správný výběr Obchodu, do kterého má být Vracení směřováno, a za splnění formálních požadavků stanovených Obchodem, zejména za přesné uvedení informací potřebných ke zpracování Vracení. V případě nesprávného výběru Obchodu nebo jiných chyb zaviněných Klientem nenese Služba odpovědnost za důsledky takového jednání.
9. Služba neodpovídá za jednání nebo opomenutí Klienta v souvislosti se Službou Vracení Zboží. Služba zejména neodpovídá za:
 - a) poskytnutí nesprávných údajů o zásilce,

- b) nepředání zásilky Kurýrní Společnosti,
 - c) porušení všeobecných obchodních podmínek Kurýrní Společnosti,
 - d) výběr nesprávného Obchodu, do kterého má být zboží vráceno,
 - e) porušení těchto Všeobecných Obchodních Podmínek,
 - f) zaslání zakázaného zboží definovaného Kurýrní Společností.
10. Služba neodpovídá za nesprávné provedení přepravních služeb ze strany Kurýrní Společnosti, včetně zpoždění, ztráty nebo poškození zásilky. Odpovědnost nese výhradně Kurýrní Společnost podle svých vlastních všeobecných obchodních podmínek.
11. Klient rovněž bere na vědomí a souhlasí s tím, že tato smlouva představuje smlouvu o využívání služby v rozsahu poskytovaných elektronických služeb, které zahrnují poskytování Služby Vrácení Zboží a Elektronických Služeb popsanych v § 3. S poskytováním Služby Vrácení Zboží a Elektronických Služeb je neoddělitelně spojena informační služba o podmínkách služeb poskytovaných Kurýrními Společnostmi. Služba Vrácení Zboží a Elektronické Služby zahrnují informační složku, neboť tyto služby nelze účinně poskytovat bez toku informací o službách nabízených Kurýrními Společnostmi. Vzhledem k tomu, že podmínky služeb, včetně aktuálních cen, akčních období, slev, rabatů apod. nabízených Kurýrními Společnostmi, se dynamicky mění, je informační servis poskytován prostřednictvím Služby, Klientského účtu, e-mailu (na e-mailovou adresu poskytnutou Klientem), SMS/MMS zpráv, Mobilní Aplikace (je-li nainstalována na koncovém zařízení Klienta, prostřednictvím notifikací v souladu s nastavením aplikace) a telefonického kontaktu prostřednictvím telefonního čísla poskytnutého Klientem. Součástí smlouvy je rovněž informační služba popsaná v tomto ustanovení.
12. V rámci plnění této Smlouvy a s ohledem na technické a logistické možnosti Služby mohou být Obchody informovány, pokud je to možné, o stavu zásilky (údaje o vratné transakci), aby se usnadnil proces vrácení. Způsob poskytování informací o stavu zásilky bude záviset na technických prostředcích, které jsou pro komunikaci s Obchodem k dispozici, a může být předmětem individuálních ujednání s Obchodem při zajištění úrovně bezpečnosti odpovídající zjištěným rizikům.
13. Na základě Objednávky podané Klientem, jak je popsáno v bodě 1 výše, předává Provozovatel Služby údaje o Objednávce prostřednictvím IT systémů Kurýrní Společnosti, která vystupuje jako samostatný Správce Údajů a údaje jsou poskytovány za účelem plnění smlouvy uzavřené mezi Klientem a Provozovatelem Služby.
14. V případě, že Služba vykazuje vadu, má Klient právo požadovat odstranění vady, přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy, pokud vadu nelze odstranit nebo nebyla odstraněna v přiměřené lhůtě vzhledem k povaze vady. Provozovatel Služby je odpovědný za jakoukoli vadu, která se projeví během doby, kdy je Služba poskytována, pokud vadu nezpůsobil Klient.

§ 5 OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY UZAVŘENÉ S OBCHODEM

1. Klient může podat oznámení o odstoupení od smlouvy uzavřené s Obchodem buď samostatně, nebo v průběhu procesu Vrácení prostřednictvím Služby, a to v souladu s právními předpisy na ochranu spotřebitele, Občanského Zákoníku a zejména s § 1829 - § 1839 českého Občanského Zákoníku.

2. Oznámení o odstoupení od smlouvy uzavřené s Obchodem podané prostřednictvím Služby představuje oznámení ve smyslu § 1830 Občanského Zákoníku, tj. oznámení učiněné spotřebitelem vůči obchodníkovi za účelem odstoupení od smlouvy.
3. Pokud Klient využívá funkcionalitu Služby umožňující podání oznámení o odstoupení od smlouvy, zmocňuje Provozovatele Služby, aby toto oznámení podal jeho jménem. Služba odešle oznámení o odstoupení od smlouvy Obchodu jménem Klienta bezprostředně poté, co Klient přijme Formulář pro Vrácení Zboží a provede platbu za Službu Vrácení, nejpozději však do jednoho dne.
4. Odeslání oznámení o odstoupení od smlouvy prostřednictvím Služby je možné pouze v případě, že Klient v průběhu procesu Vrácení zvolí možnost Služby pro odeslání oznámení o odstoupení od smlouvy.
5. Podání oznámení Zákazníka o odstoupení od smlouvy uzavřené s Obchodem prostřednictvím Služby představuje dobrovolný úkon Zákazníka a je možné pouze tehdy, pokud ještě neuplynula 14denní lhůta uvedená v § 1829 Občanského Zákoníku a pokud je tento způsob doručení prohlášen v rámci Služby pro daný Obchod k dispozici. Informace o dostupnosti této funkce je viditelná během procesu odeslání Formuláře pro Vrácení zboží.

§ 6 PLATBY

1. Klient může provést platbu za Službu Vrácení Zboží prostřednictvím Poskytovatele Platebních Služeb určeného pro vybranou jurisdikci v Příloze č. 1, a to v souladu s dostupnými způsoby platby v době transakce.
2. Veškeré platby jsou zpracovávány v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami vybraných Poskytovatelů Platebních Služeb platnými v době platby. Služba neukládá ani nezpracovává žádné údaje o platebních kartách ani jiné autorizační prostředky, celý proces platby zajišťuje poskytovatel platebních služeb.
3. V souladu s ustanoveními polského zákona ze dne 11. března 2004, o dani ze zboží a služeb, je faktura za Službu Vrácení Zboží a Balíček Zpětných Zásilek vystavena na výslovnou žádost Klienta, podanou e-mailem na korespondenční adresu uvedenou pro zvolenou jurisdikci v Příloze č. 1. Pokud taková žádost není podána, bude transakce zahrnuta do souhrnné faktury vystavené Provozovatelem Služby. Klient může uvést jiného příjemce faktury, než který je uveden v Klientském Účtu, za předpokladu, že taková žádost byla podána výše popsaným způsobem nejpozději v okamžiku podání Objednávky. Faktura je vždy k dispozici v elektronické podobě a zasílá se prostřednictvím e-mailu. Klient souhlasí s tím, že faktura bude vystavena v elektronické podobě a zaslána na e-mailovou adresu Klienta.

§ 7 BALÍČKY ZPĚTNÝCH ZÁSILEK

1. Služba umožňuje nákup Balíčků Zpětných Zásilek za speciální ceny, a to v souladu s nabídkou dostupnou v rámci Služby. Informace o době platnosti zakoupeného Balíčku Zpětných Zásilek je uvedena v okamžiku nákupu, v potvrzovacím e-mailu a ve Službě po přihlášení do Klientského účtu. Klient je povinen si ponechat alfanumerický kód uvedený v potvrzovacím e-mailu, neboť je nezbytný pro využití Balíčku Zpětných Zásilek. Pokud Klient tento údaj ztratí, může jej Služba znovu vydat za předpokladu, že Klient zašle žádost z e-mailové adresy použité při nákupu na e-mailovou adresu Provozovatele Služby uvedenou pro příslušnou jurisdikci v Příloze č. 1.

2. Alfanumerický kód přidělený pro Balíček Zpětných Zásilek může použít i jiná osoba než ta, která jej zakoupila; použití Balíčku Zpětných Zásilek však v takovém případě vede k vytvoření Klientského Účtu pro tuto jinou osobu postupem uvedeným v těchto Všeobecných Obchodních Podmínkách.
3. Podrobné informace o nevyužitých částech Klientem zakoupeného Balíčku Zpětných Zásilek jsou uvedeny v okamžiku nákupu, v potvrzovacím e-mailu a po přihlášení do Klientského Účtu ve Službě.
4. Po uplynutí doby platnosti Balíčku Zpětných Zásilek může Klient podat Provozovateli Služby Žádost o Obnovení a Prodloužení Platnosti. Takovou žádost lze podat pouze jednou, a to až po uplynutí původní doby platnosti Balíčku Zpětných Zásilek. Žádost musí být zaslána na e-mailovou adresu Provozovatele Služby uvedenou pro příslušnou jurisdikci v Příloze č. 1.
5. Pokud je Žádost o Obnovení a Prodloužení Platnosti schválena, Provozovatel Služby obnoví a prodlouží platnost Balíčku Zpětných Zásilek o dalších 60 dní od data podání žádosti.
6. Provozovatel Služby může obnovení a prodloužení platnosti Balíčku Zpětných Zásilek odmítnout, pokud byla žádost podána více než 12 měsíců po uplynutí původní doby platnosti.
7. Pokud je Žádost o Obnovení a Prodloužení Platnosti zamítnuta, Provozovatel Služby vrátí hodnotu nevyužitě části Balíčku Zpětných Zásilek vypočtenou na základě jednotkové ceny uvedené v době nákupu, pokud Klient splnil podmínky uvedené v odstavci 4.
8. Odstavce 4-7 se nevztahují na Balíčky Zpětných Zásilek, resp. jejich součásti, které byly Klientovi poskytnuty zdarma, zejména v rámci promo akcí, marketingových kampaní, speciálních nabídek nebo jako bonusový prvek jiného Balíčku Zpětných Zásilek (např. při zakoupení balíčku dvou Vracení, z nichž jedno bylo poskytnuto jako bonus zdarma). V takových případech se nemožnost využít, obnovit, prodloužit nebo získat zpět nevyužitou bezplatnou součást Balíčku Zpětných Zásilek vztahuje i na případy, kdy měl být Balíček Zpětných Zásilek využit jinou osobou, jak je uvedeno v oddíle 2, ale z jakéhokoli důvodu využít nebyl.

§ 8 Odstoupení od Smlouvy o poskytování Služby Vracení Zboží

1. Klient může od Smlouvy o poskytování Služby Vracení Zboží odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření i bez udání důvodu, a to zasláním oznámení o odstoupení od smlouvy buď elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou pro zvolenou jurisdikci v Příloze č. 1, nebo písemně na korespondenční adresu uvedenou pro zvolenou jurisdikci v Příloze č. 1. Pro účely odstoupení od Smlouvy o poskytování Služby Vracení Zboží je k dispozici vzorový formulář pro odstoupení.
2. V případě platného odstoupení od Smlouvy o poskytování Služby Vracení Zboží bude cena zaplacená za Službu Vracení Zboží vrácena do 14 dnů ode dne doručení oznámení o odstoupení Provozovateli Služby. Vracení peněz bude provedeno stejným způsobem, jakým byla provedena původní transakce, nejlépe na bankovní účet Klienta nebo na bankovní účet určený Klientem.

§ 9 REKLAMACE

1. Reklamáce se mohou týkat dvou hlavních kategorií:
 - a) reklamáce týkající se Služby Vracení Zboží;

- b) reklamacie týkající se přepravní služby poskytované Kurýrní Společností.
2. Reklamacie lze podávat elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou pro vybranou jurisdikci v Příloze č. 1 nebo písemně na korespondenční adresu uvedenou pro vybranou jurisdikci v Příloze č. 1.
 3. reklamacie týkající se Služby Vracení Zboží nebo provozu Služby, včetně problémů s webovými stránkami, Klientským Účtem, účtovanými poplatky nebo nesprávným zpracováním objednávky na Vracení zboží, by měly být podávány přímo Službě. Služba reklamaci přezkoumá do 14 dnů od jejího obdržení.
 4. Služba pouze zprostředkovává uzavírání přepravních smluv mezi Klientem a vybranou Kurýrní Společností a není smluvní stranou těchto smluv. V případě problémů souvisejících s přepravní službou poskytovanou Kurýrní Společností, zejména pokud jde o přepravu zásilky (např. zpoždění, ztráta, poškození), podává Klient reklamaci na adrese v souladu s pravidly uvedenými v bodě 6 níže. Reklamační řízení týkající se přepravní služby poskytované Kurýrní Společností se řídí všeobecnými obchodními podmínkami stanovenými danou Kurýrní Společností a Služba nemá na konečné řešení těchto reklamací žádný vliv. Služba vynakládá veškeré úsilí, aby zajistila hladký průběh reklamačního řízení; konečné rozhodnutí o přijetí nebo zamítnutí reklamacie však závisí výhradně na předpisech a reklamačním řádu dané Kurýrní Společnosti. Kurýrní Společnost může zejména vyžadovat splnění specifických formalit (např. vyplnění reklamačního formuláře), v takových případech Klient souhlasí s tím, že požadované informace a dokumenty poskytne přímo Kurýrní Společnosti, případně Službě.
 5. Služba není smluvní stranou smlouvy o koupi zboží a neúčastní se reklamačního řízení mezi Klientem a Obchodem. Veškeré reklamacie týkající se vráceného zboží by měly být směřovány přímo na Obchod, kde byl nákup uskutečněn. Služba neodpovídá za řešení reklamací týkajících se vráceného zboží ani za rozhodnutí, která v této souvislosti učiní Obchod.
 6. Informace o postupu při podávání reklamací týkajících se přepravní služby poskytované Kurýrní Společností, včetně kontaktních údajů a formy podání, jsou uvedeny v Příloze č. 1 těchto Všeobecných Obchodních Podmínek. Klient podává reklamaci v souladu s informacemi uvedenými u příslušné Kurýrní Společnosti.

§ 10 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Rozhodným právem pro vztahy vyplývající z těchto Všeobecných Obchodních Podmínek, jakož i pro řešení případných sporů souvisejících s těmito Všeobecnými Obchodními Podmínkami, je pro Klienty, kteří jsou spotřebiteli nebo prosumery, tj. fyzické osoby podnikající, které uzavírají s jiným podnikatelem smlouvu, která bezprostředně souvisí s jejich podnikatelskou činností, ale nemá pro ně profesionální povahu, právo zvolené jurisdikce uvedené v Příloze č. 1. Tyto spory rozhoduje příslušný obecný soud, který je příslušný pro zvolenou jurisdikci uvedenou v Příloze č. 1.
2. Pokud jde o vztahy mezi Provozovatelem Služeb a Obchody, jakož i Klienty, kteří nejsou spotřebiteli nebo prosumery, je rozhodným právem polské právo a všechny spory řeší soud příslušný podle sídla Provozovatele Služeb v Polsku.
3. Osobní údaje Klientů jsou zpracovávány v souladu s platnými právními předpisy a jak je uvedeno v Zásadách ochrany osobních údajů, které jsou k dispozici na webu Služby v sekci „Zásady ochrany osobních údajů“.

4. Služba může tyto Všeobecné Obchodní Podmínky změnit pouze z následujících důvodů:
 - a) změna platných právních předpisů, které mají přímý vliv na obsah těchto Všeobecných Obchodních Podmínek nebo na poskytování služeb;
 - b) uložení konkrétních povinností Provozovateli Služby ze strany orgánů veřejné správy nebo soudů;
 - c) zavedení nových funkcí Služby nebo změny stávajících funkcí;
 - d) změny platebních nebo zúčtovacích podmínek, které mají vliv na poskytování služeb;
 - e) potřeba zabránit zneužití, zvýšit bezpečnost nebo chránit soukromí Klienta;
 - f) editační, organizační nebo upřesňující změny, které nemají vliv na práva a povinnosti Klienta.
5. Služba bude Klienty o všech změnách Všeobecných Obchodních Podmínek informovat jasným a viditelným způsobem nejméně 14 dní předem, a to zveřejněním oznámení na webových stránkách. Klientům s Klientským Účtem bude tato informace zaslána také na e-mailovou adresu spojenou s Klientským Účtem.
6. V případě změny Všeobecných Obchodních Podmínek má Klient, který je spotřebitelem, právo s okamžitou platností vypovědět smlouvu o užívání Služby. Pro ukončení smlouvy musí Klient zaslat prohlášení buď elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou pro příslušnou jurisdikci v Příloze č. 1, nebo písemně na korespondenční adresu uvedenou pro danou jurisdikci. Změny Všeobecných Obchodních Podmínek nemají vliv, na již uzavřené smlouvy o Elektronických Službách, včetně zakoupených Balíčků Zpětných Zásilek.
7. Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky (v českém jazykovém znění) se použijí v rámci působnosti české jurisdikce. Provozovatel Služby dále poskytuje Službu Vrácení Zboží i v jiných jurisdikcích, kde se uplatňují samostatné úpravy všeobecných obchodních podmínek příslušné pro tyto jurisdikce, jak je uvedeno v textu každé takové úpravy všeobecných obchodních podmínek.
8. Ve věcech neupravených těmito Všeobecnými Obchodními Podmínkami se použijí ustanovení práva vybrané jurisdikce uvedené v Příloze č. 1.

Příloha č. 1

Zvláštní Informace Místních Jurisdikcí

Tento dokument obsahuje podrobné informace o fungování Služby v České republice, včetně adresy Služby, e-mailové adresy, dostupných platebních metod, seznamu dostupných Kurýrních Společností, seznamu Poskytovatelů Platebních Služeb, seznamu poskytovatelů/služeb, měn, platného práva, příslušného soudu, možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a informace o způsobu podání reklamace. Tyto informace mohou být podle potřeby aktualizovány v reakci na změny platných předpisů nebo provozu Služby.

A. Základní informace

Adresa webové stránky	https://snadnevraceni.cz
E-mailová adresa pro vymazání Zákaznického Účtu / odhlášení odběru novinek (Newsletter) / žádost o vystavení faktury	podpora@snadnevraceni.cz
Místní korespondenční adresa	Snadné Vrácení (součást Allekurier Sp. z o.o.) Na Strži 1702/65, Praha 4, Praha, 14000, Česká republika
Měna	CZK
Seznam poskytovatelů/služeb, prostřednictvím kterých se Klient může přihlásit ke Službě	• Google; • Facebook; • Apple ID; • Microsoft.
Seznam dostupných Kurýrních Společností	• PPL CZ s.r.o. se sídlem K Borovému 99, Jazlovce, 251 01 Říčany, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 105858; identifikační číslo: (IČO): 25194798; • Packeta Poland sp. z o.o., se sídlem ve Varšavě, ul. Postępu 14, 02-676 Varšava, Polsko, zapsaná v obchodním rejstříku podnikatelů vedeném Krajským rejstříkovým soudem pro hlavní město Varšavu ve Varšavě, XIII. hospodářský úsek Krajského rejstříkového soudu, pod číslem KRS 0000575023, daňové identifikační číslo (NIP): 8831858623; prostřednictvím společnosti Zásilkovna s.r.o. se sídlem Českomoravská 2408/1a, Libeň, 190 00 Praha 9, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 139387, identifikační číslo: (IČO): 28408306; • DPD Polska Sp. z o.o., se sídlem ve Varšavě, ul. Mineralna 5, 02-274 Varšava, Polsko, zapsaná v obchodním rejstříku podnikatelů vedeném Krajským rejstříkovým soudem pro hlavní město Varšavu ve Varšavě, XIV. hospodářský úsek Krajského rejstříkového soudu, pod číslem KRS 0000028368, daňové identifikační číslo (NIP): 5260204110;

	• General Logistics Systems Poland Sp. z o.o., se sídlem v Komornikách, ul. Tęczowa 10, 62-052 Komorniki, Polsko, zapsaná v obchodním rejstříku podnikatelů vedeném Krajským soudem Poznaň – Nowe Miasto i Wilda v Poznani, VIII. oddělení KRS, pod číslem 0000005009, daňové identifikační číslo (NIP): 7851561831.
Seznam Poskytovatelů Platebních Služeb	PayU Spółka Akcyjna, se sídlem v Poznani, ul. Grunwaldzka 186, 60-309 Poznaň, Polsko, zapsaná v rejstříku podnikatelů Národního soudního rejstříku vedeném Okresním soudem v Poznani – Nowe Miasto i Wilda v Poznani, VIII. hospodářský úsek Národního soudního rejstříku, pod číslem KRS 0000274399, daňové identifikační číslo (NIP): 7792308495.
Platné právo	právo České republiky
Příslušný soud	soud podle místa bydliště Klienta (spotřebitele nebo prosumera) nebo soud podle sídla Provozovatele Služby

B. Mimosoudní řešení sporů

- V případě sporu se může Klient obrátit na Českou obchodní inspekci (<https://www.coi.cz/>), která je státním orgánem odpovědným za ochranu spotřebitelů. Česká obchodní inspekce dohlíží na dodržování povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- V České republice je Česká obchodní inspekce příslušným orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů s podnikatelskými subjekty (ADR; Alternativní Řešení Sporů). Její kontaktní údaje jsou: Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Česká republika, telefon: +420 222 703 404, e-mail: adr@coi.cz, webová stránka: www.adr.coi.cz. Online formulář je také k dispozici na <https://www.coi.cz/>.
- Služby ADR mohou být využity v případech, kdy Klient (spotřebitel) jedná jako kupující nebo příjemce služeb. Pro využití ADR musí být Klient fyzickou osobou, která není zapojena do podnikatelské činnosti.
- Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je zahájeno výhradně na žádost Klienta (spotřebitele), a to pouze tehdy, pokud spor nemohl být vyřešen přímo s Provozovatelem Služby. Žádost musí být podána nejpozději do jednoho roku od data, kdy spotřebitel poprvé uplatnil příslušné právo u Provozovatele Služby. Česká obchodní inspekce přijímá podání v českém jazyce, a služby ADR jsou rovněž dostupné v angličtině.

C. Informace o tom, jak podat reklamaci

Kurýrní Společnost	Údaje a způsob podání reklamace
PPL CZ s.r.o.	Reklamace se podávají přímo dopravcům následujícím způsobem: a) Reklamace týkající se ztráty zásilky, poškození nebo neúplného obsahu musí být Uživatelem podána prostřednictvím e-mailu na adresu podpora@snadnevraceni.cz s poznámkou „Reklamace – [číslo zásilky]“.

	Reklamacie poškození nebo částečné ztráty musí být podána do 7 pracovních dnů od doručení zásilky. Pokud se reklamacie týká poškození nebo převzetí neúplné zásilky, je nutné přiložit následující dokumenty: • reklamační formulář, • doklad o hodnotě zásilky (faktura/účtenka), • fotografie poškozené zásilky/chybějících částí zásilky, včetně jejího obalu a ochranných materiálů; fotografie musí jasně zobrazovat poškození. Reklamacie ztráty zásilky musí být podána do 30 dnů od data předání zásilky kurýrní společností. Pokud se reklamacie týká ztráty zásilky, je nutné přiložit následující dokumenty: • reklamační formulář, • doklad o odeslání, • doklad o hodnotě zásilky (faktura/účtenka). V případě jakéhokoli jiného porušení smlouvy je Klient povinen uplatnit (oznámit) reklamaci nejpozději do 30 dnů od zjištění takového porušení smlouvy. b) Reklamaci týkající se poškození zásilky může příjemce uplatnit také přímo u dopravce. Podrobné informace naleznete na: https://www.ppl.cz/reklamace. c) Reklamacie týkající se nákladů na přepravu a zpoždění při doručení, může Uživatel podat e-mailem na adresu podpora@snadnevraceni.cz s poznámkou „Reklamacie – [číslo zásilky]“.
Packeta Poland sp. z o.o. (prostřednictvím společnosti Zásilkovna s.r.o.)	Reklamacie se podávají přímo dopravcům následujícím způsobem: a) Reklamacie týkající se ztráty zásilky nebo jejího poškození musí být Uživatelem podána prostřednictvím e-mailu na adresu podpora@snadnevraceni.cz s poznámkou „Reklamacie – [číslo zásilky]“. Pokud se reklamacie týká ztráty zásilky, je nutné přiložit následující dokumenty: • reklamační formulář, • doklad o odeslání/doklad o nedoručení zásilky, • doklad o hodnotě zásilky (faktura/účtenka). Reklamacie poškození nebo částečné ztráty musí být podána do 7 kalendářních dnů od doručení zásilky. Reklamacie ztráty zásilky musí být podána do 12 měsíců od data předání zásilky dopravci.

	Pokud se reklamáce týká poškození nebo částečné ztráty zásilky, je nutné přiložit následující dokumenty: • reklamační formulář, • doklad o odeslání/doklad o nedoručení zásilky, • fotografie poškozené zásilky/chybějících částí zásilky, včetně obalu a ochranných materiálů; fotografie musí jasně zobrazovat poškození nebo chybějící části. Reklamáce opožděného doručení musí být podána do 20 dnů od data předání zásilky dopravci. Pokud se reklamáce týká poškození nebo převzetí neúplné zásilky, je nutné přiložit následující dokumenty: • reklamační formulář, • fotografie poškozené zásilky a způsobu jejího zabalení a zajištění, • doklad o hodnotě zboží (faktura/účtenka). Podrobné informace naleznete na: https://www.packeta.pl/dokumenty-dla-klientow (anglické znění dokumentů je dostupné ve spodní části webové stránky) a dále na https://www.zasilkovna.cz/dokumenty-pro-zakazniky b) Reklamáce týkající se nákladů na přepravu nebo zpoždění při doručení může Uživatel podat prostřednictvím e-mailu na adresu podpora@snadnevraceni.cz s poznámkou „Reklamáce – [číslo zásilky]“.
DPD Polska sp. z o.o.	Reklamáce se podávají přímo dopravcům následujícím způsobem: a) Reklamáce týkající se ztráty zásilky, poškození zásilky, zpoždění při doručení nebo náhrady nákladů na přepravu musí být Uživatel podána prostřednictvím Služby – reklamáce se zasílají na emailovou adresu: podpora@snadnevraceni.cz s poznámkou „Reklamáce – [číslo zásilky]“. Reklamáce musí obsahovat: jméno a adresu (nebo sídlo) osoby podávající reklamaci, odůvodnění reklamáce a požadovanou částku. Pokud se reklamáce týká ztráty zásilky, musí být přiloženy níže uvedené dokumenty. Reklamáce musí být podána do 30 dnů od uplynutí sjednané lhůty pro poskytnutí Služby a přiložit následující dokumenty: • doklad prokazující výši nároku – originál nebo ověřená kopie (např. nákupní faktura, účtenka), • doklad o odeslání zásilky, • reklamační formulář.

	Pokud se reklamacie týká poškození zásilky nebo převzetí neúplné zásilky, je nutné přiložit následující dokumenty: • doklad prokazující výši nároku – originál nebo ověřená kopie (např. nákupní faktura, účtenka), • protokol o poškození, • reklamační formulář. b) Reklamaci týkající se ztráty zásilky nebo jejího poškození může uplatnit i Příjemce přímo u dopravce provádějícího přepravu, a to v případech, kdy se Objednatel (v tomto případě pravděpodobně Plátce) vzdá svého práva na uplatnění nároků ve prospěch Příjemce, a to za následujících podmínek: • Příjemce má právo nakládat se zásilkou a je zároveň spotřebitelem, • Příjemce, v případech, kdy se na zásilku vztahují ustanovení Poštovního Práva, zásilku převzal. Takové osoby jsou dále označovány jako Reklamující. Podrobné informace o pravidlech a postupech při podávání reklamaci jsou dostupné na: https://www.dpd.com/pl/pl/moje-dpd/zloz-reklamacje/
General Logistics System Poland Sp. z o.o.	Reklamacie se podávají přímo dopravcům následujícím způsobem: a) Reklamacie týkající se ztráty zásilky nebo jejího poškození může být podána přímo dopravci provádějícímu přepravu. Právo podat reklamacii náleží Příjemci (v případech, kdy se Odesílatel vzdá práva na uplatnění nároků v jeho prospěch, nebo pokud byla zásilka doručena Příjemci). Podrobné informace o pravidlech a postupu pro podání reklamacie jsou dostupné na: https://gls-group.com/PL/pl/reklamacje-konsumenckie/ b) Reklamacie týkající se ztráty zásilky nebo jejího poškození musí být podána také prostřednictvím Služby – reklamacie se zasílají na emailovou adresu podpora@snadnavevraceni.cz s poznámkou „Reklamacie – [číslo zásilky]“. Pokud se reklamacie týká ztráty zásilky, musí být přiloženy následující dokumenty: • doklad prokazující výši nároku – originál nebo ověřená kopie (např. nákupní faktura, účtenka), • doklad o odeslání zásilky, • reklamační formulář. Pokud se reklamacie týká poškození zásilky nebo převzetí neúplné zásilky, musí být podána nejpozději do 7 (sedmi) dnů ode dne převzetí zásilky a musí být přiloženy následující dokumenty:

	• doklad prokazující výši nároku – originál nebo ověřená kopie (např. nákupní faktura, účtenka), • protokol o poškození, • reklamační formulář. c) Reklamace týkající se zpoždění při přepravě nebo náhrady nákladů na přepravu musí být podána prostřednictvím Služby – reklamace se zasílají na emailovou adresu podpora@snadnevraceni.cz s poznámkou „Reklamace – [číslo zásilky]“. Reklamace musí obsahovat: jméno a adresu (nebo sídlo) osoby podávající reklamaci, odůvodnění reklamace a požadovanou částku.
--	---

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Odstoupení od smlouvy
– Adresa: Snadné Vrácení (součást skupiny Allekurier Sp. z o.o), Na Strži 1702/65, Prague 4, Prague, 14000, Česká republika, podpora@snadnevraceni.cz
– Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí těchto služeb:
– Datum objednání* / datum obdržení*:
– Jméno a příjmení spotřebitele:
– Adresa spotřebitele:
– Datum:
– Podpis spotřebitele (pouze pokud je tento formulář zasílán na listině)

* Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte