

PRODEJNÍ A DODACÍ PODMÍNKY

Prodejní a dodací podmínky pro nákupy uskutečněné na adrese <https://cz.ecco.com> (dále jen „webové stránky“).

1 Úvod

- 1.1 Tyto webové stránky vlastní a provozuje: **ECCO (Czech Republic) s.r.o.**, identifikační číslo osoby: 241 88 361, se sídlem na adrese Na Příkopě 391/7, Staré Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 186915 (dále jen „ECCO“, „my“, „nás“ a „naše“). DIČ společnosti ECCO je **CZ 241 883 61**.
- 1.2 Tyto prodejní a dodací podmínky se vztahují na nákup a dodání zboží prodávaného na webových stránkách s dodáním v České republice. Pokud si přejete zakoupit naše produkty a nechat si je doručit do jiné země, přejděte prosím na webové stránky společnosti ECCO pro danou zemi (výběrem dané země z rozbalovacího seznamu, který najdete na našich webových stránkách).

2 Objednávání a nákup produktů

2.1 Produkty

- 2.1.1 Produkty, které prodáváme online, jsou zobrazeny na těchto webových stránkách a zahrnují mimo jiné obuv, tašky a přípravky pro péči o obuv.

2.2 Nákup

- 2.2.1 Vytvořením objednávky a kliknutím na tlačítko „Objednávám a platím“ nabízíte, že zakoupíte výrobek na základě těchto prodejních a dodacích podmínek a v souladu s nimi.
- 2.2.2 Abyste u nás mohli vytvořit objednávku, musíte být: (i) starší 18 let a (ii) vlastnit platnou kreditní nebo debetní kartu nebo bankovní účet, jak je uvedeno v bodě 2.5.
- 2.2.3 Při zadávání objednávky potvrzujete, že: (i) všechny údaje, které nám poskytnete, jsou pravdivé a přesné, (ii) jste oprávněným uživatelem kreditní karty, debetní karty nebo jiného způsobu platby použitého k vytvoření objednávky a (iii) máte dostatek finančních prostředků na pokrytí celkové kupní ceny a případných nákladů na doručení.

2.3 Přijetí a potvrzení vaší objednávky

- 2.3.1 Po vytvoření objednávky obdržíte e-mail s potvrzením o přijetí objednávky. **Tento e-mail je pouze potvrzením, že jsme obdrželi vaši nabídku na nákup produktu, a nepředstavuje potvrzení vaší objednávky.**
- 2.3.2 Smlouva o prodeji zboží mezi námi vznikne až poté, co bude vaše objednávka připravena k odeslání, a v takovém případě vám na e-mail zašleme potvrzení objednávky, jakož i fakturu a informace o doručení. Smlouva je tedy uzavřena v

okamžiku, kdy vám zašleme e-mail a/nebo textovou zprávu s potvrzením objednávky.

- 2.3.3 Souhlasíte s tím, že veškerá sdělení týkající se objednávky (kupní smlouvy), včetně potvrzení objednávky, faktury, informací o doručení atd., jsou zasílána z e-mailové adresy uvedené níže v bodě 11. Kopii uzavřené smlouvy si neuchováваме, a proto nás nemůžete požádat o zaslání její kopie.

2.4 **Cena a dostupnost**

- 2.4.1 Všechny ceny produktů dostupných na webových stránkách jsou uvedeny v Kč a zahrnují DPH. U některých objednávek můžete být povinni zaplatit dodatečný poplatek za doručení, jehož výše vám bude sdělena před vytvořením objednávky.
- 2.4.2 Všechny objednávky podléhají dostupnosti zboží a potvrzení objednávky, protože se mohou vyskytnout vzácné případy, kdy není možné objednávku vyřídit (například pokud jsou vytvořeny dvě objednávky na stejný produkt zároveň, ale k dispozici je již pouze jeden kus).
- 2.4.3 Společnost ECCO si vyhrazuje právo zrušit objednávku kdykoli předtím, než ji potvrdí, pokud není možné objednaný produkt dodat a společnost ECCO má pro zrušení objednávky rozumný a platný důvod. Pokud taková situace nastane, budete o tom informováni a jakákoli platba nebo blokáce provedená na vaší platební kartě nebo prostřednictvím jiného způsobu platby bude vrácena nebo zrušena.
- 2.4.4 Čas od času můžeme nabízet produkty, které jsou v limitované edici (tzn. takové produkty nebudou k dispozici trvale nebo dlouhodobě). To znamená, že pokud si budete přát tyto produkty vyměnit nebo budete chtít uplatnit oprávněný nárok na reklamaci, nebude vždy možné dodat identický náhradní produkt a v takovém případě vám místo toho vrátíme kupní cenu (a vyšší základní sazby nákladů na doručení v době objednávky).

2.5 **Platba**

- 2.5.1 Při vytváření objednávky na našich webových stránkách nám musíte poskytnout informace o vašem zvoleném způsobu platby.
- 2.5.2 Po obdržení vaší objednávky provádíme standardní předběžnou autorizaci kreditní nebo debetní karty. Provádíme ji proto, abychom se ujistili, že je na kartě dostatek finančních prostředků na provedení transakce. Výrobky nebudou odeslány, dokud nebude dokončena tato předběžná autorizace nebo kontrola. Částka bude z vaší karty stržena, jakmile bude objednávka přijata a my vaše produkty odešleme.
- 2.5.3 Přijímáme následující karty: Visa, Visa Electron, kreditní i debetní karty Mastercard a také PayPal.
- 2.5.4 Při platbě kreditní nebo debetní kartou vytvoříme na vašem účtu blokáci na celou částku objednávky a částka bude z vaší karty stržena až ve chvíli, kdy produkty odešleme.
- 2.5.5 Vaše připojení je na našich webových stránkách vždy bezpečné a šifrované 256bitovou šifrou.

- 2.5.6 Internetový obchod ECCO používá protokoly 3D Secure Visa a Mastercard.
- 2.5.7 Z bezpečnostních důvodů v naší databázi neukládáme žádné platební údaje.

2.6 Slevové kódy

- 2.6.1 Čas od času můžeme nabízet propagační slevové kódy, které se mohou vztahovat na nákup všeho nebo konkrétního zboží na našich webových stránkách.
- 2.6.2 Podmínky, kterými se řídí případné použití slevového kódu, budou upřesněny v době konání kampaně.

3 Dodání

- 3.1 Objednané zboží se snažíme odeslat a doručit co nejdříve. Doba odeslání se však může lišit v závislosti na dostupnosti a jakékoli záruky nebo prohlášení týkající se doby dodání mohou být ovlivněny zpožděním způsobeným zpožděním poštovní služby nebo událostmi mimo naši kontrolu. V rámci České republiky doručujeme zdarma.
- 3.2 Všechny produkty zakoupené na našich webových stránkách jsou dodávány na základě smlouvy o přepravě. Podle této smlouvy o přepravě je poskytovatelem služeb společnost GLS. Riziko ztráty a vlastnické právo k takto zakoupeným produktům proto přechází na vás okamžikem doručení na vámi uvedenou adresu. K dodání obvykle dojde do 2–3 pracovních dní poté, co společnost ECCO potvrdí objednávku. Doba potřebná k dodání objednaného zboží k vám zahrnuje dobu potřebnou k přípravě objednaného zboží k přepravě a dobu, kterou poskytovatel služeb potřebuje na dodání zboží.
- 3.3 Pokud nebude možné vaši objednávku doručit během těchto 30 dní, budeme vás před koncem této lhůty kontaktovat. Jsme-li v prodlení s předáním zboží a pokud svůj závazek nesplníme ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou nám poskytnete, můžete odstoupit od smlouvy. Od smlouvy můžete odstoupit bez dodatečné lhůty pouze v případě, že jsme ji odmítli splnit, nebo je plnění ve stanovené lhůtě nezbytné s ohledem na okolnosti uzavření smlouvy, nebo jste nás před uzavřením smlouvy informovali, že je nutné dodat zboží do určitého data. Po odstoupení od kupní smlouvy vám bez zbytečného odkladu vrátíme veškerá peněžitá plnění, která jste na základě smlouvy uhradili.

4 „Click and Collect“ a „Click and Reserve“

- 4.1 Pomocí funkce „Click and Reserve“ si můžete přes naše webové stránky rezervovat výrobek v jedné z našich kamenných prodejen, pokud je tato možnost v příslušné zemi viditelná. Můžete také využít funkci „Click and Collect“, při které podáváte online nabídku na koupi výrobku a jediný rozdíl mezi službou „Click and Collect“ a standardním nákupem na webových stránkách je to, že u služby „Click and Collect“ si svůj nákup vyzvednete ve vámi zvolené prodejně.
- 4.2 Když si zarezervujete produkt prostřednictvím funkce „Click and Reserve“ **nebo** podáte nabídku na koupi produktu prostřednictvím funkce „Click and Collect“, obdržíte e-mail s potvrzením o přijetí rezervace. **Tento e-mail je pouze potvrzením toho, že jsme obdrželi vaši žádost o rezervaci produktu nebo vaši nabídku na koupi**

produktu, a nepředstavuje potvrzení vaší rezervace/objednávky ani potvrzení toho, že máme objednaný produkt na skladě ve vybrané kamenné prodejně.

- 4.3 Jakmile bude produkt / budou produkty, který/é jste si rezervovali nebo na jehož/jejichž koupi jste podali nabídku, připraven/y v obchodě, zašleme vám e-mail s informací, že produkt, který jste si rezervovali nebo zakoupili, je nyní připraven v obchodě. Váš produkt zarezervujeme na dobu 5 dnů od data doručení e-mailu zmíněného v tomto bodě 4.3.
- 4.4 Upozorňujeme, že v případě rezervací se platí aktuální cena platná v době vyzvednutí. Pokud tedy chcete zboží pořídit se slevou, která je platná v době vytvoření rezervace, žádáme vás, abyste si objednávku vyzvedli v průběhu slevové kampaně nebo dokončili transakci online tak, že vytvoříte objednávku s okamžitou platbou.

5 Zrušení objednávky a vrácení zboží

- 5.1 Objednávku můžete zrušit až do okamžiku odeslání zboží, a to tak, že kontaktujete naše oddělení péče o zákazníky (viz kontaktní údaje v bodě 10 níže). Pokud jsme vám již zaúčtovali platbu, vrátíme vám celou částku prostřednictvím původního způsobu platby.
- 5.2 Když u nás nakupujete, chceme, abyste byli naprosto spokojeni. Pokud nejste spokojeni s nákupem na webových stránkách, můžete objednané zboží vrátit a může vám být navracena kupní cena. K vrácení přijímáme pouze produkty zakoupené prostřednictvím webových stránek. Veškeré nákupy uskutečněné na jiném prodejním místě společnosti ECCO musí být vráceny na původní místo nákupu.
- 5.3 Jakékoli vrácení peněz, ke kterému dojde podle těchto prodejních a dodacích podmínek, se skládá z vrácení kupní ceny zaplacené za výrobek nebo vrácení její části, pokud má na základě těchto prodejních a dodacích podmínek dojít pouze k částečnému vrácení peněz (snížení ceny), a z vrácení nákladů na doručení ve výši základní sazby v době objednávky (pokud vám byl výrobek zaslán).
- 5.4 Zboží nám můžete vrátit do 30 dnů zasláním na adresu:
- ECCO (Poland) Sp. z o.o.
ul. Sokołowska 24
05-806 Sokołów
Polsko
- 5.5 Lhůta 30 dnů se počítá od data, kdy vám bylo objednané zboží úspěšně doručeno.
- 5.6 Žádost o vrácení zboží nám můžete zaslat jakoukoli formou a jakýmkoli korespondenčním způsobem. Můžete také použít vzorový formulář pro vrácení zboží, který je přiložen k těmto prodejním a dodacím podmínkám. Bez prodlení vám poté potvrdíme přijetí jakéhokoli formuláře se žádostí o vrácení zboží. Zboží byste poté měli odeslat do 14 dnů ode dne, kdy jste zaslali žádost o vrácení zboží.
- 5.7 Kupní cenu vráceného zboží vám vrátíme prostřednictvím původního způsobu platby do 14 dnů od data zaslání žádosti o vrácení zboží, pokud v této lhůtě: (i) obdržíme

vrácené zboží, nebo (ii) od vás obdržíme důkaz, že jste zboží odeslali, podle toho, co nastane dříve. O vrácení peněz budete informováni e-mailem.

- 5.8 Pokud chcete urychlit proces vrácení zboží a kupní ceny, můžete se řídit podle našeho postupu pro vrácení zboží:

Nejjednodušší způsob, jak vrátit zboží:

Krok 1: Zboží znovu zabalte do původní krabice od bot nebo jiného původního obalu bez adresních štítků.

Krok 2: Přihlaste se na náš portál pro vrácení zboží. Budete potřebovat číslo objednávky a svou e-mailovou adresu. Číslo objednávky najdete v e-mailu s potvrzením objednávky.

Krok 3: Vytiskněte si návratový štítek, který jste si vygenerovali na portálu.

Krok 4: Nalepte návratový štítek na krabici (prosím nelepte návratový štítek na původní krabici od bot nebo jiný původní obal).

Krok 5: Balíček zanešte na nejbližší podací místo DHL ServicePoint. Nejbližší podací místo najdete na adrese: dhlservicepoint.cz.

5.9 Vrácení zboží může trvat delší dobu

- 5.9.1 Může trvat přibližně 10 dní, než bude vrácené zboží doručeno do našeho skladu. Důrazně Vám doporučujeme, abyste použili náš předplacený štítek pro vrácení a uschovali si účtenku jako doklad o poštovním.
- 5.9.2 Vaší bankovní instituci může ještě několik dní trvat, než vrácenou platbu připiše na váš účet poté, co od nás tuto platbu obdrží.
- 5.9.3 Upozorňujeme, že pokud nepoužijete předplacený návratový štítek, nesete odpovědnost za ztrátu nebo poškození zboží až do doby, než nám bude doručeno na adresu určenou pro vrácení zboží.
- 5.9.4 Pokud k vrácení zboží nepoužijete předplacený návratový štítek, jste povinni uhradit přímé náklady na vrácení zboží. Pokud jsme vám zaslali špatné nebo vadné zboží, jsme zodpovědní za náklady na vrácení zboží.
- 5.9.5 Zboží, které vracíte, by mělo být použito pouze k ověření jeho charakteru, vlastností a funkčnosti. Výrobky si můžete vyzkoušet, ale musíte s nimi zacházet pouze jako v obchodě. Pokud vrátíte zboží, které jste použili ve větším rozsahu, než je povoleno v tomto bodě 5.9.5, nemůžeme vám vrátit peníze.
- 5.9.6 Pokud obdržíte vadnou nebo nesprávnou položku nebo poškozenou zásilku s chybějícími položkami, žádáme vás o poskytnutí fotografického důkazu. Fotografie prosím pošlete našemu oddělení péče o zákazníky, abychom mohli provést další šetření (viz kontaktní údaje níže v bodě 10).
- 5.9.7 Platbu vám vrátíme na základě vašich pokynů ve formuláři pro vrácení zboží. Peníze můžeme vrátit pouze na stejnou kartu, která byla použita při původním nákupu. K

vracným produktům nemáme vlastnické právo, dokud zboží nedorazí na adresu určenou pro vrácení zboží. Na určité produkty a produktové řady se mohou vztahovat jiné zásady vrácení zboží, o kterých budete informováni před nákupem jakéhokoli produktu, na který se tyto zásady vztahují.

- 5.9.8 Máte-li jakékoli dotazy ohledně našeho procesu vrácení zboží, obraťte se na oddělení péče o zákazníky (viz kontaktní údaje v bodě 10 níže).

6 Záruka na výrobky a vyřizování reklamací

- 6.1 Jsme povinni dodat vám objednané zboží bez vad a v souladu s těmito prodejními a dodacími podmínkami.
- 6.2 Pokud je objednané zboží vadné, máte právo:
- (a) požádat o snížení ceny;
 - (b) odstoupit od nákupu s tím, že vám vrátíme plnou částku;
 - (c) požadovat výměnu vadného výrobku za výrobek bez vad; nebo
 - (d) požadovat odstranění závad.
- 6.3 S výhradou bodu 6.4 nemáte právo požadovat snížení ceny nebo odstoupit od koupě vadného výrobku, pokud vám na vaši žádost nebo s vaším souhlasem do 30 dnů neprodleně a bez nadměrných obtíží vyměníme vadný výrobek za výrobek bez vad nebo vadu neprodleně odstraníme. Na odstoupení od smlouvy nemáte právo, pokud je závada zanedbatelná.
- 6.4 Bod 6.3 neplatí, pokud jsme výrobek již vyměnili nebo opravili, nebo jsme nesplnili povinnost vyměnit výrobek za výrobek bez vad, nebo jsme vadu neodstranili, když jste o to požádali, nebo pokud je vada tak závažná, že odůvodňuje okamžité snížení kupní ceny nebo odstoupení od koupě, nebo pokud jsme prohlásili nebo je zřejmé, že vadu neodstraníme v přiměřené lhůtě nebo bez toho, aniž by vám to způsobovalo vážné obtíže.
- 6.5 Pokud není možné vadu odstranit a uvést výrobek do stavu, kdy bude v souladu se smlouvou, nebo to vyžaduje neúměrné náklady ve srovnání s poskytnutím náhradního výrobku, můžeme vadný výrobek vyměnit za výrobek bez vad bez ohledu na váš požadavek v tomto ohledu.
- 6.6 Pokud máte stížnost týkající se výrobků, které jste obdrželi, obraťte se na naše oddělení péče o zákazníky (viz kontaktní údaje v bodě 10 níže), které vám sdělí, jak postupovat a jaké informace potřebujeme k vyřízení vaší stížnosti.
- 6.7 Přijetí vaší stížnosti potvrdíme a odpovíme na ni bez zbytečného odkladu, obvykle do 14 dnů, nejpozději však do 30 dnů, pokud se s vámi nedohodneme na delší lhůtě.
- 6.8 Odpovídáme za vady výrobku, pokud jsou zjištěny do dvou let ode dne, kdy byl výrobek doručen na vaši adresu, a to za předpokladu, že jste vadu reklamovali bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však do dvou let od doručení výrobku. Váš nárok na odstranění vady nebo výměnu prodaného výrobku za

výrobek bez vad je omezen na jeden rok, počítaný ode dne zjištění vady. Výše uvedená promlčecí lhůta však nesmí přestat běžet dříve a nesmí překročit uplynutí dvouleté lhůty počítané ode dne dodání výrobku. Vaše právo na vrácení peněz z důvodu vady výrobků je omezeno na jeden rok, počítaný ode dne zjištění vady. Výše uvedená promlčecí lhůta však nesmí přestat běžet dříve a nesmí překročit uplynutí dvouleté lhůty počítané ode dne dodání výrobku. Pokud jste požádali o výměnu výrobku za výrobek bez vady nebo o odstranění vady, lhůta pro podání žádosti o vrácení peněz se pozastavuje po dobu, kdy jsou na výrobku odstraňovány závady nebo kdy je vyměňován.

- 6.9 Pokud se vada projeví do jednoho roku od převzetí výrobku, má se za to, že výrobek byl vadný již při převzetí, pokud to nevyklučuje povaha výrobku nebo vady. Pokud jste vadu oprávněně reklamovali, tato lhůta neběží po dobu, po kterou nemůžete výrobek používat.

7 Osobní údaje / zásady ochrany osobních údajů

- 7.1 Přečtěte si prosím naše Zásady ochrany osobních údajů (které si můžete prohlédnout zde: https://cz.ecco.com/cs-CZ/CustomerCare/Privacy-Policy#section_7, kde najdete podrobnosti o tom, jaké údaje o vás shromažďujeme a zpracováváme při vyřizování vašich objednávek, a o vašich právech jako subjektu údajů.

8 Rozhodné právo a místo řešení sporů

- 8.1 Tyto prodejní a dodací podmínky se řídí a vykládají v souladu s právem České republiky bez ohledu na případná kolizní ustanovení. Tištěná verze těchto prodejních a dodacích podmínek je přípustná v soudních a správních řízeních, která jsou založena na těchto prodejních a dodacích podmínkách nebo s nimi souvisejí, ve stejném rozsahu a za stejných podmínek jako jiné obchodní dokumenty a záznamy původně vytvořené a vedené v tištěné podobě.
- 8.2 Jakékoli spory nebo nároky vyplývající z těchto prodejních a dodacích podmínek nebo z vašeho nákupu jakýchkoli produktů na našich webových stránkách nebo s nimi související budou řešeny příslušnými soudy České republiky.

9 Alternativní způsoby řešení sporů

- 9.1 Použití alternativních způsobů řešení sporů je dobrovolné. Níže uvedená ustanovení mají pouze informativní charakter a nepředstavují žádný závazek jak pro vás, tak ani pro společnost ECCO.
- 9.2 Můžete nás požádat o nápravu způsobu, jakým jsme vyřešili vaši reklamaci, v rámci těchto prodejních a dodacích podmínek. Pokud nenalezneme uspokojivé řešení, můžete se po splnění určitých podmínek obrátit se stížností na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem na adrese Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Pro podání stížnosti můžete také využít Evropskou platformu pro řešení sporů online na adrese: <http://ec.europa.eu/odr>. Tento portál může být užitečný, pokud žijete v jiné zemi EU. Při vyplňování stížnosti uveďte naši e-mailovou adresu peceozakazniky@eu.ecco.com.

10 Kontaktní údaje

10.1 Kontaktní údaje oddělení péče o zákazníky:

Telefonní číslo: +420 234 093 855

E-mail: peceozakazniky@eu.ecco.com

Adresa: ECCO Europe Service Center sp. z o.o., Żwirki i Wigury 16B, 02 - 092 Warszawa, Polsko,
attn.: Customer Care

11 . Formulář pro vrácení zboží

(Tento formulář vyplňte a zašlete pouze v případě, že si přejete odstoupit od smlouvy)

Společnosti ECCO (Poland) Sp. Z.o.o, ul. Sokolowska 24, 05-806 Sokolow, Polsko

Tímto oznamuji/oznamujeme (*), že odstupuji/odstupujeme (*) od své/naší (*) kupní smlouvy na následující zboží:

objednáno dne (*) / doručeno dne (*);

- jméno spotřebitele (spotřebitelů);
- adresa spotřebitele (spotřebitelů);
- podpis spotřebitele (spotřebitelů);

datum

(*) vyplňte podle potřeby

Poslední aktualizace: 02/2024