

Obchodní podmínky internetového obchodu Melkib.com

Verze účinná od 4. prosince 2025 do 29. září 2026

Dokument je uchován v archivu ve znění platném v uvedeném období.

Poslední aktualizace: 4. prosince 2025.

§ 1. Obecná ustanovení

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „Obchodní podmínky“) upravují pravidla používání internetového obchodu Melkib.com a pravidla prodeje v kamenné prodejně provozované společností Melkib Klus Raczek Spółka Komandytowa se sídlem na adrese ul. Stawowa 91, 43-400 Cieszyn, zapsanou v polském rejstříku KRS pod č. 0000983585 (Okresní soud v Bielsko-Białej, VIII. hospodářské oddělení KRS). NIP 548-212-91-59, REGON 072176935, základní kapitál 105 000,00 PLN.

1.2. Kontakt - tel.: 33 851 46 01; e-mail: sprzedaz@melkib.com.

1.3. Adresáti Obchodních podmínek - Spotřebitelé (B2C), podnikatelé požívající ochrany spotřebitele podle polského práva a profesionální podnikatelé (B2B).

1.4. Externí prodej - Prodávající nabízí produkty rovněž prostřednictvím Allegro.pl a B2B platformy; použijí se obchodní podmínky těchto služeb a tyto Obchodní podmínky se použijí doplňkově.

1.5. Dostupnost Obchodních podmínek - bezplatně online ve formě umožňující stažení, uložení a vytištění.

§ 2. Definice

2.1. Zákazník - fyzická osoba, právnická osoba nebo organizační složka, která uskutečňuje nákup.

2.2. Spotřebitel - fyzická osoba, která s Prodávajícím činí právní úkon, jenž přímo nesouvisí s její podnikatelskou nebo profesní činností (čl. 22(1) polského občanského zákoníku); zahrnuje rovněž tzv. podnikatele požívajícího ochrany spotřebitele (čl. 7aa polského zákona o právech spotřebitele, čl. 385⁵ polského občanského zákoníku).

2.3. Podnikatel - Zákazník, který uskutečňuje nákup v rámci podnikatelské nebo profesní činnosti (B2B), s výjimkou podnikatele požívajícího ochrany spotřebitele.

2.4. Prodávající - subjekt uvedený v § 1.

2.5. Produkt / Zboží - movitá věc nabízená v Obchodě; nová z výroby, bez vad a legálně uvedená na trh, není-li v popisu Zboží výslovně uvedeno jinak (např. použité Zboží).

2.6. Smlouva - kupní smlouva uzavřená na dálku (prostřednictvím Obchodu) nebo v kamenné prodejně.

2.7. Trvalý nosič - nosič umožňující uchovávat informace způsobem, který umožňuje přístup k nim v budoucnu po dobu přiměřenou účelu, jemuž tyto informace slouží (např. e-mail, PDF, papír).

2.8. Obchod - internetový server dostupný na adrese melkib.com.

2.9. Účet - individuální panel Zákazníka v Obchodě chráněný přihlašovacím jménem a heslem.

2.10. Věrnostní program - bodový systém popsany v § 7.

§ 3. Technické podmínky a Účet Zákazníka

3.1. K používání Obchodu je nutné zařízení s přístupem k internetu, prohlížeč podporující JavaScript a cookies a aktivní e-mailový účet. Používání Obchodu může být spojeno se standardními poplatky za přenos dat účtovanými provozovatelem sítě.

3.2. Registrace - dobrovolná a bezplatná; nákup je možný také jako „host“ (bez vytvoření Účtu).

3.3. Registrace Účtu - Zákazník může vytvořit Účet vyplněním registračního formuláře a přijetím Obchodních podmínek. Smlouva o vedení Účtu se uzavírá na dobu neurčitou okamžikem potvrzení registrace aktivačním odkazem (pokud je používán).

3.4. Údaje Účtu - Zákazník je povinen uvádět pravdivé údaje a aktualizovat je. Zákazník by měl chránit přihlašovací údaje a neposkytovat je třetím osobám. Zákazník odpovídá za jednání osob, kterým přihlašovací údaje zpřístupnil.

3.5. Doplnkové funkce - Účet umožňuje mimo jiné sledovat stav objednávek, nahlížet do historie nákupů, využívat Věrnostní program, zobrazovat fakturační údaje a účastnit se propagačních akcí, pokud jsou organizovány.

3.6. Zrušení Účtu - Zákazník může kdykoli vypovědět smlouvu o vedení Účtu (požádat o jeho zrušení) zasláním e-mailu nebo použitím příslušné funkce v Obchodě. Zrušení Účtu nemá vliv na platnost dříve uzavřených kupních smluv.

3.7. Recenze produktů - v Obchodě mohou být zveřejňovány recenze Zákazníků týkající se Zboží. Prodávající používá mechanismy umožňující propojit část recenzí s konkrétními objednávkami (např. zasláním e-mailu s žádostí o hodnocení po nákupu); takové recenze mohou být v systému označeny jako pocházející od Zákazníků, kteří dané Zboží zakoupili. Recenze přidané jiným způsobem nejsou ověřovány z hlediska skutečného uskutečnění nákupu. Prodávající nezadává placené vytváření recenzí ani nemaže recenze pouze proto, že jsou negativní; nepřípustný je protiprávní, urážlivý obsah nebo obsah porušující osobnostní práva, který může být odstraněn.

3.8. Přerušení služeb - mohou nastat technické přestávky související s modernizací, údržbou nebo poruchami informačních systémů. Prodávající vynaloží přiměřené úsilí, aby o plánovaných odstávkách informoval a závady bezodkladně odstranil. Prodávající neodpovídá za poruchy způsobené vyšší mocí nebo jednáním třetích osob, které nemůže ovlivnit.

3.9. Newsletter - Zákazník může udělit souhlas se zasíláním newsletteru. Souhlas je dobrovolný a lze jej kdykoli odvolat, aniž by tím byla dotčena zákonnost zpracování provedeného před jeho odvoláním. Podrobnosti jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů.

3.10. Ukončení smlouvy o poskytování služeb elektronickou cestou - v rozsahu vedení Účtu a newsletteru - probíhá podle pravidel stanovených v Obchodních podmínkách a Zásadách ochrany osobních údajů. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy o poskytování služeb elektronickou cestou do 14 dnů od jejího uzavření, s výjimkami stanovenými právními předpisy.

§ 4. Zadávání objednávek

4.1. Obchodní informace - prezentace Produktů v Obchodě (včetně popisů, cen a dostupnosti) představují výzvu k uzavření smlouvy ve smyslu čl. 71 polského občanského zákoníku, nikoli nabídku ve smyslu občanského zákoníku.

4.2. Proces zadání objednávky zahrnuje:

4.2.1. Výběr Produktu - přidání Zboží do košíku.

4.2.2. Uvedení údajů - vyplnění objednávkového formuláře (dodací a fakturační údaje).

4.2.3. Výběr způsobu doručení a platby.

4.2.4. Přijetí podmínek - označení požadovaných zaškrtačkových polí (mimo jiné přijetí Obchodních podmínek a seznámení se se Zásadami ochrany osobních údajů) a kontrola správnosti údajů.

4.2.5. Odeslání objednávky - kliknutím na tlačítko označené „Objednat a zaplatit“ nebo rovnocenné tlačítko, které jednoznačně vyjadřuje zadání objednávky s povinností platby.

4.3. Po zadání objednávky obdrží Zákazník automatický e-mail se shrnutím (potvrzení o přijetí objednávky do systému Prodávajícího). Tato zpráva ještě nepředstavuje přijetí nabídky, pokud z ní výslovně nevyplývá něco jiného.

4.4. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Prodávající zašle Zákazníkovi e-mail s informací o přijetí objednávky k vyřízení, nebo okamžikem odeslání Zboží, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Prodávající si vyhrazuje právo odmítnout vyřízení objednávky z vážných důvodů, zejména pokud:

- údaje Zákazníka jsou nesprávné nebo vzbuzují důvodné pochybnosti o své pravdivosti,
- při volbě platby předem nebude uhrazena dlužná částka,
- došlo ke zjevné chybě v ceně nebo popisu Zboží (např. zjevně nepřiměřeně nízká cena).

4.5. Doklad o nákupu - ke každé objednávce je vystavena účtenka nebo faktura s DPH (v papírové nebo elektronické podobě - PDF zaslané na e-mailovou adresu).

4.6. Ověření B2B objednávek - u objednávek zadáných firemními Zákazníky může Prodávající provést dodatečné ověření (např. telefonicky nebo e-mailem). V případě odmítnutí objednávky Prodávající bezodkladně vrátí přijaté finanční prostředky.

4.7. Právo Prodávajícího odstoupit (B2B) - ve vztazích se Zákazníky, kteří nejsou Spotřebiteli, může Prodávající z vážných důvodů (např. trvalá nedostupnost Zboží, mimořádná změna cen u dodavatele) odstoupit od Smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření, o čemž Zákazníka informuje a vrátí mu veškeré přijaté platby do 14 dnů ode dne odstoupení.

§ 5. Ceny a způsoby platby

5.1. Všechny ceny Zboží jsou uvedeny v polských zlotých (PLN) a zahrnují DPH (ceny včetně DPH). V popisech produktů mohou být pomocně uváděny také ceny bez DPH - informativně pro Zákazníky vykonávající podnikatelskou činnost.

5.2. Celková cena zahrnuje cenu Zboží a případné náklady na doručení a jiné dodatečné poplatky (pokud se uplatní). Zákazník je vždy informován o celé částce k úhradě před odesláním objednávky.

5.3. Prodávající si vyhrazuje právo měnit ceny Zboží a pořádat nebo rušit propagační akce, přičemž takové změny se nevztahují na objednávky zadané před jejich účinností.

5.4. V případě propagačních akcí Prodávající informuje o nejnižší ceně daného Zboží, která platila během 30 dnů před zavedením slevy (nebo - pokud bylo Zboží prodáváno po kratší dobu - od začátku jeho prodeje).

5.5. Dostupné způsoby platby v Obchodě zahrnují zejména:

5.5.1. Rychlé online platby prostřednictvím provozovatele plateb (např. imoje) - včetně BLIK, rychlých bankovních převodů a plateb kartou.

5.5.2. Platba platební kartou (včetně karet Visa, Mastercard a dalších karet podporovaných provozovatelem plateb).

5.5.3. Platba BLIK.

5.5.4. Klasický bankovní převod na účet Prodávajícího: ING Bank Śląski, pobočka Cieszyn, číslo účtu: 47 1050 1083 1000 0092 1404 0488.

5.5.5. Platba na dobírku - při převzetí zásilky (v hotovosti nebo jiným způsobem umožněným dopravcem), pokud daný způsob doručení a objednávka umožňují tuto platební metodu.

5.5.6. Platba prostřednictvím PayPal - podle podmínek provozovatele této služby. Prodávající neúčtuje Spotřebitelům žádné dodatečné poplatky za volbu tohoto způsobu platby.

5.5.7. Platba InPost Pay - realizovaná prostřednictvím systému InPost Pay podle podmínek provozovatele této služby. V rámci InPost Pay mohou být nabízeny různé formy úhrady (např. platební peněženka, odložená platba nebo splátky), podle aktuální nabídky provozovatele. Volba InPost Pay nevede k tomu, že by Prodávající Spotřebiteli účtoval jakékoli dodatečné poplatky.

5.6. Podrobná pravidla používání jednotlivých způsobů platby, včetně případných technických požadavků, limitů a pravidel ověřování Zákazníka, stanovují podmínky poskytovatelů platebních služeb (provozovatelů plateb, bank, platebních institucí). U splátkových nebo odložených plateb (včetně těch nabízených prostřednictvím InPost Pay) stanoví pravidla posouzení úvěruschopnosti a uzavření smlouvy o financování příslušný provozovatel.

5.7. Lhůty pro platbu:

5.7.1. V případě platby předem (klasický bankovní převod, rychlé online platby, PayPal, InPost Pay - pokud vyžaduje platbu předem) by měla být platba provedena bezodkladně po zadání objednávky. Pokud nebude platba připsána do 7 kalendářních dnů od zadání objednávky, může Prodávající objednávku zrušit.

5.7.2. V případě platby na dobírku - Zákazník zaplatí při převzetí zásilky.

5.7.3. V případě splátkové nebo odložené platby (včetně InPost Pay, pokud je tato funkce dostupná) - termín a způsob úhrady stanoví smlouva mezi Zákazníkem a příslušným provozovatelem / financující institucí.

5.8. Pokud nebude platba provedena včas, může Prodávající zaslat Zákazníkovi upomínku (např. e-mailem) a následně objednávku zrušit, o čemž Zákazníka informuje. Týká se to zejména objednávek hrazených předem.

5.9. Bez ohledu na zvolený způsob jsou elektronické platby realizovány prostřednictvím externích platebních systémů, z nichž každý zajišťuje odpovídající úroveň zabezpečení přenosu dat. Prodávající neshromažďuje ani neuchovává údaje o platebních kartách ani přístupová hesla k internetovému bankovníctví Zákazníka.

§ 6. Doručení a přeprava ADR

6.1. Způsoby doručení (v Polsku a - podle dostupnosti - do vybraných zemí) zahrnují zejména:

6.1.1. Kurýr InPost.

6.1.2. Výdejní boxy InPost Paczkomat 24/7 (pro Zboží splňující rozměrové a bezpečnostní podmínky).

6.1.3. Kurýr DHL.

6.1.4. DHL Parcel nebo jiné kurýrní služby podle informací uvedených v košíku.

6.1.5. Zahraniční zásilky - na základě individuálně stanovených nákladů a dostupných metod pro danou zemi a podle hmotnosti/rozměrů zásilky.

6.2. Náklady na doručení (Polsko) - jsou uvedeny v ceníku nebo zobrazeny v košíku před zadáním objednávky; orientačně: kurýr 15-20 PLN, výdejní box 12-15 PLN (částky se mohou měnit podle aktuálních sazeb dopravců).

6.3. Doprava zdarma - standardně náleží u objednávek s celkovou hodnotou nejméně 300 PLN včetně DPH. U nestandardních zásilek (např. velké množství kapalin, olejů, rozměrné Zboží) může hranice pro dopravu zdarma činit 3 000 PLN včetně DPH; pod touto částkou se uplatní individuální náklady na dopravu podle hmotnosti a rozměrů. Podrobná pravidla mohou být upřesněna v popisu Zboží nebo v košíku.

6.4. Náklady na doručení (zahraničí) - závisí na zóně, hmotnosti a rozměrech zásilky; u zásilek mimo EU může být Zákazník povinen uhradit dodatečné poplatky (clo, dovozní daně) podle právních předpisů země určení.

6.5. Doba vyřízení - standardní doba kompletace objednávky je obvykle 1-3 pracovní dny od uzavření Smlouvy (nebo od připsání platby v případě platby předem). Doručení v Polsku obvykle trvá 1-2 pracovní dny, u zahraničních zásilek 3-7 pracovních dnů, není-li v popisu Zboží uvedeno jinak.

6.6. Běh lhůty - lhůty jsou uváděny v pracovních dnech. Při platbě předem začíná lhůta běžet dnem připsání finančních prostředků na účet Prodávajícího.

6.7. Osobní odběr - po předchozí dohodě termínu je možný osobní odběr, zejména pro B2B Zákazníky, na pracovištích Prodávajícího (např. Cieszyn/Żory/Czeladź), pokud je tato možnost aktuálně dostupná.

6.8. Kontrola zásilky - doporučuje se, aby Zákazník podle možností zkontroloval stav zásilky za přítomnosti kurýra nebo bezprostředně po jejím převzetí. Pokud zjistí vnější poškození nebo chybějící obsah, je vhodné sepsat škodní protokol a bezodkladně problém oznámit Prodávajícímu - usnadní to uplatnění nároků vůči dopravci.

6.9. Nedodání - v případě neúspěšného pokusu o doručení (např. zanechání oznámení) může dopravce doručení opakovat nebo zásilku vrátit odesílateli. Opětovné odeslání může být spojeno s dodatečnými náklady pro Zákazníka.

6.10. Přechod nebezpečí škody - u Spotřebitelů přechází nebezpečí nahodilé ztráty nebo poškození Zboží na Spotřebitele okamžikem předání Zboží Spotřebiteli nebo třetí osobě určené Spotřebitelem, která není dopravcem. Pokud si Spotřebitel samostatně zvolí dopravce, kterého Prodávající nenabízí, přechází nebezpečí na Spotřebitele okamžikem předání Zboží tomuto dopravci. Ve vztazích B2B přechází nebezpečí na Zákazníka okamžikem předání Zboží dopravci nebo osobě oprávněné k převzetí.

6.11. Elektronické faktury - Zákazník může souhlasit se zasíláním faktur v elektronické podobě (PDF) na uvedenou e-mailovou adresu. Tento souhlas lze kdykoli odvolat.

6.12. ADR - u Zboží klasifikovaného jako nebezpečné zboží ve smyslu ADR (Evropská dohoda o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí) zajišťuje Prodávající přepravu v souladu s platnými předpisy ADR, zejména pokud jde o klasifikaci, balení, označování a dokumentaci.

6.13. Omezení doručení (ADR) - nebezpečné Zboží ve smyslu předpisů ADR, příslušně označené v popisu produktu, nelze doručovat do výdejních boxů (Paczkomaty) ani na výdejní místa. Pro takové Zboží je k dispozici pouze kurýrní doručení na uvedenou adresu nebo osobní odběr podle informací u konkrétního Zboží.

§ 7. Věrnostní program

7.1. Věrnostní program je dobrovolný bodový program určený Zákazníkům, kteří mají v Obchodě Účet.

7.2. Získávání bodů - zpravidla za každých utracených 10 PLN (hodnota objednávky) získá Zákazník 1 věrnostní bod, který je připsán po odeslání objednávky. Body mohou být přidělovány také za jiné aktivity uvedené v pravidlech programu (např. přidání recenze, účast ve zvláštních akcích). V případě vrácení Zboží (odstoupení od Smlouvy) se odpovídající počet bodů odečte.

7.3. Využití bodů - nasbírané body mohou opravňovat ke slevám na další nákupy. Například:

7.3.1. 100 bodů - sleva 1 %.

7.3.2. 300 bodů - sleva 2 %.

7.3.3. 500 bodů - sleva 3 %.

7.3.4. 1 000 bodů - sleva 5 %.

Slevy se uplatňují automaticky po přihlášení k Účtu během zadávání objednávky. Podrobná pravidla výpočtu a využívání slev mohou být stanovena v samostatných pravidlech Věrnostního programu.

7.4. Platnost bodů - zpravidla jsou body platné 365 dnů ode dne jejich přidělení a poté propadají. Přesná pravidla expirace bodů stanovují pravidla Věrnostního programu.

7.5. Změny podmínek programu - Prodávající může změnit pravidla programu z vážných důvodů (např. technologické nebo právní změny). Zákazníci s Účtem budou o změnách informováni nejméně 30 dnů před jejich účinností a současně jim bude umožněno využít nasbírané body podle dosavadních pravidel.

7.6. Podrobná pravidla účasti ve Věrnostním programu stanovují samostatná pravidla Věrnostního programu dostupná na webu Obchodu. V případě rozporu mezi těmito Obchodními podmínkami a pravidly Věrnostního programu mají v oblasti bodové propagace přednost pravidla Věrnostního programu.

§ 8. Právo na odstoupení od Smlouvy (Vrácení zboží)

8.1. Osoby oprávněné k odstoupení - právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku náleží Spotřebiteli a fyzické osobě vykonávající podnikatelskou činnost a zapsané v polské evidenci CEIDG, která uskutečňuje nákup nesouvisející přímo s její profesní činností (tzv. podnikatel požívající ochrany spotřebitele), podle pravidel stanovených polským zákonem o právech spotřebitele.

8.2. Lhůta - Spotřebitel může odstoupit od Smlouvy do 14 dnů ode dne, kdy Spotřebitel nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce převezme Zboží (a v případě Smlouvy zahrnující více věcí dodávaných samostatně - ode dne převzetí poslední věci).

8.3. Postup při odstoupení:

8.3.1. Spotřebitel může použít vzorový formulář pro odstoupení poskytnutý Prodávajícím nebo učinit vlastní jednoznačné prohlášení o odstoupení (například e-mailem nebo písemně).

8.3.2. Prohlášení o odstoupení je třeba zaslat na e-mailovou nebo poštovní adresu Prodávajícího uvedenou v § 1, ideálně s uvedením čísla objednávky.

8.3.3. Spotřebitel je povinen vrátit Zboží Prodávajícímu bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů ode dne, kdy od Smlouvy odstoupil. Pro dodržení lhůty postačí Zboží před jejím uplynutím odeslat. Přímé náklady na vrácení (odeslání) Zboží nese Spotřebitel, ledaže Prodávající výslovně souhlasil, že je ponese.

8.3.4. Spotřebitel odpovídá za snížení hodnoty Zboží v důsledku nakládání s ním nad rámec nezbytný ke zjištění povahy, vlastností a funkčnosti Zboží (čl. 34 odst. 4 polského zákona o právech spotřebitele). Například otevření továrně zapečetěné nádoby s olejem, mazivem nebo chemickým prostředkem může znemožnit její další prodej jako plnohodnotného Zboží. V takovém případě je Prodávající oprávněn odpovídajícím způsobem snížit vrácenou částku v poměru ke ztrátě hodnoty Zboží.

8.4. Zákonné výjimky (čl. 38 polského zákona o právech spotřebitele) - právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku se nevztahuje mimo jiné na:

8.4.1. smlouvy, jejichž předmětem je Zboží, které nebylo vyrobeno předem, bylo vyrobeno podle specifikace Spotřebitele nebo slouží k uspokojení jeho individuálních potřeb;

8.4.2. Zboží podléhající rychlé zkáze nebo s krátkou dobou použitelnosti;

8.4.3. Zboží dodané v zapečetěném obalu, které po otevření nelze vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů, pokud byl obal po dodání otevřen - za předpokladu, že Prodávající v popisu konkrétního Zboží výslovně uvedl, že z tohoto důvodu právo na odstoupení nenáleží;

8.4.4. další případy uvedené v čl. 38 polského zákona o právech spotřebitele (např. dodání digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči, pokud plnění začalo s výslovným souhlasem Spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení).

8.5. Firemní nákupy (B2B) - Zákazníkům, kteří nejsou Spotřebiteli (podnikatelům nakupujícím v rámci podnikatelské nebo profesní činnosti), zpravidla nenáleží zákonné 14denní právo na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku. Případná možnost přijmout vrácení Zboží od firemního Zákazníka může být Prodávajícím posouzena individuálně jako obchodní gesto, aniž by byla dotčena ustanovení o zákonné odpovědnosti za vady.

8.6. Vrácení plateb - v případě účinného odstoupení od Smlouvy vrátí Prodávající Spotřebiteli všechny přijaté platby, včetně nákladů na dodání Zboží (s výjimkou dodatečných nákladů vzniklých v důsledku

toho, že Spotřebitel zvolil jiný způsob dodání než nejlevnější běžný způsob nabízený Prodávajícím). Platba bude vrácena bezodkladně, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy byl Prodávající informován o rozhodnutí Spotřebitele odstoupit od Smlouvy; Prodávající však může vrácení platby pozdržet do doby, než obdrží Zboží nebo doklad o jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve.

8.7. Platba bude vrácena stejným způsobem, jaký Spotřebitel použil k úhradě, ledaže Spotřebitel výslovně souhlasí s jiným způsobem vrácení, který pro něj nepředstavuje žádné dodatečné náklady.

Právní základ: čl. 27-38 polského zákona ze dne 30. května 2014 o právech spotřebitele; čl. 558 § 1 polského občanského zákoníku.

§ 9. Reklamacie (Nesoulad Zboží se Smlouvou)

9.1. Prodávající je povinen dodat Zákazníkovi Zboží v souladu se Smlouvou. Vůči Zákazníkům, kteří jsou Spotřebiteli, odpovídá Prodávající za nesoulad Zboží se Smlouvou podle kapitoly 5a polského zákona o právech spotřebitele (čl. 43a-43g).

9.2. Rozsah práv:

9.2.1. Spotřebitel - v případě nesouladu Zboží se Smlouvou může požadovat uvedení Zboží do souladu se Smlouvou opravou nebo výměnou, a pokud to není možné nebo by to vyžadovalo nepřiměřené náklady - snížení ceny nebo odstoupení od Smlouvy (příčemž odstoupení není možné, pokud je nesoulad pouze nepodstatný).

9.2.2. Fyzická osoba vykonávající podnikatelskou činnost, která uskutečňuje nákup mimo svou profesní činnost - využívá práva obdobná Spotřebiteli podle zvláštních právních předpisů (čl. 7aa polského zákona o právech spotřebitele, čl. 385⁵ polského občanského zákoníku).

9.2.3. Podnikatel (B2B) - vůči Zákazníkům, kteří nejsou Spotřebiteli, může být odpovědnost Prodávajícího z titulu zákonné odpovědnosti za vady Zboží omezena nebo vyloučena podle čl. 558 § 1 polského občanského zákoníku v souladu s těmito Obchodními podmínkami.

9.3. Lhůty:

9.3.1. Odpovědnost Prodávajícího vůči Spotřebiteli trvá zpravidla 2 roky od dodání Zboží. U použitého Zboží může být tato doba zkrácena nejméně na 1 rok, pokud je to výslovně uvedeno v popisu Zboží.

9.3.2. Prodávající je povinen odpovědět na reklamaci Spotřebitele do 14 kalendářních dnů od jejího obdržení. Neodpoví-li v této lhůtě, znamená to uznání reklamacie (splnění požadavku Spotřebitele) - podle čl. 7a odst. 1 polského zákona o právech spotřebitele.

9.4. Podání reklamacie:

9.4.1. Reklamací lze podat v jakékoli formě - zejména e-mailem Prodávajícímu, písemně na adresu sídla nebo prostřednictvím kontaktního formuláře, pokud je k dispozici. Doporučuje se uvést: jméno a příjmení (nebo název společnosti), kontaktní údaje, označení reklamovaného Zboží, datum jeho převzetí, popis zjištěného nesouladu a požadavek Zákazníka (oprava, výměna, snížení ceny, odstoupení od Smlouvy), a dále přiložit doklad o nákupu nebo číslo objednávky.

9.4.2. Reklamacie lze zasílat na e-mail: sprzedaz@melkib.com nebo poštou na adresu: ul. Stawowa 91, 43-400 Cieszyn. Prodávající může zpřístupnit vzor reklamačního formuláře ke stažení - jeho použití je dobrovolné a není podmínkou vyřízení reklamacie.

9.5. Základ odpovědnosti - Zboží by mělo zejména:

9.5.1. být vhodné k účelu, k němuž se Zboží tohoto druhu běžně používá;

9.5.2. mít vlastnosti (včetně trvanlivosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti) odpovídající popisu nabídky a veřejným ujištěním Prodávajícího nebo výrobce (pokud nebyla účinně opravena);

9.5.3. být kompletní a bez fyzických a právních vad.

9.6. Zákonná odpovědnost za vady (Zákazníci, kteří nejsou Spotřebiteli) - vůči Zákazníkům, kteří nejsou Spotřebiteli, může Prodávající vyloučit odpovědnost za vady Zboží podle čl. 558 § 1 polského občanského zákoníku. Toto ustanovení nevylučuje odpovědnost Prodávajícího za úmyslné zavinění.

9.7. Práva Spotřebitele - pokud Zboží není v souladu se Smlouvou, může Spotřebitel nejprve požadovat opravu nebo výměnu Zboží za nové, bezvadné Zboží, ledaže je uvedení Zboží do souladu zvoleným způsobem nemožné nebo by vyžadovalo nepřiměřené náklady na straně Prodávajícího. Pokud Prodávající neuvede Zboží do souladu v přiměřené době a bez nadměrných obtíží pro Spotřebitele, může Spotřebitel požadovat snížení ceny nebo od Smlouvy odstoupit (vrátit Zboží a obdržet zpět zaplacenou cenu). Právo odstoupit nenáleží, pokud je nesoulad Zboží se Smlouvou nepodstatný.

9.8. Snížení ceny nebo odstoupení - v případě požadavku na snížení ceny vrátí Prodávající odpovídající část ceny s přihlédnutím k poměru mezi hodnotou Zboží v souladu se Smlouvou a hodnotou Zboží, které v souladu není. V případě odstoupení od Smlouvy vrátí Prodávající Spotřebiteli cenu Zboží a náklady na jeho dodání (v rozsahu nejlevnějšího běžného způsobu dodání) do 14 dnů ode dne obdržení Zboží nebo dokladu o jeho odeslání.

9.9. Doporučený obsah reklamace - za účelem urychlení reklamačního procesu Prodávající doporučuje, aby reklamace obsahovala: údaje Zákazníka, číslo objednávky, označení Zboží, popis zjištěné vady (nesouladu), uvedení požadavku a - pokud je to možné - fotodokumentaci.

9.10. Zpřístupnění Zboží - při uplatnění práv z nesouladu Zboží se Smlouvou je Spotřebitel povinen zpřístupnit Zboží Prodávajícímu, zejména za účelem opravy nebo výměny. Prodávající převezme Zboží od Spotřebitele na vlastní náklady způsobem dohodnutým se Spotřebitelem (např. objednáním vyzvednutí zásilky kurýrem). V případě odstoupení od Smlouvy nebo snížení ceny z důvodu nesouladu Zboží se Smlouvou se náklady související s vrácením Zboží hradí podle platných ustanovení polského zákona o právech spotřebitele.

9.11. Lhůty pro vyřízení - Prodávající se k reklamaci Spotřebitele vyjádří do 14 kalendářních dnů od jejího obdržení. O rozhodnutí (uznání nebo zamítnutí reklamace) bude Spotřebitel informován na trvalém nosiči (např. e-mailem nebo dopisem).

9.12. Firemní Zákazníci - u reklamací podaných Zákazníky, kteří nejsou Spotřebiteli, vynaloží Prodávající přiměřené úsilí k jejich vyřízení do 14 dnů; ustanovení polského zákona o právech spotřebitele se však na ně nevztahují a rozsah odpovědnosti vyplývá z polského občanského zákoníku a těchto Obchodních podmínek.

§ 10. Cookies, marketing a používání AI (OpenAI)

10.1. Obchod používá soubory cookies a podobné technologie pro funkční účely (zajištění správného fungování webu), analytické účely (statistiky návštěvnosti) a marketingové účely. Podrobné informace o používaných technologiích, právních základech jejich používání a způsobech správy souhlasu jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů a cookies.

10.2. Prodávající může Zákazníkům zasílat marketingová sdělení (např. newsletter, informace o akcích) pouze na základě předchozího souhlasu nebo v mezích oprávněného zájmu, při respektování předpisů o ochraně osobních údajů a předpisů o poskytování služeb elektronickou cestou a polského telekomunikačního práva. Zákazník může kdykoli vznést námitku proti zpracování údajů pro marketingové účely nebo odvolat souhlas s marketingovou komunikací.

10.3. V rámci zákaznické podpory může Prodávající používat nástroje založené na umělé inteligenci (např. služby poskytovatelů, jako je OpenAI) výhradně k podpoře komunikace, analýze obsahu dotazů a zlepšování kvality služeb. Pokud je s tím spojeno předávání osobních údajů mimo Evropský hospodářský prostor, probíhá na základě odpovídajících právních záruk podle GDPR (zejména standardních smluvních doložek) a při použití technických a organizačních opatření zajišťujících bezpečnost údajů. Prodávající nepoužívá automatizované rozhodování, které by vůči Zákazníkovi vyvolávalo právní účinky nebo jej obdobně významně ovlivňovalo (např. automatické odmítnutí objednávky pouze na základě profilování).

§ 11. Ochrana osobních údajů (GDPR)

11.1. Správcem osobních údajů Zákazníků je Melkib Klus Raczek Sp.k. se sídlem v Cieszynie (ul. Stawowa 91, 43-400 Cieszyn), e-mail: sprzedaz@melkib.com.

11.2. Prodávající může jmenovat pověřence pro ochranu osobních údajů; kontaktní údaje pověřence, pokud byl jmenován, jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů.

11.3. Osobní údaje Zákazníků jsou zpracovávány zejména za účelem: uzavření a plnění kupní smlouvy, vyřizování reklamací a vrácení zboží, vedení Účtu, plnění účetních a daňových povinností, provádění marketingových aktivit (včetně newsletteru - pokud byl udělen souhlas), statistické analýzy a zlepšování fungování Obchodu. Podrobné právní základy zpracování jsou popsány v Zásadách ochrany osobních údajů.

11.4. Příjemci údajů mohou být zejména: kurýrní a poštovní společnosti, provozovatelé plateb, poskytovatelé IT služeb (hosting, prodejní systémy, analytické nástroje), subjekty poskytující účetní, právní nebo marketingové služby a orgány veřejné moci oprávněné získat údaje na základě právních předpisů - v rozsahu nezbytném pro účely zpracování.

11.5. Osobní údaje jsou uchovávány po dobu nezbytnou k dosažení účelů zpracování, zejména:

- údaje související s plněním Smlouvy - po dobu jejího trvání a následně po dobu vyplývající z promlčecích lhůt nároků a daňových a účetních povinností;
- údaje zpracovávané za účelem vyřizování reklamací - po dobu odpovědnosti za nesoulad Zboží se Smlouvou nebo zákonné odpovědnosti za vady a po dobu nezbytnou k doložení způsobu vyřízení reklamace;
- údaje zpracovávané na základě souhlasu (např. newsletter) - do odvolání souhlasu;
- údaje související s Účtem - do zrušení Účtu a následně po dobu nezbytnou k ochraně nároků (např. 6 měsíců), pokud právní předpisy nevyžadují delší uchovávání.

11.6. Subjekt údajů má právo na přístup k údajům, jejich opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost údajů a vznesení námítky proti zpracování (včetně zpracování pro přímý marketing), jakož i právo kdykoli odvolat souhlas (aniž by tím byla dotčena zákonnost zpracování provedeného před jeho odvoláním).

11.7. Subjekt údajů má rovněž právo podat stížnost předsedovi polského Úřadu pro ochranu osobních údajů, pokud se domnívá, že zpracování osobních údajů porušuje GDPR.

11.8. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, avšak nezbytné k uzavření a plnění kupní smlouvy a k poskytování dalších služeb (např. vedení Účtu, vystavení faktury). Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů.

§ 12. Mimosoudní řešení sporů

12.1. Spotřebitel může využít mimosoudní způsoby vyřizování reklamací a uplatňování nároků. Patří mezi ně mimo jiné mediace a řízení před stálými spotřebitelskými rozhodčími soudy při polských vojvodských inspektorátech obchodní inspekce.

12.2. Spotřebitel může získat bezplatnou pomoc ve své věci tím, že se obrátí na městského nebo okresního ombudsmana spotřebitelů.

12.3. Spotřebitel může využít unijní platformu ODR (Online Dispute Resolution) dostupnou na adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>, která slouží k mimosoudnímu řešení sporů mezi spotřebiteli a podnikateli uzavírajícími smlouvy online v Evropské unii. E-mailová adresa Prodávajícího pro kontakt v této oblasti: sprzedaz@melkib.com.

§ 13. Závěrečná ustanovení

13.1. Ve věcech neupravených těmito Obchodními podmínkami se použije polské právo, zejména polský občanský zákoník, polský zákon o právech spotřebitele, polský zákon o poskytování služeb elektronickou cestou, GDPR a další příslušné právní předpisy.

13.2. Prodávající může Obchodní podmínky změnit z vážných důvodů, zejména v případě změny právních předpisů, způsobu poskytování služeb nebo technologických či organizačních změn. Zákazníci s Účtem budou o změně informováni nejméně 14 dnů před její účinností, např. oznámením v Obchodě nebo e-mailem. Objednávky zadané před účinností změn budou vyřízeny podle dosavadních pravidel.

13.3. Zákazník má právo vypovědět smlouvu o vedení Účtu, pokud změněné Obchodní podmínky nepřijme. Pokračování v používání Účtu po nabytí účinnosti změn může být považováno za souhlas s Obchodními podmínkami v novém znění, pokud o tom byl Zákazník výslovně informován.

13.4. Pokud se některé ustanovení Obchodních podmínek ukáže jako neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Místo takového ustanovení se použijí příslušné právní předpisy.

13.5. Ve vztazích se Zákazníky, kteří nejsou Spotřebiteli, je k rozhodování sporů příslušný obecný soud podle sídla Prodávajícího, nestanoví-li kogentní právní předpisy jinak. U Spotřebitelů se místní příslušnost soudu řídí polským občanským soudním řádem (mimo jiné soudem příslušným podle bydliště Spotřebitele).

13.6. Tyto Obchodní podmínky neomezují práva Spotřebitele přiznaná kogentními právními předpisy - v případě rozporu se použijí obecně závazné právní předpisy.

13.7. Tyto Obchodní podmínky jsou účinné od 4. prosince 2025. Archivní verze Obchodních podmínek a jejich kopie ve formátu umožňujícím stažení a tisk mohou být Zákazníkům poskytnuty na vyžádání.

Formuláře ke stažení (DOCX)

Následující formuláře jsou Zákazníkům poskytovány jako pomůcka. Jejich použití je dobrovolné a není podmínkou účinného podání prohlášení o odstoupení od Smlouvy ani reklamace.

[Otevřít formulář pro odstoupení \(DOCX\)](#)

[Otevřít reklamační formulář \(DOCX\)](#)

Přílohy k Obchodním podmínkám

Příloha 1 - Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy. Adresát: Melkib Klus Raczek Sp.k., ul. Stawowa 91, 43-400 Cieszyn; e-mail: sprzedaz@melkib.com; tel.: 33 851 46 01.

Příloha 2 - Vzorový reklamační formulář. Podání: sprzedaz@melkib.com; adresa: ul. Stawowa 91, 43-400 Cieszyn.

[Formuláře ke stažení a vyplnění](#)

[Stáhnout formulář pro odstoupení \(DOCX\)](#)

[Stáhnout reklamační formulář \(DOCX\)](#)