Obchodní podmínky

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) internetového obchodu na adrese www.PetCenter.cz (dále jen „internetový obchod“) provozovaný společností PetCenter CZ s.r.o., se sídlem Těšnov 1059/1, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 44797273, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 6648 (dále jen „prodávající“), upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s kupní smlouvou (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím jako podnikatelem a kupujícím (dále jen „kupující“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Některé části těchto obchodních podmínek jsou platné pouze pro kupujícího, kterým je spotřebitel, v takovém případě je kupující označen jako „spotřebitel“.

2. Obchodní podmínky dále upravují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího (při využívání webové stránky internetového obchodu.

3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce.

II. Uživatelský účet

1. Na základě registrace kupujícího provedené v internetovém obchodu může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní (dále jen „uživatelský účet“). Ze svého uživatelského účtu může kupující provádět objednávání zboží. Kupující je oprávněn objednávat zboží též bez registrace přímo z internetového obchodu.

2. Při registraci v internetovém obchodu a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

3. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen e-mailovou adresou uživatele a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu a bere na vědomí, že prodávající nenese odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany kupujícího.

4. Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

5. Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet déle než 24 měsíců nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy (včetně obchodních podmínek).

6. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

III. Uzavření kupní smlouvy

1. Internetový obchod obsahuje seznam zboží nabízeného prodávajícím k prodeji, a to včetně uvedení cen jednotlivého nabízeného zboží. Ceny nabízeného zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění. Ceny prezentovaného zboží a ceny za balení, dopravu a dodání zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány uživateli v internetovém obchodě. Případné slevy z ceny zboží nelze vzájemně kombinovat, ledaže je internetovém obchodě výslovně uvedeno něco jiného. V případě, že na straně prodávajícího došlo ke zcela zjevné technické chybě při uvedení ceny zboží v internetovém obchodě, nebo v průběhu objednávání a zároveň kupující chybu zjevně mohl rozpoznat, není prodávající povinen dodat kupujícímu zboží za tuto zcela zjevně chybnou cenu, a to ani v případě, že kupujícímu bylo zasláno přijetí objednávky podle těchto obchodních podmínek. V takovém případě si prodávající vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy.

2. Internetový obchod obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky. Prodávajícím není zboží dodáváno do jiné země než České republiky.

3. Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář internetového obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- objednávaném zboží včetně popisu jeho hlavních vlastností (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku),
- způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží, a
- informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objednávka“).

4. Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „OBJEDNAT S POVINNOSTÍ PLATBY“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce (dále jen „elektronická adresa kupujícího“). Kupní smlouva mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením potvrzení dle předchozí věty.

5. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

6. Kupující bere na vědomí, že prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu, a to zejména s osobami, které dříve podstatným způsobem porušily své povinnosti vůči prodávajícímu.

7. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (např. náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

IV. Cena zboží a platební podmínky

1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:

- Online platba kartou;
- Apple Pay;
- Google Pay;
- Dobírkou – platba při převzetí;
- Platba na prodejně – v případě, že to umožňuje kombinace dopravy s platbou na prodejně.

2. Prodávající může nabídnout omezený počet plateb pro zvolený typ dopravy. Konkrétní dodací a platební podmínky jsou k dispozici ZDE .

3. Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

4. V případě platby při převzetí je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě platby předem (platba kartou on-line nebo jiný způsob platby dle odst. 1 výše) je kupní cena splatná v den uzavření kupní smlouvy.

V. Odstoupení od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů spotřebitelem

1. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy na dodávku zboží upraveného podle přání kupujícího, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání, od kupní smlouvy na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li kupující jejich originální obal, a od kupní smlouvy na dodávku novin, periodik a časopisů. Dále nelze odstoupit od kupní smlouvy na dodávku zboží, které může být řazeno mezi léčivé přípravky, což definuje vyhláška č. 228/2008 Sb., o registraci léčivých přípravků (například antiparazitika a veterinární léčivé přípravky).

2. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 5 odst. 1 či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má spotřebitel v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) kalendářních dnů od převzetí zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno do čtrnácti (14) kalendářních dnů od převzetí zboží. Odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel zasílat mimo jiné na adresu provozovny prodávajícího či vyplněním formuláře v internetovém obchodě. V případě odstoupení od smlouvy podle tohoto čl. 5 odst. 2. hradí náklady na dopravu zboží zpět prodávajícímu spotřebitel.

3. V případě odstoupení od smlouvy musí být zboží prodávajícímu vráceno nepoškozené a neopotřebené mimo opotřebení, které vzniklo v důsledku potřeby se zbožím nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti a, je-li to možné, v původním obalu. Spotřebitel má v případě odstoupení od smlouvy nárok na vrácení nákladů na dopravu pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu standardnímu způsobu dodání zboží spotřebiteli.

4. V případě odstoupení od smlouvy vrátí prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 kalendářních dní od odstoupení od smlouvy, kupní cenu včetně nákladů na dodání (ve výši dle předchozího odstavce), a to stejným způsobem, jakým byly od spotřebitele přijaty, ledaže spotřebitel souhlasí s jiným způsobem vrácení peněz. Prodávající nicméně není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

5. Spotřebitel bere na vědomí, že pokud bude zboží vrácené spotřebitelem poškozeno, opotřebeno či částečně spotřebováno, vzniká prodávajícímu vůči spotřebiteli nárok na náhradu škody tím vzniklé. Nárok na úhradu vzniklé škody je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku spotřebitele na vrácení kupní ceny.

6. Je-li společně se zbožím poskytnut spotřebiteli dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a spotřebitelem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy spotřebitelem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a spotřebitel je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

VI. Přeprava a dodání zboží

1. Způsob doručení zboží určuje prodávající, není-li v kupní smlouvě stanoveno jinak.

2. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání. Nepřevezme-li kupující zboží při dodání, resp. ve lhůtě dohodnuté kupujícím a prodávajícím, je prodávající oprávněn požadovat po kupujícím náklady spojené s marným doručováním zboží nebo je prodávající oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.

3. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení dle platných cen dopravy uvedených v internetovém obchodu.

4. Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nebo poškozením při přepravě nemusí kupující zásilku od přepravce převzít. Podpisem dopravci kupující stvrzuje, že obsah zásilky obsahující zboží byl neporušen a neponičen.

5. Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky prodávajícího uveřejněné na internetovém obchodě ZDE.

VII. Odpovědnost za vady, záruka

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914-1925, § 2099-2117 a § 2161-2174b občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- má zboží vlastnosti, které si smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

3. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí spotřebitelem, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

4. Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. Spotřebitel je oprávněn vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu zboží oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadné zboží užívat.

5. Ustanovení uvedená v odst. 4 tohoto článku se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

6. Kupující, který není spotřebitelem, musí vadu oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, přičemž vada musí být kupujícím, který není spotřebitel, oznámena nejpozději však do dvou let po odevzdání věci kupujícímu.

7. Práva z odpovědnosti za vady zboží se uplatňují u prodávajícího. Je-li však v potvrzení vydaném prodávajícímu ohledně rozsahu práv z odpovědnosti za vady (ve smyslu ustanovení § 2172 občanského zákoníku) uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba podle předchozí věty je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání,

případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené prodávajícím k provedení opravy.

8. Práva z odpovědnosti za vady zboží může kupující uplatnit zejména osobně na adrese sídla prodávajícího, elektronickou poštou na adrese info@petcenter.cz, telefonicky na telefonu: +420 228 884 900 nebo při využití k tomu určeného formuláře, je-li takový formulář na webových stránkách k dispozici.

9. Spotřebitel sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže spotřebitel změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li spotřebitel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

10. Má-li věc vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro spotřebitele. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s právními předpisy, se vada projeví opakovaně, nebo je vada podstatným porušením smlouvy, nebo je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele.

11. K odstranění vady převezme prodávající věc od spotřebitele na vlastní náklady.

12. V souladu se zákonem č. 542/2020 Sb., o výrobcích s ukončenou životností, je tímto spotřebitel informován, že na vybrané výrobky prodávané prodávajícím se vztahuje povinnost zpětného odběru. Spotřebitel má právo bezplatně odevzdat použitý výrobek, který je určen ke zpětnému odběru (např. elektrozařízení, baterie nebo akumulátory), a to při koupi nového výrobku obdobného typu od prodávajícího při převzetí na jakékoli prodejně prodávajícího či v případě doručení spotřebiteli na adresu při objednání této bezplatné služby odvozu starého zařízení v poznámce objednávky (staré zařízení musí kupující odevzdat přepravci). Odevzdat staré zařízení lze také v síti veřejně dostupných sběrných míst, jejichž seznam je dostupný na webových stránkách příslušného kolektivního systému nebo obce. Použité elektrozařízení ani baterie nepatří do směsného komunálního odpadu. Tyto výrobky označené symbolem přeškrtnuté popelnice musí být odevzdány na místo k tomu určené, aby nedocházelo k ohrožení životního prostředí nebo lidského zdraví. Informace o možnostech a místech zpětného odběru jsou dostupné také na stránkách příslušných kolektivních systémů nebo místní samosprávy.

13. Práva a povinnosti stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady zboží upravuje reklamační řád prodávajícího, který je nedílnou součástí těchto obchodních podmínek.

VIII. Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží a převzetím zboží dle toho, co nastane později.

2. Kupující bere na vědomí, že programové vybavení a další součásti tvořící internetový obchod (včetně fotografií nabízeného zboží) jsou chráněny autorským právem. Kupující se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně užít či neoprávněně zasahovat do programového vybavení nebo dalších součástí tvořících internetový obchod.

3. Kupující není oprávněn při využívání internetového obchodu používat mechanismy, programové vybavení ani jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na provoz internetového obchodu. Internetový je možné užívat jen v rozsahu, v jakém toto užívání není na úkor práv ostatních zákazníků prodávajícího a které je v souladu s jeho určením.

4. Kupující bere na vědomí, že prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do internetového obchodu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením.

IX. Ochrana osobních údajů, zasílání obchodních sdělení

Veškeré informace k ochraně osobních údajů a zasílání obchodních sdělení jsou dostupná v samostatném dokumentu ZDE.

X. Doručování

Nebude-li dohodnuto jinak, a dále s výjimkou případného doručení faktury nebo záručního listu prostřednictvím dopravce společně se zbožím, platí, že veškerá korespondence související s kupní smlouvou musí být druhé smluvní straně doručena písemně, a to elektronickou poštou, osobně nebo doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dle volby odesílatele). Kupujícímu je doručováno přednostně na adresu elektronické pošty uvedenou v jeho uživatelském účtu.

XI. Mimosoudní vyřizování stížností a sporů

1. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vyplývajícího z kupní smlouvy. Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je: Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 000 20 869, web: www.coi.cz .

2. Spotřebitel může podat návrh na mimosoudní řešení sporu prostřednictvím online formuláře dostupného na webových stránkách České obchodní inspekce.

3. Platformu pro řešení sporů online, kterou zřídila Evropská komise, je možné využít i k řešení sporů mezi prodávajícím a spotřebitelem, a to prostřednictvím následujícího odkazu: https://ec.europa.eu/consumers/odr .

4. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo vyřešit přímo s prodávajícím. Návrh je možné podat do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Pokud vztah související s užitím internetového obchodu nebo právní vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva kupujícího jako spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

2. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek a podmínek ochrany osobních údajů je archivována prodávajícím v elektronické podobě.

Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1.9.2025.