

Obchodní podmínky platné od 13.2.2017 do 10.11.2020

Obchodní podmínky pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.petcenter.cz

1. Úvodní nastavení

1.1 Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) obchodní společnosti PetCenter CZ s.r.o., se sídlem Do Čertous 2634/7, Praha 9 – Horní Počernice, PSČ 193 00, identifikační číslo: 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 nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen „kupující“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na internetové adrese www.petcenter.cz, a to prostřednictvím webového rozhraní (dále jen „webové rozhraní obchodu“).

1.2 Obchodní podmínky dále upravují práva a povinnosti smluvních stran při využívání webové stránky prodávajícího umístěné na adrese www.petcenter.cz (dále jen „webová stránka“) a další související právní vztahy. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti.

1.3 Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

1.4 Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

1.5 Znění obchodních podmínek může prodávající jednostranně měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

2. Uživatelský účet

2.1 Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může kupující provádět objednávání zboží (dále jen „uživatelský účet“). V případě, že to webové rozhraní obchodu umožňuje, může kupující provádět objednávání zboží též bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.

2.2 Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakémkoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

2.3 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.

2.4 Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

2.5 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).

2.6 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.

3. Uzavření kupní smlouvy

3.1 Webové rozhraní obchodu obsahuje seznam zboží nabízeného prodávajícím k prodeji, a to včetně uvedení cen jednotlivého nabízeného zboží, vyjma kategorie živých zvířat, která je uvedena pouze z důvodu uveřejnění počtu dostupných kusů na prodejních Pet Center. Ceny nabízeného zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek. Ceny prezentovaného zboží a ceny za balení, dopravu a dodání zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní. Případné slevy z ceny zboží nelze vzájemně kombinovat, ledaže je na webovém rozhraní výslovně uvedeno něco jiného. V případě, že na straně prodávajícího došlo ke zcela zjevné technické chybě při uvedení ceny zboží ve webovém rozhraní nebo v průběhu objednávání, není prodávající povinen dodat Vám zboží za tuto zcela zjevně chybnou cenu, a to ani v případě, že Vám bylo zasláno přijetí objednávky podle těchto obchodních podmínek. V takovém případě si prodávající vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy.

3.2 Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

3.3 Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu),
- způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží a
- informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objedávka“).

3.5 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. Objedávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „ODESLAT OBJEDNÁVKU“. 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“).

3.6 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).

3.7 Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícím elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího.

3.8 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.

3.9 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 (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

4. Cena zboží a Platební podmínky

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

- v hotovosti v provozovnách prodávajícího na adresách uvedených na webové stránce při převzetí zboží na těchto provozovnách;
- v hotovosti na dobírku v místě určeném kupujícím v objednávce;
- bezhotovostně převodem na jeden z účtů prodávajícího (dále jen „účet prodávajícího“);
- bezhotovostně platební kartou.

4.2 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.

4.3 V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 3 dnů od uzavření kupní smlouvy.

4.4 V případě bezhotovostní platby je kupující povinen uhradit kupní cenu zboží společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

4.5 Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky (čl. 3.5), požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu.

4.6 Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.

4.7 Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy kupujícímu daňový doklad. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty.

4.8. Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

5. odstoupení od kupní smlouvy

5.1 Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy na dodávku zboží upraveného podle přání kupujícího, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebením nebo zastarání, od kupní smlouvy na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal, a od kupní smlouvy na dodávku novin, periodik a časopisů.

5.2 Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 5.1 či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu doručeno do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat mimo jiné na adresu provozovny prodávajícího či vyplněním formuláře na webu www.petcenter.cz.

5.3 Zboží musí být prodávajícímu vráceno nepoškozené a neopotřebené, mimo opotřebení které vzniklo z důvodu se zbožím nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti a, je-li to možné, v původním obalu.

5.4 V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek vrátí prodávající bez zbytečných odkladů, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím. Proávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím.

5.5 Kupující bere na vědomí, že pokud zboží vrácené kupujícím bude poškozeno, opotřebeno či částečně spotřebováno, vzniká prodávajícímu vůči kupujícímu nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé. Nárok na úhradu vzniklé škody je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

5.6 Do doby převzetí zboží kupujícím je prodávající oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.

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

6. Přeprava a dodání zboží

6.1 Způsob doručení zboží určuje prodávající, není-li v kupní smlouvě stanoveno jinak. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

6.2 Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání. Nepřevzme-li kupující zboží při dodání, resp. ve lhůtě dohodnuté kupujícím a prodávajícím, je prodávající oprávněn požadovat jednorázový poplatek za uskladnění ve výši 200 Kč (slovy: dvě stě korun českých) nebo je prodávající oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.

6.3 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 na webu prodávajícího.

6.4 Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít. Podpisem dodacího listu kupující stvrzuje, že obal zásilky obsahující zboží byl neporušen.

6.5 Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky prodávajícího, jsou-li prodávajícím vydány.

7. Odpovědnost za vady, Záruka

7.1 Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, 2099 až 2117 a 2161 až 2174 občanského zákoníku).

7.2 Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Shodou s kupní smlouvou se rozumí, že prodávaná věc má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tom odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

7.3 V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti (6) měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

7.4 Nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době (záruka).

7.5 Práva kupujícího vyplývající z odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, uplatňuje kupující u prodávajícího na adresách jeho provozoven uvedených na webové stránce www.petcenter.cz. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího oznámení o reklamaci.

7.6 Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady upravuje reklamační řád prodávajícího, který je nedílnou součástí těchto obchodních podmínek.

7.7 Ekologická likvidace našich výrobků podle Zákona o odpadech č. 185/2001 Sb. a Vyhlášky MŽP č. 237/2002 Sb. je zajištěna "Smlouvou o zajištění společného plnění" v rámci kolektivního systému **RETELA, s.r.o.**, Neklanova 152/44, 12800 Praha 2 - Vyšehrad IČ: 27243753 DIČ: CZ27243753. Seznam sběrných míst je uveden na webových stránkách stránek MŽP - Registr míst zpětného odběru.

7.7.1 Při osobním odběru objednaného zboží má zákazník možnost odevzdat použité elektrozařízení na kterékoli pobočce PetCenter. V případě dodání objednávky prostřednictvím přepravní služby, poskytuje PetCenter možnost odvozu použitého elektrozařízení (kus za kus). Jestliže má zákazník o tuto službu zájem, stačí připsat svůj požadavek do poznámky při odesílání objednávky a elektrozařízení předat řidiči přepravní služby. Služba je poskytována na základě fakturace a dodání stejného elektrozařízení, jaké má zákazník v úmyslu odevzdat. Zpětný odběr použitého elektrozařízení zajišťuje PetCenter bezplatně.

8. Další práva a povinnosti smluvních stran

8.1 Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží.

8.2 Kupující bere na vědomí, že programové vybavení a další součásti tvořící webové rozhraní obchodu (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 zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící webové rozhraní obchodu.

8.3 Kupující není oprávněn při využívání webového rozhraní obchodu používat mechanismy, programové vybavení nebo jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na provoz webového rozhraní obchodu. Webové rozhraní obchodu je možné užívat jen v rozsahu, který není na úkor práv ostatních zákazníků prodávajícího a který je v souladu s jeho určením.

8.4 Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

8.5 Kupující bere na vědomí, že prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webové stránky nebo v důsledku užití webové stránky v rozporu s jejím určením.

9. Ochrana osobních údajů a zasílání obchodních sdělení

9.1 Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

9.2 Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dále společně vše jen jako „osobní údaje“).

9.3 Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy, pro účely vedení uživatelského účtu, pro účely zasílání informací a obchodních sdělení kupujícímu a pro účely zpětného hodnocení vyřízení objednávky.

9.4 Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změně ve svých osobních údajích.

9.5 Zpracováním osobních údajů kupujícího může prodávající pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kromě osob dopravujících zboží nebudou osobní údaje prodávajícím bez předchozího souhlasu kupujícího předávány dalším osobám.

9.6 Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

9.7 Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Kupující bere na vědomí, že má právo přístupu k osobním údajům a další práva dle příslušných ustanovení zákona o ochraně osobních údajů a zároveň, že má právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů.

9.8 V případě, že by se kupující domníval, že prodávající nebo zpracovatel (čl. 9.5) provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života

kupujícího nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:

- požádat prodávajícího nebo zpracovatele o vysvětlení,
- požadovat, aby prodávající nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Je-li žádost kupujícího podle předchozí věty shledána oprávněnou, prodávající nebo zpracovatel odstraní neprodleně závadný stav. Nevyhoví-li prodávající nebo zpracovatel žádosti, má kupující právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Tímto ustanovením není dotčeno oprávnění kupujícího obrátit se se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů přímo.

9.9 Požádá-li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat. Proávající má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

10. Heureka

Vaši spokojenost s nákupem zjišťujeme prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je náš e-shop zapojen. Ty vám zasíláme pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti neodmítnete zasílání našich obchodních sdělení nebo neodvoláte svůj dříve udělený souhlas. Pro zasílání dotazníků, vyhodnocování vaší zpětné vazby a analýz našeho tržního postavení využíváme zpracovatele, kterým je provozovatel portálu Heureka.cz; tomu pro tyto účely můžeme předávat informace o zakoupeném zboží a vaši e-mailovou adresu.

11. Doručování

11.1 Nebude-li dohodnuto jinak, 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.

12. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů

Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy info@petcenter.cz. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

V případě, že dojde mezi prodávajícím a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, má spotřebitel v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, tj. může podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

13. Závěrečná ustanovení

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

13.2 Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění a činnost prodávajícího nepodléhá jinému povolení. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad.

13.3 Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

13.4 Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

13.5 Kontaktní údaje prodávajícího: PetCenter CZ s.r.o., Do Čertous 2634/7, 193 00 Praha 9, info@petcenter.cz, tel. 255 734 500, fax 255 734 502.

V Praze dne 13. 2. 2017

Reklamační řád platný do 10.11.2020

PetCenter CZ s.r.o. se sídlem Do Čertous 2634/7, Praha 9 – 193 00, identifikační číslo: 44797273, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 6648

Reklamační řád je vydán v souladu s občanským zákoníkem a je nedílnou součástí Obchodních podmínek pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.petcenter.cz.

1. Právo na uplatnění reklamace

Práva z odpovědnosti za vady (reklamaci) lze uplatnit v sídle společnosti nebo na kterékoliv prodejně společnosti PetCenter CZ s.r.o..

Zákazník je povinen průkazným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno na internetovém obchodě společnosti PetCenter CZ s.r.o.. Optimální je originál dokladu o zakoupení zboží, nebo řádně vyplněný záruční list (je-li dodáván společně s výrobkem). Při uplatnění reklamace obdrží zákazník reklamační protokol, jímž je povinen se prokázat při vypořádání reklamace.

Reklamacie se nevztahují na případy:

- vznikla-li závada nebo poškození prokazatelně nesprávným užíváním výrobku (např. užíváním v rozporu s návodem k použití).
- prokazatelných nedovolených zásahů do výrobku
- živelné katastrofy.

2. Odpovědnost prodávajícího

PetCenter s.r.o. při prodeji zboží odpovídá za to, že zboží má stanovenou jakost, množství, míru a hmotnost. Zboží musí být bez vad a musí odpovídat technickým normám.

3. Odpovědnost za vady

V případě, že věc při převzetí zákazníkem není ve shodě s kupní smlouvou, tj. je s ní v rozporu trpí vadami, má zákazník právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to buď výměnou věci, nebo její opravou. Teprve není-li takový postup možný, může zákazník požadovat přiměřenou slevu z ceny věci, nebo od kupní smlouvy odstoupit. To však neplatí, pokud zákazník před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl, nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Má-li věc prodávající za nižší cenu nebo věc použitá vadu, za kterou prodávající odpovídá, má zákazník místo, práva na výměnu věci, právo na přiměřenou slevu. U věci použitých prodávající neodpovídá za vady vzniklé jejich použitím nebo opotřebením. U věci prodávající za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.

Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu, je považována za vadu věci, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly

- sjednány v kupní smlouvě provedeny prodávajícím nebo jinou osobou na odpovědnost prodávajícího,

- provedeny zákazníkem a vada vznikla na základě nesprávných pokynů uvedených v návodu k montáži nebo uvedení věci do provozu.

4. Lhůta pro uplatnění reklamace

Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned po obdržení reklamovaného zboží, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit (Bod 6).

5. Záruční doba

Záruční doba začíná běžet od převzetí věci zákazníkem.

Záruční doba je 24 měsíců, s výjimkami, které stanoví příslušný zákon.

Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá.

Prodávající je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání.

6. Odstranění vad

Je-li vada výrobku shledána jako odstranitelná, má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna.

Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit.

Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci, nebo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má zákazník právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit.

Také vada, která nebyla odstraněna ve lhůtě stanovené pro opravu věci, se považuje za vadu neodstranitelnou.

Jestliže neodstranitelná vada nebrání řádnému užívání věci a nepožaduje-li zákazník její výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

7. Opětovné vyskytnutí vad

Zákazník má právo na výměnu věci, přiměřenou slevu z ceny věci nebo odstoupení od kupní smlouvy, také jestliže nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne.

O uvedený případ nejde, projeví-li se na věci po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada.

Větším počtem vad věc trpí tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně alespoň tři odstranitelné vady.

8. Součinnost zákazníka

Zákazník je povinen poskytnout prodávajícímu neprodleně veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně odpovídajícího potřebného vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Zákazník je zejména povinen předat výrobek při uplatnění reklamace čistý v souladu s hygienickými předpisy, nebo obecnými hygienickými zásadami včetně všech jeho součástí a příslušenství, umožňujících takové ověření a odstranění vady.

9. Vyzvednutí zboží ze záruční opravy

Zákazník je povinen vyzvednout si zboží ze záruční opravy nejpozději do 1 měsíce od uplynutí doby, kdy záruční oprava měla být provedena, pokud reklamaci uplatnil na prodejně prodávajícího.

Pokud si zákazník nevyzvedne zboží ve lhůtě 6 měsíců ode dne, kdy byl povinen si je vyzvednout, je prodávající oprávněn zboží prodat (§ 656 Občanského zákona) a na výzvu zákazníka mu vyplatit výtěžek prodeje po odečtení nákladů prodeje a poplatku za uskladnění ve výše uvedené výši.

Pokud zákazník reklamované zboží poslal poštou nebo pomocí dopravce, bude mu reklamované zboží doručeno stejným způsobem.

9. Zboží na zakázku

Zboží, které je upravované dle přání zákazníka na zakázku není možné reklamovat do 14 dnů bez udání důvodu.

PetCenter CZ s.r.o., internetový obchod www.petcenter.cz

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ platné do 10.11.2020

Tyto zásady zpracování osobních údajů (dále jen „Zásady“) popisují jakým způsobem společnost PetCenter CZ s.r.o., jakožto správce, nakládá s osobními údaji, daty a informacemi, které s námi sdílíte v souvislosti s využíváním našich služeb.

1. TOTOŽNOST A KONTAKNÍ ÚDAJE SPRÁVCE

1.1 Správcem Vašich osobních údajů je společnost PetCenter CZ s.r.o., se sídlem Do Čertous 2634/7, Praha 9 – Horní Počernice, PSČ 193 00, IČ: 447 97 273, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 6648.

1.2 Kontaktní údaje správce jsou následující:

adresa pro doručování: Do Čertous 2634/7, Praha 9 – Horní Počernice, PSČ 193 00

email: gdpr@petcenter.cz

2. PRÁVNÍ ZÁKLAD A ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

2.1 Vaše osobní údaje zpracováváme v rámci našich činností v různém rozsahu a pro různé účely, a to bez Vašeho souhlasu či s Vaším souhlasem. Zpracování osobních údajů bez Vašeho souhlasu je možné na základě plnění smlouvy, kterou mezi námi byla uzavřena, na základě našeho oprávněného zájmu či za účelem plnění povinností stanovených platnými právními předpisy.

2.2 Vaše osobní údaje zpracováváme pro jednotlivé účely v následujícím rozsahu:

2.2.1 V případě, že uskutečníte nákup našeho zboží či služby prostřednictvím našich webových stránek, či prodejních míst za použití karty věrnostního programu Věrného páníčka, zpracováváme Vaše osobní údaje v rozsahu, ve kterém jste nám osobní údaje poskytli (zpravidla jméno, příjmení, bydliště, email, nákupní a transakční historie, podrobnosti o dodání apod.), a to za účelem plnění smlouvy. Toto zpracování je založeno na základě plnění smlouvy a našeho oprávněného zájmu s tím, že osobní údaje budou zpracovávány do doby vyřízení Vaší objednávky, případně vyřízení smluvního požadavku, jakým je například reklamace a zároveň dobu po kterou máte právo reklamaci či jiný úkon učinit.

2.2.2 V případě, že se zaregistrujete do našeho věrnostního programu Věrného páníčka, zpracováváme Vaše osobní údaje v rozsahu, ve kterém jste nám osobní údaje poskytli (zpravidla jméno, příjmení, datum narození, bydliště, email, číslo věrnostní karty apod.), a to za účelem plnění našich povinností vyplývajících z podstaty věrnostního programu. Toto zpracování je založeno na plnění smlouvy s tím, že osobní údaje budou zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu (Vaší účasti ve věrnostním programu).

2.2.3 Z bezpečnostních důvodů a pro účely ochrany majetku mohou být v některých našich prodejních místech naistalovány kamery se záznamovým zařízením. V této souvislosti můžeme zpracovávat videozáznamy z těchto kamer, které mohou zachycovat Váš obličej. Toto zpracování je založeno na našem oprávněném zájmu a osobní údaje budou zpracovávány po dobu potřebnou k naplnění tohoto účelu, tj. po dobu několika dnů, maximálně týdnů.

2.2.4 Za účelem evidence Vašich požadavků a jejich vyřízení, zkvalitňování a analýzy našich služeb, můžeme zpracovávat záznamy o naší vzájemné komunikaci, včetně případných nahrávek hovorů, které proběhnou prostřednictvím našeho call centra, emailem, sociálních sítí či jiným obdobným způsobem. Toto zpracování je založeno na našem oprávněném zájmu a osobní údaje budou zpracovávány po dobu potřebnou k naplnění tohoto účelu, tj. po dobu maximálně několika měsíců.

2.2.5 Podle ustanovení § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informačních společností, ve znění pozdějších předpisů, Vás můžeme kontaktovat emailem nebo telefonicky za účelem propagace našeho zboží a služeb, a to i bez předchozího souhlasu. Toto zpracování je založeno na našem oprávněném zájmu a osobní údaje budou zpracovávány po dobu maximálně 1 roku od okamžiku, kdy u nás nakoupíte, a to za předpokladu, že tuto komunikaci neodmítnete.

2.2.6 Pro účely marketingu a statistických analýz, které jsou prováděny za účelem analýzy uživatelského chování návštěvníků našeho webu (za použití služeb třetích stran jako např. Sklik, Google Analytics, Adwords). Toto zpracování je založeno na našem oprávněném zájmu, přičemž před zpracováním jsou osobní údaje anonymizovány a jsou používána pouze agregovaná data.

2.2.7 V souvislosti s propagací našeho zboží a služeb pořádáme různé soutěže a marketingové akce. V rámci těchto činností od Vás můžeme získávat údaje v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, email, telefonní číslo, bydliště aj. Tyto údaje získáváme proto, abychom Vám umožnili účast na těchto aktivitách. Toto zpracování je založeno na našem oprávněném zájmu a na základě plnění smlouvy. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu Vaší účasti v příslušné soutěži či marketingové akci a následně maximálně 1 rok po ukončení soutěže či marketingové akce.

2.2.8 Za účelem plnění povinností stanovených zvláštními právními předpisy, které se na nás vztahují, zejména zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů nebo zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Právním základem pro takové zpracování je dodržování zákonných povinností, kterým podléháme. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu stanovenou konkrétním právním předpisem, nejdéle však po dobu 10 let od zahájení zákonné promlčecí lhůty v každém jednotlivém případě.

2.2.9 Za účelem rozesílání obchodních sdělení, které se týkají našeho zboží a služeb, pro účely přizpůsobení naší nabídky, bonusů a benefitů (tzv. profilování) můžeme Vaše osobní údaje zpracovávat v rozsahu jméno, příjmení, bydliště, email, telefonní číslo, IP adresa, údaje o návštěvách našich webových stránek, Vaše behaviorální údaje a další. Takové zpracování je založeno na Vašem souhlasu a Vaše osobní údaje budou zpracovávány po dobu trvání tohoto souhlasu.

3. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

3.1 Vaše osobní údaje zpracováváme pouze po dobu, která je nezbytná pro konkrétní účel zpracování.

3.2 V případě, že jsou Vaše osobní údaje zpracovávány na základě Vašeho souhlasu, pak budou osobní údaje zpracovávány do doby odvolání tohoto souhlasu. Souhlas se zpracováním osobních údajů můžete kdykoliv odvolat.

3.3 Pokud souhlas se zpracováním osobních údajů odvoláte, přestaneme Vaše osobní údaje zpracovávat pro účely, pro které byl souhlas odvolán, a to ihned poté, co bude Vaše žádost s odvoláním souhlasu zpracována.

4. DALŠÍ KATEGORIE PŘÍJEMCŮ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

4.1 Vaše osobní údaje můžeme zpřístupnit třetím osobám, tzv. zpracovatelům, kteří nám poskytují administrativní či technickou podporu. Jedná se například o dodavatele technických řešení, marketingových služeb či administrativní podpory.

4.2 Všichni partneři, se kterými sdílíme Vaše osobní údaje jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, které jim poskytujeme a přijmout veškerá potřebná technická a organizační opatření tak, aby Vaše údaje byly maximálně chráněny.

4.3 V některých případech jsme povinni Vaše osobní údaje sdílet či poskytnout také orgánům státní správy či jiným státním úřadům, a to v souladu s platnými právními předpisy.

4.4 Z důvodů našeho oprávněného zájmu, pokud je to nezbytné k ochraně našich práv, jsme oprávněni předat Vaše osobní údaje třetím osobám, a to například pojišťovnám, soudům, advokátům či insolvenčním správcům.

4.5 Veškeré osobní údaje jsou předávány třetím osobám vždy v souladu s platnými právními předpisy a pouze v rozsahu nezbytném pro konkrétní účel předání.

5. PRÁVA SUBJEKTŮ ÚDAJŮ

5.1 Za podmínek stanovených v Nařízení máte právo přístupu k Vaším osobním údajům, právo na opravu nebo výmaz Vašich osobních údajů, popřípadě omezení jejich zpracování, právo vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů a dále právo na přenositelnost Vašich osobních údajů.

5.2 Zároveň máte právo požadovat vysvětlení, a to v případě, že se domníváte, že zpracování Vašich osobních údajů probíhá v rozporu s platnými právními předpisy. Rovněž máte právo požadovat, abychom odstranili takto vzniklý stav, a to zejména provedením opravy, doplněním nebo likvidací osobních údajů. Je-li žádost oprávněná, pak jsme povinni závadný stav bez zbytečného odkladu odstranit.

5.3 Pokud se domníváte, že zpracováním Vašich osobních údajů probíhá v rozporu s platnými právními předpisy, máte mimo jiné právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

6. VYUŽÍVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SÍTÍ A COOKIES

6.1 S ohledem na skutečnost, že v rámci své prezentace a za účelem poskytování aktuálních informací zákazníkům používáme sociální média, jako jsou Facebook či Instagram, mohou naše webové stránky obsahovat funkce sociálních médií, díky kterým mohou být shromažďovány informace o návštěvnicích našich webových stránek, jako je například IP adresa nebo historie prohlížení. Zpracování Vašich údajů se pak řídí zásadami zpracování osobních údajů provozovateli příslušných sociálních médií.

6.2 Za účelem zajištění funkčnosti našich webových stránek můžeme pracovat se soubory cookies, což jsou malé textové soubory, jejichž uložení na Vaše zařízení si vyžádají naše webové stránky od Vašeho prohlížeče. O použití cookies na našich webových stránkách Vás informujeme prostřednictvím informačního banneru, který se vždy zobrazí při první návštěvě příslušného webu a zároveň také poté, co došlo k odstranění dříve uložených souborů cookies z Vašeho zařízení.

Pokud s využíváním cookies nesouhlasíte, je potřeba jejich odebrání nastavit v rámci Vašeho webového prohlížeče či můžete cookies kdykoliv smazat. V důsledku odmítnutí cookies mohou být některé funkcionality našich webových stránek potlačeny.

7. ZMĚNY VE ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

7.1 Tyto Zásady jsou veřejně přístupné na webových stránkách www.petcenter.cz.

7.2 V souvislosti s vylepšováním našich služeb či webu mohou být tyto Zásady upraveny, přičemž veškeré takové změny budou uveřejněny na webových stránkách www.petcenter.cz či jiným vhodným způsobem. Zároveň však doporučujeme, abyste aktuální znění těchto Zásad pravidelně kontrolovali.