

## Všeobecné obchodní podmínky

### I.

#### Základní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) jsou vydané dle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“)

Pet Heroes z.s.

IČ: 01552309

DIČ: CZ01552309

se sídlem: Hlavatého 663/15, Praha, 149 00

zapsané u Městského soudu v Praze, pod spisovou značkou L 67234

kontaktní údaje: Pet Heroes z.s., Hlavatého 15, Praha, 149 00

e-mail: [shop@petheroes.cz](mailto:shop@petheroes.cz)

telefon: 725 719 583

[www: shop.petheroes.cz](http://www.shop.petheroes.cz)

(dále jen „**prodávající**“)

2. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a fyzické osoby, která uzavírá kupní smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen: „**kupující**“) prostřednictvím webového rozhraní umístěného na webové stránce dostupné na internetové adrese [shop.petheroes.cz](http://shop.petheroes.cz) (dále je „**internetový obchod**“).
3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.
4. Tyto obchodní podmínky a kupní smlouva se uzavírají v českém jazyce.
5. Znění Podmínek můžeme jednostranně měnit či doplňovat.
6. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek.
7. Tyto obchodní podmínky upravují taktéž pravidla pro vystavení a využívání tzv. Dárkového poukazu.
8. Tyto obchodní podmínky upravují taktéž pravidla pro dary prostřednictvím objednávky v internetovém obchodě (kategorie Darovací certifikáty, Nákup pro zvířata).
9. Všechny informace o zpracování Vašich osobních údajů jsou obsaženy v Podmínkách ochrany osobních údajů, které naleznete [zde](#). Všechny informace o cookies naleznete [zde](#).

### II.

## Informace o zboží a cenách

1. Informace o zboží, včetně uvedení cen jednotlivého zboží a jeho hlavních vlastností jsou uvedeny u jednotlivého zboží v katalogu internetového obchodu. Ceny zboží jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty (prodávající není plátcem), avšak včetně všech souvisejících poplatků a nákladů za vrácení zboží, jestliže toto zboží ze své podstaty nemůže být vráceno obvyklou poštovní cestou. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, po kterou jsou zobrazovány v internetovém obchodě. Toto ustanovení nevylučuje sjednání kupní smlouvy za individuálně sjednaných podmínek.
2. Cena je vždy uvedena v rámci E-shopu, v návrhu Objednávky a samozřejmě ve Smlouvě. V případě rozporu mezi Cenou uvedenou u Zboží v rámci E-shopu a Cenou uvedenou v návrhu Objednávky se uplatní Cena uvedená v návrhu Objednávky, která bude vždy totožná s cenou ve Smlouvě. V rámci návrhu Objednávky je též uvedena Cena za dopravu, případně podmínky, kdy je doprava zdarma.
3. Veškerá prezentace zboží umístěná v katalogu internetového obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží.
4. V internetovém obchodě jsou zveřejněny informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené v internetovém obchodě platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky nebo Slovenské republiky. Proávající upozorňuje, že pro dodání zboží do Slovenské republiky platí jiný ceník než pro dodání zboží v rámci České republiky. Tento ceník je dostupný [zde](#) i viditelný v košíku při zvolení dopravy v rámci Slovenské republiky.
5. Případné slevy s kupní ceny zboží nelze navzájem kombinovat, nedohodne-li se prodávající s kupujícím jinak.

### III.

## Hodnocení Zboží

1. Proávající na e-shopu poskytuje přístup k hodnocení Zboží provedenému jinými kupujícími. Autenticitu takových recenzí zajišťuje a kontroluje prodávající tým, že propojuje hodnocení s konkrétními objednávkami, tudíž v interním systému u každého hodnocení vidí i propojené ID objednávky, a tak je schopen ověřit a prokázat, že recenze pochází od reálného spotřebitele.
2. Hodnocení zanechává zákazník, který přešel na odkaz v e-mailu se žádostí o hodnocení, který je zasílán po doručení/vyzvednutí zboží.
3. Hodnocení od kupujících může být prodávajícím upraveno pouze ve smyslu odstranění otazníků vzniklých vložením emotikonů, které systém nedokáže přečíst. Kupující vkládající hodnocení bere tuto skutečnost na vědomí.
4. Proávající se může rozhodnout nezveřejnit hodnocení, které nemá žádnou informační hodnotu pro jiné kupující (např. pokud je hodnocení "ano"). Proávající také nezveřejňuje taková hodnocení, která ze své podstaty mezi hodnocení nepatří (tedy například samostatné přání všeho nejlepšího nebo dotazy týkající se objednávky) nebo obsahují urážlivé nebo nevhodné informace a údaje.
5. Hodnocení vložená od 3.6.2022 pocházejí od kupujících, kteří daný produkt nakoupili a tato skutečnost je ověřená prodávajícím. Kupující bere na vědomí, že u hodnocení vložených před 3.6.2022 nelze zpětně ověřit, že byla vložena kupujícími.
6. 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 jejich zasílání neodmítnete. Zpracování osobních údajů pro účely zaslání dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky provádíme na základě našeho oprávněného zájmu, který spočívá ve zjišťování vaší spokojenosti s nákupem u nás. 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. Vaše osobní údaje nejsou při zasílání e-mailových dotazníků předány žádné třetí straně pro její vlastní účely. Proti zasílání e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky můžete kdykoli vyjádřit námitku odmítnutím dalších dotazníků pomocí odkazu v e-mailu s dotazníkem. V případě vaší námitky vám dotazník nebudeme dále zasílat.

#### IV.

##### **Objednávka a uzavření kupní smlouvy**

1. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory), hradí kupující sám. Tyto náklady se neliší od základní sazby.
2. Kupující provádí objednávku zboží těmito způsoby:
  - prostřednictvím svého zákaznického účtu, provedl-li předchozí registraci v internetovém obchodě,
  - vyplněním objednávkového formuláře bez registrace.
3. Při zadávání objednávky si kupující vybere zboží, počet kusů zboží, způsob platby a doručení (na E-shopu označuje kupující Zboží, o jehož nákup má zájem, tlačítkem „Přidat do košíku“).
4. Informace o Ceně, Ceně za dopravu, způsobu platby Celkové ceny a požadovaném způsobu doručení Zboží jsou zadány v rámci tvorby Objednávky v rámci uživatelského prostředí E-shopu, přičemž informace o Ceně, Ceně za dopravu a Celkové ceně budou uvedeny automaticky na základě Zboží zvoleného kupujícím, způsobu jeho doručení a platby.
5. Před odesláním objednávky je kupujícímu umožněno kontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko "OBJEDNAT s povinností platby". Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři a potvrzení kupujícího o tom, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami. Objednáním se kupující zavazuje k platbě.
6. Neprodleně po obdržení objednávky zašle prodávající kupujícímu potvrzení o obdržení objednávky na emailovou adresu, kterou kupující při objednání zadal. Toto potvrzení se považuje za uzavření smlouvy. Přílohou potvrzení jsou aktuální obchodní podmínky prodávající Podmínky ve znění účinném ke dni Objednávky, tj. ve znění přiloženém jako příloha potvrzující e-mailové zprávy, tvoří nedílnou součást Smlouvy. Kupní smlouva je uzavřena potvrzením objednávky prodávajícím na emailovou adresu kupujícího.
7. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže prodávající splnit, zašle kupujícímu na jeho emailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením kupujícího o přijetí této nabídky prodávajícímu na jeho emailovou adresu uvedenu v těchto obchodních podmínkách.
8. Všechny objednávky přijaté prodávajícím jsou závazné. Kupující může zrušit objednávku, dokud není kupujícímu doručeno oznámení o přijetí objednávky prodávajícím. Kupující může

zrušit objednávku telefonicky na telefonní číslo nebo email prodávajícího uvedený v těchto obchodních podmínkách.

9. V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně prodávajícího při uvedení ceny zboží v internetovém obchodě, nebo v průběhu objednávání, není prodávající povinen dodat kupujícímu zboží za tuto zcela zjevně chybnou cenu. Prodávající informuje kupujícího o chybě bez zbytečného odkladu a zašle kupujícímu na jeho emailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením o přijetí kupujícím na emailovou adresu prodávajícího.
10. V některých případech umožňuje Prodávající na nákup Zboží využít slevu. Pro poskytnutí slevy je třeba, aby Kupující v rámci návrhu Objednávky vyplnil údaje o této slevě do předem určeného pole. Pokud tak učiní, bude mu Zboží poskytnuto se slevou.

## V.

### Zákaznický účet

1. Uživatelský účet kupujícího je účet zřízený na základě jím sdělených údajů, jež umožňuje uchování zadaných údajů a uchovávání historie objednaného Zboží a uzavřených Smluv;
2. Na základě registrace kupujícího provedené v internetovém obchodě může kupující přistupovat do svého zákaznického účtu. Ze svého zákaznického účtu může kupující provádět objednávání zboží. Kupující může objednávat zboží také bez registrace.
3. Při registraci do zákaznického účtu 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 zákaznickém účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.
4. Přístup k zákaznickému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost, ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho zákaznického účtu. Prodávající nenese odpovědnost za případné zneužití zákaznického účtu třetími osobami.
5. Kupující není oprávněn umožnit využívání zákaznického účtu třetím osobám.
6. Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, když kupující svůj uživatelský účet déle nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy a těchto obchodních podmínek.
7. 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.

## VI.

### Darovací certifikáty a Nákup pro zvířata

1. „Dárce“ se dále rozumí fyzická nebo právnická osoba, poskytující dobrovolný dar Organizaci. Tyto darovací podmínky platí pro Dárce, kteří darují skrz objednávku z kategorií Darovací certifikáty a Nákup pro zvířata na [shop.petheroes.cz](http://shop.petheroes.cz).
2. Dar je poskytován dobrovolně a bezúplatně.
3. Darovací certifikáty a Nákup pro zvířata představují dar v hodnotě, jakou kupující zaplatí.
4. Darovacími certifikáty na pomoc zvířatům v nouzi se rozumí grafika s potvrzením zasílaná na e-mail coby potvrzení za dar organizaci Pet Heroes z.s..
5. Nákup pro zvířata ani Darovací certifikáty na pomoc zvířatům v nouzi nepředstavují částku, za kterou by bylo možné nakoupit v internetovém obchodě.

6. Darovací certifikáty nepředstavují potvrzení o daru pro účely odečtu od základu daně. Pro vystavení potvrzení o daru pro účely odečtu od základu daně Dárce kontaktuje internetový obchod na e-mailu shop@petheroes.cz. a do e-mailu vloží číslo objednávky, který obsahoval Darovací certifikát nebo Nákup pro zvířata.
7. Dárce je srozuměn s možností si odečíst od základu daně určitou část dle zákona o daních z příjmů v § 15 (fyzické osoby) a § 20 odst. 8 (právnícké osoby). Organizace se zavazuje k vystavení potvrzení o daru pro účely odečtu od základu daně Dárce na základě žádosti Dárce.
8. Organizace se zavazuje, že bude dary využívat na dobročinné účely, ke kterým vznikla a na svůj provoz a rozvoj, který je nutný pro fungování Organizace.
9. Dárce prohlašuje, že je s těmito podmínkami a využitím darů srozuměn.

## VII.

### Dárkový poukaz

1. Kupující je oprávněn elektronicky objednat v internetovém obchodě Dárkový poukaz. Kupující je oprávněn zvolit kteroukoliv z hodnot Dárkového poukazu uvedených na webových stránkách internetového obchodu. Hodnoty Dárkového poukazu uvedené na webových stránkách internetového obchodu představují kupní cenu, za kterou je možné jednotlivé Dárkové poukazy v internetovém obchodě koupit.
2. Dárkový poukaz musí obsahovat minimálně následující údaje: kód Dárkového poukazu, hodnota Dárkového poukazu v korunách českých, doba platnosti Dárkového poukazu.
3. Doba platnosti Dárkového poukazu je 12 měsíců od data vystavení Dárkového poukazu, pokud není uvedeno jinak. Za datum vystavení Dárkového poukazu je považován den, kdy prodávající obdrží od kupujícího v souladu s čl. VIII. těchto obchodních podmínek celou platbu za zakoupení Dárkového poukazu. Dárkový poukaz nelze platit hotově ani dobírkou.
4. V případě Dárkového poukazu se přiměřeně použijí ustanovení čl. VIII. a čl. IV těchto obchodních podmínek a ustanovení vztahující se na Dárkový poukaz.
5. Dárkový poukaz i dodatečné informace na něm uvedené budou kupujícímu dodány pouze v elektronické podobě (e-mailem).
6. Proávající neodpovídá za užití Dárkového poukazu neoprávněnou osobou.
7. Dárkový poukaz je po uplynutí doby platnosti neplatný; Objednatel ani Příjemce nemá v takovém případě nárok na vrácení zaplacené částky (a to ani její části) ani na vydání náhradního Dárkového poukazu.
8. Dárkový poukaz je jednorázový a po jeho použití se stává neplatným. Hodnotu dárkového poukazu nelze rozdělit mezi více objednávek.
9. Dárkovým poukazem **nelze**hradit poplatky za dopravu.
10. Dárkové poukazy je možné uplatnit pouze při nákupu online, nelze je použít k úhradě zboží na prodejně (lze ale vytvořit objednávku s osobním vyzvednutím).
11. Dárkový poukaz nelze vyměnit za hotovost.
12. Hodnota dárkového poukazu bude při jeho uplatnění odečtena od celkové ceny zboží v košíku. Pokud hodnota zboží v košíku přesahuje částku na poukazu, vlastník poukazu za zboží doplatí pouze zbývající částku (libovolnou platební metodou z nabídky).
13. Pokud částka na Dárkovém poukazu přesahuje hodnotu zboží, zbývající nevyužitá hodnota poukazu se nevrací.
14. V jedné objednávce lze uplatnit pouze jeden Dárkový poukaz.
15. V případě storna objednávky, která je hrazená Dárkovým poukazem, vystaví prodávající nový dárkový poukaz.
16. Dárkový poukaz lze uplatnit na všechno zboží včetně zboží ve slevě.

17. Dárkový poukaz se uplatní vložení kódu, který je na něm uvedený, do políčka „vložit slevový kupón“ v košíku internetového obchodu a zakliknutím tlačítka „přidat“.
18. Zakoupený dárkový poukaz nelze vrátit.
19. Dárkový poukaz je volně přenosný na jinou osobu.

#### VIII.

#### **Platební podmínky a dodání zboží**

1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit následujícími způsoby:
  - bezhotovostně převodem na bankovní účet prodávajícího č. 2288471002/5500., vedený u Raiffeisenbank, a.s.
  - bezhotovostně platební kartou na bankovní účet prodávajícího prostřednictvím platební brány Pays.cz s.r.o.
  - dobírkou ve vybrané zásilkovně
  - v hotovosti či kartou při osobním odběru v provozovně
2. Společně s kupní cenou je kupující povinen uhradit prodávajícímu náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li dále uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.
3. V případě platby v hotovosti je kupní cena splatná při převzetí zboží, totéž platí v případě bezhotovostní platby na místě při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby předem je kupní cena splatná do 10 dnů od uzavření kupní smlouvy.
4. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet prodávajícího.
5. V případě dobírky dojde k platbě při doručení Zboží oproti předání Zboží. V případě platby dobírkou je Celková cena splatná při převzetí Zboží.
6. Prodávající nepožaduje od kupujícího předem žádnou zálohu či jinou obdobnou platbu. Úhrada kupní ceny před odesláním zboží není zálohou.
7. V případě, že kupující chce uhradit cenu zboží nebo její část prostřednictvím Dárkového poukazu, je kupující povinen v objednávce uvést kód Dárkového poukazu, který je na Dárkovém poukazu uveden.
8. Hodnota Dárkového poukazu se při jeho uplatnění v košíku internetového obchodu odečte od celkové ceny zboží. V případě, že kupující při objednávce uplatní Dárkový poukaz, jehož hodnota je stejná nebo vyšší než cena zboží, uhradí kupující vybranou platební metodou pouze částku za dopravu, pokud nedosáhl na dopravu zdarma. V případě, že Dárkový poukaz nepokryje celou hodnotu zboží, doplatí kupující i zbývající částku za zboží.
9. Pokud hodnota Dárkového poukazu přesahuje hodnotu zboží v košíku, neuplatněná část hodnoty Dárkového poukazu se nevrací.
10. Zboží je kupujícímu dodáno:
  - na adresu určenou kupujícím v objednávce
  - osobním odběrem v provozovně prodávajícího
  - na pobočky Zásilkovny/PPL Parcelshopu/Balíkovny
  - na e-mailovou adresu v případě Dárkových poukazů a Darovacích certifikátů

Více informací o dopravě naleznete [zde](#).

11. Volba způsobu dodání se provádí během objednávání zboží.

12. Náklady na dodání zboží v závislosti na způsobu odeslání a převzetí zboží jsou uvedeny v objednávce kupujícího a v potvrzení objednávky prodávajícím. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.
13. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání. 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.
14. 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.
15. Prodávající vystaví kupujícímu daňový doklad – fakturu. Daňový doklad je odeslán na emailovou adresu kupujícího.
16. Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží zaplacením celé kupní ceny za zboží, včetně nákladů na dodání, nejdříve však převzetím zboží. Odpovědnost za nahodilou zkázu, poškození či ztrátu zboží přechází na kupujícího okamžikem převzetí zboží nebo okamžikem, kdy měl kupující povinnost zboží převzít, ale v rozporu s kupní smlouvou tak neučinil.
17. Zboží je možné doručit pouze v rámci České republiky a Slovenska. Kupující bere na vědomí, že dodání na Slovensko je omezené a platí na něj jiné ceny (viz zde).
18. Zásilku se snažíme předat přepravci či připravit k osobnímu odběru co nejdříve. Nejpozději však do sedmi pracovních dnů po obdržení závazné objednávky, vyjma případů, kdy zboží zatím není skladem, na což je zákazník u daného zboží upozorněn stavem ve výrobě.

## IX.

### Odstoupení od smlouvy

1. Kupující, který uzavřel kupní smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel, má právo od kupní smlouvy bez udání důvodů odstoupit.
2. Lhůta pro oznámení odstoupení od smlouvy činí 14 dnů
  - ode dne převzetí zboží,
  - ode dne převzetí poslední dodávky zboží, je-li předmětem smlouvy několik druhů zboží nebo dodání několika částí
  - ode dne převzetí první dodávky zboží, je-li předmětem smlouvy pravidelná opakovaná dodávka zboží.
3. Kupující nemůže odstoupit od kupní smlouvy v případech uvedených v § 1837 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména pak:
  - o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám,
  - o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
  - o dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil,

- o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, pokud jej spotřebitel porušil,
4. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy musí kupující informovat prodávajícího o odstoupení ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy.
  5. Kupující může odstoupit od smlouvy jakýmkoliv prokazatelným způsobem, zejména zasláním e-mailu (shop@petheroes.cz), telefonicky (725 719 583), případně osobně na adrese V Horkách 1414/4, Praha. Prodávající upozorňuje, že pokud pošle kupující dopis či balíček se zbožím na adresu sídla firmy - fakturační adresy uvedené na faktuře, proces se může značně prodloužit a nebo se dopis či balíček může ve výjimečné situaci vrátit jako nepřevzatý. Balíčky lze zasílat na pobočku Zásilkovny:

La Florista - Květinářství

V Horkách 1386/5

140 00  
Praha

e-mail: shop@petheroes.cz

tel.: 725 719 583

Prodávající potvrdí kupujícímu bezodkladně přijetí formuláře.

6. Kupující, který odstoupil od smlouvy, je povinen vrátit prodávajícímu zboží do 14 dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu. **Kupující nese náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu**, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. V případě odstoupení z důvodu, že prodávající poruší uzavřenou Smlouvu, hradí prodávající i náklady spojené s navrácením zboží k prodávajícímu, ovšem pouze do výše Ceny za dopravu ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží, který při dodání Zboží nabízel.
7. Odstoupí-li kupující od smlouvy, vrátí mu prodávající bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho přijal, a to stejným způsobem. Prodávající vrátí kupujícímu přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím kupující souhlasí a pokud mu tím nevzniknou další náklady.
8. Jestliže kupující zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.
9. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, není prodávající povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
10. Zboží musí vrátit kupující prodávajícímu v takovém stavu, jako by ho zkoušel v kamenné prodejně - nepoškozené, neopotřeбенé, nezbavené např. cedulek, neznečištěné a je-li to možné, v původním obalu. Nárok na náhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.
11. Prodávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy z důvodu vyprodání zásob, nedostupnosti zboží, anebo když výrobce, dovozce anebo dodavatel zboží přerušil výrobu nebo dovoz zboží. Prodávající může také od Smlouvy odstoupit, pokud je zjevné, že kupující

uvedl v Objednávce záměrně nesprávné informace. Prodávající může také od smlouvy odstoupit v případě, že kupující objednáva na dobírku a u předchozích objednávek balíček nepřevzal. Prodávající bezodkladně informuje kupujícího prostřednictvím emailové adresy uvedené v objednávce a vrátí ve lhůtě 14 dnů od oznámení o odstoupení od kupní smlouvy všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, a to stejným způsobem, popřípadě způsobem určeným kupujícím.

12. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář k odstoupení od smlouvy, který je přílohou obchodních podmínek (není nutné).
13. Nevyzvednutí zásilky se samo o sobě nepovažuje za odstoupení od smlouvy. Kupující má povinnost balíček převzít nebo řádně odstoupit od smlouvy kontaktováním prodávajícího. Pokud kupující nepřevzme balíček bez odstoupení od smlouvy, jedná se o porušení kupní smlouvy ze strany kupujícího a prodávající si vyhrazuje právo na úhradu nákladů na zaslání balíčku. Pokud kupující nevyzvedne zaplacený balíček, prodávající kupujícího kontaktuje a pokud chce kupující balíček zaslat znovu, předem zaplatí náklady za nové doručení.

## X.

### Práva z vadného plnění

1. 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 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,
  - zboží odpovídá obvyklým vlastnostem stejného druhu zboží
  - 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,
  - má zboží u sebe příslušenství, obal a návod pokud jsou z povahy zboží potřeba,
  - zboží odpovídá popisu zboží z hlediska jeho funkčnosti a kompatibility
  - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b Občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
3. Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí zboží kupujícím, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Toto ustanovení se nepoužije 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.
4. V případě, že bude mít Zboží vadu, může kupující takovou vadu oznámit a uplatnit práva z vadného plnění (tedy Zboží reklamovat) jakýmkoliv prokazatelným způsobem, zejména zasláním e-mailu (shop@petheroes.cz), telefonicky (725 719 583), případně osobně na adrese V Horkách 1414/4, Praha. Prodávající upozorňuje, že pokud pošle kupující dopis či balíček s reklamovaným zbožím na adresu sídla firmy - fakturační adresy uvedené na

faktuře, proces se může značně prodloužit a nebo se dopis či balíček může ve výjimečné situaci vrátit jako nepřevzatý. Balíčky lze zasílat na pobočku Zásilkovny:

La Florista - Květinářství

V Horkách 1386/5

140 00

Praha

e-mail: shop@petheroes.cz

tel.: 725 719 583

Prodávající upozorňuje kupujícího, že v případě nahlášení předem přes telefon či e-mail zařídí prodávající kód, který kupující následně v Zásilkovně nahlásí a odešle balíček bez poplatku.

5. Pro reklamaci může kupující využít také vzorový formulář, který tvoří přílohu Podmínek. V uplatnění práva z vadného plnění je třeba zvolit, jak chce kupující vadu vyřešit, přičemž tuto volbu nemůže následně bez souhlasu prodávajícího změnit. Reklamací vyřídí prodávající v souladu s právem z vadného plnění uplatněným kupujícím.
6. Reklamační řízení se řídí standardním Reklamačním řádem České republiky a vztahuje se zejména na: vadu materiálu, vadu potisku, chybně zaslaný druh zboží oproti kupní smlouvě, chybně zaslanou velikost zboží oproti kupní smlouvě.

7. Má-li Zboží vadu, má kupující následující práva:

1. na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části Zboží; nebo
2. na odstranění vady opravou Zboží,

ledaže by byl zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný, což se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.

7.1. Prodávající je oprávněn odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady.

7.2. Dále má kupující právo na:

a) přiměřenou slevu z Ceny; nebo

b) odstoupení od Smlouvy,

jestliže:

a) prodávající odmítne vadu odstranit nebo ji neodstraní v souladu s právními předpisy;

b) se vada projeví opakovaně,

c) je vada podstatným porušením Smlouvy; nebo

d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

7.3. Právo na odstoupení od Smlouvy nenáleží v případě, je-li vada Zboží nevýznamná.

7.4. V případě, že si kupující vadu na Zboží způsobili sám, práva z vadného plnění mu nenáleží.

7.5. Vadou Zboží není opotřebení Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého Zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.

7.6. Při uplatnění reklamace vystaví prodávající kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno:

1. datum, kdy kupující reklamaci uplatnil;
2. co je obsahem reklamace;
3. jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje;
4. Kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

7.7. Nedohodnou-li se kupující s prodávajícím na delší lhůtě, do 30 dnů od obdržení reklamace odstraní prodávající vadu a poskytne kupujícímu informaci o vyřízení reklamace na uvedené kontaktní údaje. Pokud tato lhůta marně uplyne, může kupující odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

7.8. O vyřízení reklamace bude kupujícího prodávajícího informovat e-mailem a vydá mu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. Pokud je reklamace oprávněná, náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace. Tyto náklady je kupující povinen prokázat, např. účtenkami či potvrzeními o ceně za dopravu. V případě, že došlo k odstranění vady dodáním nového Zboží, je povinností kupujícího původní Zboží prodávajícímu vrátit, náklady na toto vrácení však hradí kupující.

7.9. V případě uznání reklamace hradí prodávající jak poštovné, které zaplatí kupující při zasílání zboží k prodávajícímu, tak poštovné, které zaplatí prodávající při zasílání zboží zpět ke kupujícímu. V případě neuznání reklamace hradí prodávající poštovné, které zaplatí při zasílání zboží ke kupujícímu. Poštovné při zasílání zboží k prodávajícímu platí při neuznané reklamaci kupující.

7.10. V případě, že je kupující podnikatelem, je jeho povinností oznámit a vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl zjistit, nejpozději však do tří dnů od převzetí Zboží.

7.11. V případě, že je kupující spotřebitel, má právo uplatnit práva z vadného plnění u vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží ve lhůtě 24 měsíců od převzetí Zboží.

8. Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

9. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a kupující má právo od kupní smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu.

10. Prodávající písemně informuje kupujícího o výsledku reklamace.

11. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

12. Volbu způsobu reklamace má kupující.

13. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## **XI.**

### **Doručování písemné korespondence**

1. Smluvní strany si mohou veškerou písemnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty.
2. Kupující doručuje prodávajícímu korespondenci na emailovou adresu uvedenou v těchto obchodních podmínkách. Prodávající doručuje kupujícímu korespondenci na emailovou adresu uvedenou v jeho zákaznickém účtu nebo v objednávce.

## **XII.**

### **Mimosoudní řešení sporů**

1. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy [shop@petheroes.cz](mailto:shop@petheroes.cz). Informaci o vyřízení stížnosti zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.
2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.
3. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
4. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

### XIII.

#### Závěrečná ustanovení

1. Veškerá ujednání mezi prodávajícím a kupujícím se právním řádem České republiky. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů. Kupující bere na vědomí, že prodávající doručuje zboží pouze v rámci České republiky a Slovenské republiky, přičemž možnosti a ceny doručení v rámci Slovenské republiky jsou odlišné (viz [zde](#)). Kupující bere na vědomí, že délka odpovědnosti obchodu za vady se může v rámci Slovenské republiky lišit.
2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
3. Všechna práva k webovým stránkám prodávajícího, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží prodávajícímu. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat webové stránky nebo jejich část bez souhlasu prodávajícího.
4. Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do internetového obchodu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Kupující nesmí při využívání internetového obchodu používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící internetový obchod a užívat internetový obchod nebo jeho části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením či účelem.
5. V případě vyšší moci nebo událostí, které nelze předvídat (přírodní katastrofa, pandemie, provozní poruchy, výpadky subdodavatelů apod.), nenese prodávající odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku nebo souvislosti s případy vyšší moci, a pokud stav vyšší moci trvá po dobu delší než 10 dnů, má prodávající i kupující právo od Smlouvy odstoupit.
6. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
7. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná. Vždy však tyto Podmínky a potvrzení Objednávky se shrnutím Objednávky obdrží kupující e-mailem a bude tedy mít vždy přístup ke Smlouvě i bez součinnosti prodávajícího.
8. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
9. Přílohou obchodních podmínek je vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy a vzorový formulář pro reklamaci.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 11. 2024.

[Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy](#)

[Vzorový formulář pro uplatnění reklamace](#)

