

Všeobecné obchodní podmínky ACE Pet s.r.o.

Tyto všeobecné obchodní podmínky („**Podmínky**“) společnosti **ACE Pet s.r.o.**, se sídlem **Rokytno 226, Rokytno 533 04**, IČO **21260567**, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 52500, e-mail **info@ace-pet.cz**, („**My**“ nebo „**Prodávající**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů („**Občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti Vás, jakožto kupujících, a Nás, jakožto prodávajících, vzniklá v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy („**Smlouva**“).

Všechny informace o zpracování Vašich osobních údajů jsou obsaženy v **Zásadách zpracování osobních údajů**.

Ustanovení těchto Podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a Podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce.

I. NĚKTERÉ DEFINICE

1. Cena je finanční částka, kterou budete hradit za Zboží;

2. Cena za dopravu je finanční částka, kterou budete hradit za doručení Zboží, a to včetně ceny za jeho zabalení;

3. Celková cena je součet Ceny a Ceny za dopravu;

4. DPH je daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů;

5. Faktura je daňový doklad vystavený v souladu se zákonem o dani z přidané hodnoty na Celkovou cenu;

6. Objednávka je Váš neodvolatelný návrh na uzavření Smlouvy o koupi Zboží s Námi, pokud je Smlouva uzavírána způsobem dle čl. III. odst. 1 až čl. III. odst. 9. těchto Podmínek nebo Vaše písemné potvrzení návrhu Objednávky, pokud je Smlouva uzavírána způsobem dle čl. III. odst. 10. až čl. III. odst. 14. těchto Podmínek;

7. Uživatelský účet je účet zřízený na základě Vámi sdělených údajů, jež umožňuje uchování zadaných údajů a uchovávání historie objednaného Zboží a uzavřených Smluv;

8. Vy jste kupující, tzn. osoba nakupující na Našem E-shopu, která může být spotřebitelem – fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své výdělečné činnosti vykonávané živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, nebo podnikatelem – osobou, která při uzavírání smlouvy jedná v rámci takové výdělečné činnosti;

9. Zboží je vše, co můžete nakoupit na E-shopu.

II. OBECNÁ USTANOVENÍ A POUČENÍ

1. Koupě Zboží je možná jen přes webové rozhraní E-shopu.

2. Při nákupu Zboží je Vaše povinnost poskytnout Nám všechny informace správně a pravdivě. Informace, které jste Nám poskytli při objednání Zboží budeme tedy považovat za správné a pravdivé.

III. UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Smlouvu s Námi je možné uzavřít pouze v českém jazyce. Jak jistě víte, tak komunikujeme primárně na dálku. Proto i pro naši Smlouvu platí, že jsou použity prostředky komunikace na dálku, které umožňují, abychom se spolu dohodli bez současné fyzické přítomnosti Nás a Vás, a Smlouva je tak uzavřena distančním způsobem (a) především v prostředí E-shopu na webových stránkách www.dr-ing.cz, nebo jste-li podnikatelem, (b) prostřednictvím E-shopu, e-mailových zpráv a telefonických hovorů. Uzavírání Smlouvy prostřednictvím E-shopu se řídí pravidly uvedenými v čl. III. odst. 2. až čl. III. odst. 9. těchto Podmínek. Uzavírání Smlouvy prostřednictvím e-mailových zpráv a telefonických hovorů se řídí pravidly uvedenými v čl. III. odst. 10. až čl. III. odst. 14. těchto Podmínek.

2. K tomu, abychom mohli Smlouvu uzavřít prostřednictvím E-shopu, je třeba, abyste na E-shopu vytvořili návrh Objednávky. V tomto návrhu musí být uvedeny následující údaje:

a) Informace o nakupovaném Zboží (na E-shopu označujete Zboží, o jehož nákup máte zájem, tlačítkem „Přidat do košíku“);

b) Informace o Ceně, Ceně za dopravu, způsobu platby Celkové ceny a požadovaném způsobu doručení Zboží; tyto informace budou zadány v rámci tvorby návrhu Objednávky v rámci uživatelského prostředí E-shopu, přičemž informace o Ceně, Ceně za dopravu a Celkové ceně budou uvedeny automaticky na základě Vámi zvolného Zboží a způsobu jeho doručení;

c) Své identifikační a kontaktní údaje sloužící k tomu, abychom mohli doručit Zboží, zejména tedy jméno, příjmení, doručovací adresu, telefonní číslo a e-mailovou adresu;

d) V případě Smlouvy, na základě, které Vám budeme Zboží dodávat pravidelně a opakovaně, též informaci, jak dlouho Vám budeme Zboží dodávat.

3. V průběhu tvorby návrhu Objednávky může až do doby jejího vytvoření údaje měnit a kontrolovat. Po provedení kontroly prostřednictvím stisku tlačítka „Objednávka zavazující k platbě“ Objednávku vytvoříte. Před stiskem tlačítka musíte ale ještě potvrdit Vaše seznámení se a souhlas s těmito Podmínkami, v opačném případě nebude možné Objednávku vytvořit. K potvrzení a souhlasu slouží zatrhávací políčko. Po stisku tlačítka „Objednávka zavazující k platbě“ budou všechny vyplněné informace odeslány přímo Nám.

4. Vaši Objednávku Vám v co nejkratší době poté, kdy Nám bude doručena, potvrdíme zprávou odeslanou na Vaši e-mailovou adresu zadanou v Objednávce. Součástí potvrzení bude shrnutí Objednávky a tyto Podmínky. Potvrzením Objednávky z naší strany dochází k uzavření Smlouvy mezi Námi a Vámi. Podmínky ve znění účinném ke dni Objednávky tvoří nedílnou součást Smlouvy.

5. Mohou nastat i případy, kdy Vám nebudeme moci Objednávku potvrdit. Jedná se zejména o situace, kdy Zboží není dostupné nebo případy, kdy objednáte větší počet kusů Zboží, než kolik je z naší strany umožněno. Informaci o maximálním počtu Zboží Vám však vždy v rámci E-shopu předem poskytneme a neměla by pro Vás být tedy překvapivá. V případě, že nastane jakýkoli důvod, pro který nemůžeme Objednávku potvrdit, budeme Vás kontaktovat a zašleme Vám nabídku na uzavření Smlouvy v pozměněné podobě oproti Objednávce. Smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy Naši nabídku potvrdíte.

6. V případě, že v rámci E-shopu nebo v návrhu Objednávky bude uvedena zjevně chybná Cena, nejsme povinni Vám Zboží za tuto Cenu dodat ani v případě, kdy jste obdrželi potvrzení Objednávky, a tedy došlo k uzavření Smlouvy. V takové situaci Vás budeme bezodkladně kontaktovat a zašleme Vám nabídku na uzavření nové Smlouvy v pozměněné podobě oproti Objednávce. Nová Smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy Naši nabídku potvrdíte. V případě, že Naši nabídku nepotvrdíte ani ve lhůtě 3 dnů od jejího odeslání, jsme oprávněni od uzavřené Smlouvy odstoupit. Za zjevnou chybu v Ceně se považuje například situace, kdy Cena neodpovídá obvyklé ceně u jiných prodejců nebo chybí či přebývá cifra.

7. V případě, kdy dojde k uzavření Smlouvy, Vám vzniká závazek k zaplacení Celkové ceny.

8. V případě, že máte zřízen Uživatelský účet, můžete učinit Objednávku jeho prostřednictvím. I v takovém případě máte ale povinnost zkontrolovat správnost, pravdivost a úplnost předvyplněných údajů. Způsob tvorby Objednávky je však totožný, jako v případě kupujícího bez Uživatelského účtu, výhodou však je, že není třeba opakovaně vyplňovat Vaše identifikační údaje.

9. V některých případech umožňujeme na nákup Zboží využít slevu. Pro poskytnutí slevy je třeba, abyste v rámci návrhu Objednávky vyplnili údaje o této slevě do předem určeného pole. Pokud tak učiníte, bude Vám Zboží poskytnuto se slevou.

10. Pokud jste podnikatelem a Smlouvu s námi uzavíráte prostřednictvím e-mailových zpráv a telefonických hovorů, pak se Smlouva uzavírá na základě Našeho písemného návrhu Objednávky, který můžeme učinit i prostřednictvím e-mailové zprávy.

11. V takovém návrhu Objednávky uvádíme dostupnost nabízeného zboží nebo služeb, jeho Cenu a Celkovou cenu a předpokládaný termín, místo a způsob dodání.

12. V případě, že Vaše potvrzení návrhu Objednávky, tzn. Objednávka, obsahuje oproti návrhu Objednávky změny nebo výhrady, je Smlouva uzavřena okamžikem, kdy s takovou změnou nebo výhradou souhlas vyjádříme Náš souhlas. Takový souhlas můžeme vyjádřit i prostřednictvím e-mailové zprávy nebo telefonického hovoru, případně přímo vyřízením samotné Objednávky při zohlednění Vámi požadovaných změn nebo učiněných výhrad.

13. Smlouva je pak uzavřena okamžikem, kdy návrh Objednávky potvrdíte, tzn. učiníte Objednávku, to můžete i prostřednictvím e-mailu nebo telefonického hovoru. Návrh Objednávky a jeho písemné potvrzení z Vaší strany pak dokládají uzavření Smlouvy.

14. Smlouvu můžete jednostranně zrušit pouze tehdy, dojde-li Nám Váš projev vůle směřující k jejímu zrušení dříve nebo alespoň současně s Vaším potvrzením návrhu Objednávky. Takový projev vůle můžete učinit jen písemně, a to i e-mailovou zprávou.

IV. UŽIVATELSKÝ ÚČET

1. Na základě Vaší registrace v rámci E-shopu můžete přistupovat do svého Uživatelského účtu.

2. Při registraci Uživatelského účtu je Vaše povinnost uvést správně a pravdivě všechny zadávané údaje a v případě změny je aktualizovat.

3. Přístup k Uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Ohledně těchto přístupových je Vaší povinností zachovávat mlčenlivost a nikomu tyto údaje neposkytovat. V případě, že dojde k jejich zneužití, neneseme za to žádnou odpovědnost.

4. Uživatelský účet je osobní, a nejste tedy oprávněni umožnit jeho využívání třetím osobám.

5. Váš Uživatelský účet můžeme zrušit, a to zejména v případě, když jej více, než 12 měsíců nevyužíváte, či v případě, kdy porušíte své povinnosti dle Smlouvy.

6. Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení.

V. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY, VÝHRADA VLASTNICKÉHO PRÁVA

1. Cena je vždy uvedena v rámci E-shopu, v Našem 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.

2. Celková cena je uvedena včetně DPH včetně veškerých poplatků stanovených zákonem.

3. Platbu Celkové ceny po Vás budeme požadovat po uzavření Smlouvy a před předáním Zboží. V případě podnikatele platba může být i po předání zboží. Úhradu Celkové ceny můžete provést následujícími způsoby:

a) Bankovním převodem. Informace pro provedení platby Vám zašleme v rámci potvrzení Objednávky. V případě platby bankovním převodem je Celková cena splatná do 7 kalendářních dnů (u podnikatelů může být jiná splatnost);

b) Kartou online. V takovém případě probíhá platba prostřednictvím platební brány Shoptet Pay, přičemž platba se řídí podmínkami této platební brány uvedenými na www.shoptetpay.com. Celková cena je splatná okamžitě dokončením platební transakce;

c) Dobírkou. V takovém případě dojde k platbě při doručení Zboží oproti předání Zboží. V případě platby dobírkou je Celková cena splatná při převzetí Zboží;

d) Zálohovou fakturou. V případě podnikatele u prvních Objednávek.

4. Faktura bude vystavena v elektronické podobě a bude zaslána na Vaši e-mailovou adresu.

5. Vlastnické právo ke Zboží na Vás přechází až okamžikem úplného zaplacení Celkové ceny a Vaším převzetím Zboží. Do toho okamžiku zůstává Zboží v našem vlastnictví.

6. V případě platby bankovním převodem nebo zálohou fakturou na Náš účet je Celková cena zaplacená jejím připsáním na Náš účet, v ostatních případech je zaplacená v okamžik provedení platby.

VI. DORUČENÍ ZBOŽÍ, PŘECHOD NEBEZPEČÍ ŠKODY NA VĚCI

1. Zboží Vám bude doručeno způsobem dle Vaší volby, přičemž můžete vybírat z následujících možností:

a) Osobní odběr na výdejních místech společností Balíkovna a PPL CZ;

b) Doručení prostřednictvím dopravní společnosti PPL CZ.

2. Zboží je možné doručit pouze v rámci České republiky.

3. Doba doručení Zboží vždy závisí na jeho dostupnosti a na zvoleném způsobu doručení a platby.

4. Po převzetí Zboží od dopravce je Vaše povinnost zkontrolovat neporušenost obalu Zboží a v případě jakýchkoli závad tuto skutečnost neprodleně oznámit dopravci, sepsat s ním protokol a následně Nám oznámit. V případě, že došlo k závadě na obalu, která svědčí o neoprávněné manipulaci a vstupu do zásilky, není Vaší povinností Zboží od dopravce převzít. Opět doporučujeme s dopravcem sepsat protokol.

5. V případě, kdy porušíte svoji povinnost převzít Zboží, s výjimkou případů dle věty druhé čl. VI.4. těchto Podmínek, nemá to za následek porušení Naší povinnosti Vám Zboží doručit. Zároveň to, že Zboží nepřevzmete, není odstoupení od Smlouvy mezi Námi a Vámi. Nám ale v takovém případě vzniká právo od Smlouvy odstoupit z důvodu Vašeho podstatného porušení Smlouvy. Pokud se rozhodneme tohoto práva využít, je odstoupení účinné v den, kdy Vám toto odstoupení doručíme. Odstoupení od Smlouvy nemá vliv na právo na zaplacení Ceny za dopravu, případně na právo na náhradu škody, pokud vznikla.

6. Pokud je z důvodů vzniklých na Vaší straně Zboží doručováno opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo ve Smlouvě dohodnuto, je Vaší povinností nahradit Nám náklady s tímto opakovaným doručením spojené. Platební údaje pro zaplacení těchto nákladů Vám zašleme na Vaši e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě a budou splatné 7 kalendářních dnů od doručení e-mailu. V případě platby dobírkou budou náklady splatné při převzetí zboží.

7. Nebezpečí škody na Zboží na Vás přechází v okamžiku, kdy ho převzmete. V případě, kdy Zboží nepřevzmete, s výjimkou případů dle věty druhé čl. VI.4 těchto Podmínek, na Vás nebezpečí škody na Zboží přechází v okamžiku, kdy jste měli možnost ho převzít, ale z důvodů na Vaší straně k převzetí nedošlo. Přechod nebezpečí škody na Zboží pro Vás znamená, že od tohoto okamžiku nesete veškeré důsledky spojené se ztrátou, zničením, poškozením či jakýmkoli znehodnocením Zboží.

8. V případě, že objednáte Zboží, které nebude v E-shopu uvedeno jako skladem a bude pouze uvedena orientační doba dostupnosti, Vás budeme vždy informovat v případě:

a) Mimořádného výpadku výroby Zboží, přičemž Vám vždy sdělíme novou očekávanou dobu dostupnosti nebo informace o tom, že nebude možné Zboží dodat;

b) Prodlení s dodáním Zboží od Našeho dodavatele, přičemž Vám vždy sdělíme novou očekávanou dobu dodání.

9. V případě, že nebudeme schopni Vám Zboží dodat ani do 30 dnů od uplynutí předpokládané doby doručení Zboží uvedené v potvrzení Objednávky, a to z jakéhokoli důvodu, jsme My i Vy oprávněni od Smlouvy odstoupit.

VII. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

Tento čl. VII. pro Vás platí, pokud jste spotřebitelem. Jste-li podnikatelem, řídí se práva z vadného plnění ustanoveními § 2099 a násl. Občanského zákoníku a případnými odlišnými ujednáními ve Smlouvě.

1. Odpovídáme Vám za to, že Zboží při jeho převzetí Vámi nemá vady ve smyslu § 2161 Občanského zákoníku, zejména že:

- a) Má vlastnosti, které jsme si s Vámi dohodnuli, a pokud nebyly výslovně dohodnuty, pak takové, které jsme u popisu Zboží uvedli, případně takové, které lze s ohledem na povahu Zboží očekávat;
- b) Je vhodné pro účely, které jsme u popisu Zboží uvedli nebo pro účely, pro které se takové Zboží obvykle používá;
- c) Odpovídá obvyklé jakosti nebo provedení dohodnutého vzorku, pakliže byla jakost nebo provedení stanovena podle vzorku;
- d) Je dodáváno v odpovídajícím množství a hmotnosti;
- e) Splňuje požadavky na něj kladené právními předpisy;
- f) Není zatíženo právy třetích stran.

2. Neodpovídáme Vám za vady Zboží, které způsobíte sami, zejména nesprávným skladováním Zboží, jeho vystavením teplu, vlhku nebo poškozením obalu Zboží po převzetí.

3. Právo z vadného plnění jste oprávněni uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí Zboží. Pokud má Zboží uvedenou dobu minimální trvanlivosti, lze právo z vadného plnění uplatnit nejpozději do konce této doby.

4. V případě, že bude mít Zboží vadu, tedy zejména pokud nebude splněna některá z podmínek dle čl. VII.1, můžete Nám takovou vadu oznámit a uplatnit práva z vadného plnění (tedy Zboží reklamovat) zasláním e-mailu či dopisu na Naše adresy uvedené u Našich identifikačních údajů. Pro reklamaci můžete využít také vzorový formulář poskytovaný z Naší strany, který tvoří přílohu č. 1 Podmínek. V uplatnění práva z vadného plnění je třeba zvolit, jak chcete vadu vyřešit, přičemž tuto volbu nemůžete následně, s výjimkou případů dle čl. VII.5, bez Našeho souhlasu změnit. Reklamaci vyřídíme v souladu s Vámi uplatněným právem z vadného plnění. V případě, že si nevolíte řešení vady, máte práva uvedená v čl. VII.6 i v situacích, kdy vadné plnění bylo podstatným porušením Smlouvy.

5. Je-li vadné plnění podstatným porušením Smlouvy, máte následující práva:

- a) Na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části Zboží;
- b) Na přiměřenou slevu z Ceny;
- c) Na odstoupení od Smlouvy.

V případě, že zvolíte vyřešení dle bodu a) a My vadu takto neodstraníme v přiměřené lhůtě, kterou jsme uvedli, nebo Vám sdělíme, že tímto způsobem vadu neodstraníme vůbec, máte práva dle bodů b) a c), i když jste je v rámci reklamace původně nepožadovali.

6. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy, máte následující práva:

- a) Na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části Zboží;
- b) Na přiměřenou slevu z Ceny.

Pokud však vadu neodstraníme včas nebo odmítneme vadu odstranit, vzniká Vám právo od Smlouvy odstoupit.

7. V případě podstatného i nepodstatného porušení nemůžete odstoupit od Smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, pokud nemůžete vrátit Zboží ve stavu, v jakém jste ho obdrželi. To ale neplatí v následujících případech:

- a) Došlo-li ke změně stavu Zboží v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady;
- b) Bylo-li Zboží použito ještě před objevením vady;
- c) Nebyla-li nemožnost vrácení Zboží v nezměněném stavu způsobena Vaším jednáním anebo Vaším opomenutím;
- d) Došlo-li z Vaší strany před objevením vady k prodeji, spotřebování nebo pozměnění Zboží při obvyklém použití; (Pokud k tomu však došlo jen částečně, je Vaší povinností tu část Zboží, kterou vrátit lze, vrátit. V takovém případě Vám nebude vrácena část Cen odpovídající Vašemu prospěchu z užití části Zboží.)

8. Do 3 dnů od obdržení reklamace Vám na e-mailovou adresu potvrdíme, že jsme reklamaci obdrželi, kdy jsme ji obdrželi a předpokládanou dobu trvání vyřízení reklamace. Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího obdržení. Lhůta může být po naší vzájemné dohodě prodloužena. Pokud lhůta marně uplyne, můžete odstoupit od Smlouvy.

9. O vyřízení reklamace Vás budeme informovat e-mailem. Pokud je reklamace oprávněná, náleží Vám náhrada účelně vynaložených nákladů, zejména poštovné za odeslání reklamovaného Zboží Nám. Tyto náklady jste povinni prokázat, např. účtenkami či potvrzeními o ceně za dopravu. V případě, že došlo k odstranění vady dodáním nového Zboží, je Vaší povinností Nám původní Zboží vrátit, pokud o to požádáme. Náklady na toto vrácení však hradíme My.

10. Ustanovení ohledně práva z vad se nepoužijí v případě:

- a) Zboží, které je prodávané za nižší Cenu, na vadu, pro kterou byla nižší Cena ujednána;
- b) Opotřebení Zboží způsobeného jeho obvyklým užíváním;
- c) Použitého Zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Zboží mělo, když jste jej převzali;
- d) Kdy to vyplývá z povahy Zboží;
- e) Kdy nelze z hygienických důvodů Zboží bezpečně pro účely reklamace ohledat (např. otevřené krmivo nebo doplňky výživy).

VIII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. K odstoupení od Smlouvy, tedy k ukončení smluvního vztahu mezi Námi a Vámi od jeho počátku, může dojít z důvodů a způsoby uvedenými v tomto článku, případně v dalších ustanoveních Podmínek, ve kterých je možnost odstoupení výslovně uvedena.

2. V případě, že jste spotřebitel, máte za podmínek dle ustanovení §1829 Občanského zákoníku právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 kalendářních dnů, která plyne ode dne převzetí: (a) Zboží, (b) posledního kusu Zboží v případě více kusů Zboží, které jsou dodávány samostatně, (c) poslední položky nebo části dodávky Zboží, sestává-li se Zboží z více položek nebo částí, nebo (d) první dodávky Zboží, je-li Smlouvou ujednáno, že Vám budeme Zboží dodávat pravidelně po ujednanou dobu.

3. Od Smlouvy můžete jako spotřebitel odstoupit jakýmkoliv prokazatelným způsobem (zejména zasláním e-mailu nebo dopisu na Naše adresy uvedené u Našich identifikačních údajů). Pro odstoupení můžete využít také vzorový formulář poskytovaný z Naší strany, který tvoří přílohu č. 2 Podmínek.

4. Ani jako spotřebitel však nemůžete od Smlouvy odstoupit v případech dle § 1837 Občanského zákoníku, zejména pak pokud je předmětem Smlouvy:

a) Zboží, jehož Cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na Naší vůli a může k nim dojít během lhůty pro odstoupení od Smlouvy;

b) Zboží, které bylo upraveno podle Vašeho přání nebo pro Vaši osobu;

c) Zboží, které podléhá rychlé zkáze a Zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným;

d) Zboží v uzavřeném obalu, které bylo z obalu vyňato a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;

e) Dodávka novin, periodik nebo časopisů.

5. Lhůta k odstoupení dle čl. VIII.2 Podmínek se považuje za zachovanou, pokud Nám v jejím průběhu odešlete oznámení, že od Smlouvy odstoupujete.

6. V případě odstoupení od Smlouvy Vám jako spotřebiteli budou peníze vráceny do 14 kalendářních dnů ode dne účinnosti odstoupení na účet, ze kterého Nám byly zaslány, případně na účet uvedený ve Vašem odstoupení od Smlouvy. Peníze však nebudou vráceny dříve, než Nám Zboží vrátíte či než prokážete, že došlo k jeho zaslání Nám zpět. Zboží Nám prosím vraťte čisté, pokud možno v originálním obalu.

7. V případě odstoupení od Smlouvy dle čl. VIII.2 Podmínek jste povinni Nám Zboží zaslat do 14 dnů od odstoupení a nesete náklady spojené s navrácením zboží k Nám. Vy máte naopak právo na to, abychom Vám vrátili Cenu za dopravu, avšak pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží, který jsme pro dodání Zboží nabízeli. V případě odstoupení z důvodu, že My porušíme uzavřenou Smlouvu, hradíme i náklady spojené s navrácením zboží k Nám, ovšem opět pouze do výše Ceny za dopravu ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží, který jsme při dodání Zboží nabízeli.

8. Odpovídáte Nám škodu v případech, kdy bude Zboží poškozeno v důsledku Vašeho nakládání s ním jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Způsobenou škodu Vám

v takovém případě vyúčtujeme poté, co Nám Zboží bude vráceno a splatnost vyúčtované částky je 7 kalendářních dní. V případě, že jsme Vám ještě peníze nevrátili, jsme oprávněni pohledávku z titulu škody dle předchozí věty započíst na Vaši pohledávku na vrácení peněz.

9. Ať jste podnikatel nebo spotřebitel, jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy kdykoliv před tím, než Vám dodáme Zboží, pokud existují objektivní důvody, proč není možné Zboží dodat (zejména důvody na straně třetích osob nebo důvody spočívající v povaze Zboží), a to i před uplynutím doby uvedené v čl. VI.9. Podmínek. Můžeme také od Smlouvy odstoupit, pokud je zjevné, že jste uvedli v Objednávce záměrně nesprávné informace. V případě, že nakupujete zboží jako podnikatel, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit kdykoli před jejím splněním, i bez udání důvodu.

IX. ŘEŠENÍ SPORŮ SE SPOTŘEBITELI

1. Nejsme ve vztahu k Vám vázáni žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1 písm. n) Občanského zákoníku.

2. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťujeme prostřednictvím elektronické adresy info@ace-pet.cz. Informaci o vyřízení stížnosti zašleme na Vaší e-mailovou adresu.

3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů ze Smlouvy mezi Námí a Vámi, pokud jste spotřebitelem.

4. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebiteľ.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).

X. OBCHODNÍ SPOLUPRÁCE

Tento článek Podmínek se použije výhradně v případech, kdy jste podnikatelem, který Zboží nabízí k dalšímu prodeji.

1. Na Vaše požádání Vám budeme poskytovat nezávazné informace o doporučených prodejních cenách Zboží (dále jen „**Doporučené ceny**“). Doporučené ceny slouží výhradně jako orientační pomůcka pro zachování jednotné prezentace Zboží a jeho cenového vnímání na trhu. Dodržování Doporučených cen pro Vás není závazné. Vaše prodejní ceny Zboží určujete po nákupu Zboží od Nás svobodně a v souladu se zásadami hospodářské soutěže.

2. Pokud se rozhodnete Vaše prodejní ceny určovat podle Doporučených cen, můžete od Nás získat obchodní výhody, zejména:

- a) Přednostní přístup k novým druhům Zboží nebo akčním nabídkám k nákupu Zboží;
- b) Marketingovou podporu v rámci propagačních kampaní Zboží;
- c) Možnost zařazení mezi preferované partnery uvedené na webových stránkách Prodávajícího.

3. Na poskytnutí výhod podle čl. X.2. Podmínek není právní nárok, jejich poskytnutí je postaveno na dobrovolnosti, není podmíněno ani plněním žádného Vašeho závazku dodržovat Doporučené ceny, když takový závazek ani nebude sjednán, ani uzavřením žádné dohody o určení prodejní ceny.

4. Všechny údaje o Doporučených cenách mají pouze informativní charakter a jakékoliv Naše sdělení nebo návrh ohledně cen Zboží vykládejte prosím jako nezávazné obchodní sdělení, nikoliv jako závaznou instrukci nebo dohodu o ceně. Kontrola Vašich prodejních cen z Naší strany neexistuje. Při stanovování svých prodejních cen vždy zohledňujte vlastní obchodní strategii, náklady a konkurenční prostředí.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Pokud Náš a Váš právní vztah obsahuje mezinárodní prvek (tedy například budeme zasílat zboží mimo území České republiky), bude se vztah vždy řídit právem České republiky. Pokud jste spotřebitelé, nejsou těmito Podmínkami dotčena Vaše práva plynoucí z obecně závazných právních předpisů. Pro Smlouvu se výslovně vylučuje pravidlo contra proferentem (§ 557 Občanského zákoníku), o neúměrném zkrácení (§ 1793 až § 1795 Občanského zákoníku). Vy i My na sebe přebíráme nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.

2. Pokud jste podnikatel, platí pro případ soudního sporu ze Smlouvy místní příslušnost věcně příslušného soudu v místě našeho sídla zapsaného v obchodním rejstříku v době podání žaloby.

3. Veškerou písemnou korespondenci si s Vámi budeme doručovat elektronicky. Naše e-mailová adresa je uvedena u Našich identifikačních údajů. My budeme doručovat korespondenci na Vaši e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, v Uživatelském účtu nebo přes kterou jste Nás kontaktovali.

4. Smlouvu je možné měnit pouze na základě naší dohody v textové podobě. My jsme však oprávněni změnit a doplnit tyto Podmínky, tato změna se však nedotkne již uzavřených Smluv, ale pouze Smluv, které budou uzavřeny po účinnosti této změny. O změně Vás však budeme informovat pouze v případě, že máte vytvořený Uživatelský účet (abyste tuto informaci měli v případě, že budete objednávat nové Zboží, změna však nezakládá právo výpovědi, jelikož nemáme uzavřenou Smlouvu, kterou by bylo možné vypovědět), nebo Vám na základě Smlouvy máme dodávat Zboží pravidelně a opakovaně. Informace o změně Vám zašleme na Vaši e-mailovou adresu nejméně 14 kalendářních dní před účinností této změny. Pokud od Vás do 14 kalendářních dnů od zaslání informace o změně neobdržíme výpověď uzavřené Smlouvy na pravidelné a opakované dodávky Zboží, stávají se nové podmínky součástí naší Smlouvy a uplatní se na další dodávku Zboží následující po účinnosti změny. Výpovědní doba v případě, že výpověď podáte, činí 2 měsíce.

5. V případě vyšší moci (tj. mimořádné, nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na naší vůli – např. přírodní katastrofa, vyhlášení nouzového nebo válečného stavu, válka sama o sobě, mobilizace, kybernetické útoky, výpadky dodávek energií, epidemie, vládní opatření apod.)), neneseme odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku nebo souvislosti s případy vyšší moci, a pokud stav vyšší moci trvá po dobu delší než 10 kalendářních dnů, máme My i Vy právo od Smlouvy odstoupit.

6. Informace, a to ať již technologické nebo obchodní povahy, které si navzájem sdělíme v souvislosti se závazkovým právním vztahem vzniklým na základě Smlouvy, se považují za důvěrné, a to i informace sdělené před uzavřením Smlouvy. Žádný z nás nesmí bez předchozího písemného souhlasu druhého tyto informace kopírovat, jakkoliv je šířit nebo je použít za jakýmkoliv jiným účelem, než který

vyplývá ze Smlouvy nebo těchto Podmínek. Zákaz dle předchozí věty trvá po dobu 10 let od uzavření Smlouvy a trvá i po dodání Zboží.

7. Zákaz dle čl. XI.6. těchto Podmínek se nepoužije (i) v případech vyplývajících z obecně závazných právních předpisů, (ii) na informace, které se stanou veřejně známými nezávisle na vůli Naší i Vaší, a (iii) na informace, které budou Námi nebo Vámi získány od třetí osoby, přičemž důvěrnost těchto informací nebude podléhat právní ochraně.

8. Ten, kdo poruší zákaz dle odst. IX.1. těchto VOP, je povinen zaplatit druhému smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení. Tím není nijak dotčena povinnost nahradit z takového porušení vzniklou škodu.

9. Přílohou Podmínek je vzorový formulář pro reklamaci a vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy.

10. Smlouva včetně Podmínek je u Nás archivována v elektronické podobě. Podmínky a potvrzení Objednávky se shrnutím Objednávky obdržíte e-mailem a budete tak mít vždy přístup ke Smlouvě i bez Naší součinnosti. Doporučujeme vždy potvrzení Objednávky a Podmínky uložit.

11. Tyto Podmínky nabývají účinnosti 10. 03. 2026.

PŘÍLOHA Č. 1 – FORMULÁŘ PRO REKLAMACI

*Vyplněný formulář prosím vytiskněte a přiložte jako součást zásilky v rámci vrácení reklamovaného zboží.

Adresát:

ACE Pet s.r.o.
Rokytno 226
533 04 Rokytno
IČO: 21260567



Uplatnění reklamace

Datum uzavření Smlouvy:	
Jméno a příjmení (popř. firma):	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Číslo objednávky:	
Název reklamovaného Zboží a počet kusů:	
Popis vad Zboží:	

Navrhované způsoby řešení reklamace:

- A) Výměna za nové Zboží
- B) Vrácení peněz za reklamované zboží
- C) Odstoupení od smlouvy

Číslo účtu pro případ vrácení peněz:

Datum:

Podpis:

PŘÍLOHA Č. 2 – FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

*Vyplněný formulář prosím vytiskněte a přiložte jako součást zásilky v rámci vrácení zboží.

Adresát:

ACE Pet s.r.o.
Rokytno 226
533 04 Rokytno
IČO: 21260567



Tímto prohlašuji, že odstupuji od Smlouvy:

Datum uzavření Smlouvy:	
Jméno a příjmení (popř. firma):	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Číslo objednávky:	
Název Zboží a počet kusů:	
Číslo účtu pro vrácení peněz:	

Datum:

Podpis: