

○ **VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY OD 20.11.2023**

Obchodní podmínky a reklamační řád internetového obchodu eshop.pet2me.eu (dále jen „e-shop“)

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto obchodní podmínky a reklamační řád (dále jen „obchodní podmínky“) platí pro nákup e-shopu, jehož provozovatelem je společnost WERFFT, spol. s r.o.
- 1.2 Tyto obchodní podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího (dále jen „kupující“ či „zákazník“). Údaje prodávajícího jsou následující:

○ Firma: WERFFT, spol. s r.o.

Sídlo: Kotlářská 931/53, Veveří, 602 00 Brno

○ Provozovna: U Továren 256/14, 102 00 Praha 10

IČ: 494 33 318

DIČ: CZ494 33 318

e-mailová adresa: eshop.pet2me@werfft.cz

tel.: +420 541 212 183

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 11691 (dále jen „prodávající“ nebo „společnost“).

- 1.3 Je-li kupujícím spotřebitel, jak je definováno v článku 2.2 níže, řídí se vztahy neupravené těmito obchodními podmínkami zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObčZ“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).
- 1.4 Je-li kupující jiný subjekt než spotřebitel, jak je definován v článku 2.3 níže, řídí se vztahy neupravené těmito obchodními podmínkami ObčZ (příčemž ustanovení § 2158 až § 2174b ObčZ se nepoužijí).
- 1.5 Uzavřením kupní smlouvy kupující potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, jejich obsah je mu znám a že s nimi souhlasí. Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí uzavřené kupní smlouvy.
- 1.6 Prodávající upozorňuje, že spotřebitelské recenze uvedené u jednotlivých výrobků na e-shopu nejsou nijak ověřovány. Prodávající neověřuje, zda recenze poskytl výlučně jen kupující, kteří si daný výrobek skutečně zakoupili nebo jej použili.

2. VYMEZENÍ POJMŮ A POSTUP UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

- 2.1 Prodávající je právnická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.
- 2.2 Kupující – spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá s prodávajícím smlouvu nebo s ním jinak jedná.
- 2.3 Kupující – jiný subjekt je takový kupující, který je podnikatelem a při uzavření smlouvy s prodávajícím je z okolností zřejmé, že se koupě týká jeho podnikatelské činnosti. Podnikatelem je přitom ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost

živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele se považuje také každá osoba, která uzavírá s prodávajícím smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

- 2.4 Předmět koupě – předmětem koupě na základě kupní smlouvy je zboží uvedené v závazném potvrzení objednávky ze strany prodávajícího, kterým se uzavírá kupní smlouva (dále též jen „zboží“). Informace o zboží dostupném v e-shopu jsou uváděny podle aktuálně dostupných údajů a informací. Rozhodující jsou údaje o zboží včetně kupní ceny v okamžiku, kdy kupující doručí objednávku prodávajícímu.
- 2.5 Zboží vyrobené na zakázku je takové zboží, které bylo vyrobeno podle požadavků kupujícího nebo přizpůsobené jeho osobním potřebám, jako je výroba individuálně přizpůsobených pomůcek po podporu pohybu psů značky Pawsthesis. Na zboží vyrobené na zakázku se kromě obecných ustanovení těchto obchodních podmínek aplikují i zvláštní ustanovení článku 7 těchto obchodních podmínek.
- 2.6 Ceny mají charakter cen smluvních a jsou uváděny včetně DPH (prodávající je plátcem DPH). K ceně je připočítáváno dopravné podle pravidel stanovených níže v článku 5.4 těchto obchodních podmínek.
- 2.7 Postup při uzavření kupní smlouvy je následující. Objednávka kupujícího je návrhem kupní smlouvy. Odesláním objednávky se kupující zavazuje k platbě objednaného zboží s tím, že tato povinnost nabývá účinnosti až v okamžiku, kdy prodávající návrh kupní smlouvy závazně přijme; do té doby se platba učiněná kupujícím považuje za zálohu. Kupní smlouva je uzavřena akceptací návrhu kupní smlouvy prodávajícím, a to závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího doručeným prostřednictvím e-mailu kupujícímu. Potvrzení objednávky bude obsahovat zejména rekapitulaci objednávky kupujícího, výši a způsob platby kupní ceny (včetně uvedení variabilního symbolu pro platbu bezhotovostním převodem), lhůtu pro uhrazení kupní ceny (nebyla-li kupujícím uhrazena bezprostředně po odeslání objednávky) a náklady na dopravu (dopravné a doběrečné). Uhradí-li kupující kupní cenu před závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího a prodávající tuto objednávku nepotvrdí ani do 5 dnů po jejím odeslání, má kupující právo na vrácení uhrazené částky, nedohodne-li se s prodávajícím výslovně jinak. Objednávka kupujícího a závazné potvrzení objednávky ze strany prodávajícího se považují za doručené, pokud se s nimi strany, jimž byly určeny, mohou seznámit. Od tohoto momentu mezi kupujícím a prodávajícím vznikají vzájemná práva a povinnosti vyplývající z uzavřené kupní smlouvy. V případě, pokud kupující zjistí v závazné akceptaci objednávky chyby anebo jiné nesrovnalosti, informuje o této skutečnosti prodávajícího e-mailem nejpozději před oznámením prodávajícího o expedici zakoupeného zboží. Změny a doplňky v již učiněné objednávce, ať k nim má dojít před akceptací objednávky prodávajícím či po této akceptaci, musí být učiněny prostřednictvím e-mailu eshop.pet2me@werfft.cz, nebo prostřednictvím telefonu prodávajícího na tel. č. +420 541 212 183, takové změny a doplňky jsou však účinné vůči prodávajícímu až po odsouhlasení prodávajícím.
- 2.8 Spotřebitel má možnost stornovat objednávku např. e-mailem nebo telefonicky do momentu vyexpedování objednávky; v případě zboží vyrobeného na zakázku má kupující možnost stornovat objednávku pouze se souhlasem prodávajícího.

- 2.9 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 atd.) si hradí kupující sám.

3. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN, VÝHRADA VLASTNICTVÍ

- 3.1 Uzavřením kupní smlouvy vznikne prodávajícímu povinnost předmět koupě kupujícímu odevzdat a kupujícímu povinnost předmět koupě převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnutou cenu, tedy kupní cenu zboží a dopravné, nebyla-li uhrazena ještě před závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího.
- 3.2 Prodávající dodá zboží specifikované v elektronické objednávce kupujícího (objedávce doručené prostřednictvím elektronické pošty) na objednávkovém formuláři, který kupující vyplňuje při objednání zboží, která je potvrzena závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího.
- 3.3 Prodávající se zavazuje, že kupujícímu dodá bezvadné zboží v souladu s platným právním řádem České republiky, a to na adresu udanou kupujícím, je-li taková adresa na území ČR a SR, případně v jiné zemi, do které prodávající aktuálně doručuje zboží podle informací dostupných na e-shopu.
- 3.4 Kupující je povinen převzít zboží objednané a dodané v souladu s kupní smlouvou a obchodními podmínkami. Kupující je povinen zaplatit prodávajícímu kupní cenu a dopravné řádně a včas v souladu s podmínkami dohodnutými v kupní smlouvě a obchodními podmínkami.
- 3.5 Vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího až úplným zaplacením kupní ceny, ne však dříve než závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího.
- 3.6 V souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 ObčZ má kupující právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů; u zboží značky Walkin' Pets může kupující od smlouvy odstoupit ve lhůtě třiceti dnů, v této lhůtě ale musí zároveň zboží značky Walkin' Pets prodávajícímu zpět odeslat. Lhůta podle předchozí věty běží ode dne, kdy kupující nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce převezme zboží, nebo:
- poslední kus zboží, objedná-li kupující v rámci jedné objednávky více kusů zboží, které jsou dodávány samostatně,
 - poslední položku nebo část dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí, nebo
 - první dodávku zboží, je-li ve smlouvě ujednána pravidelná dodávka zboží po ujednanou dobu,
- s tím, že výše uvedená lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy se považuje ve všech případech za zachovanou, pokud kupující v jejím průběhu alespoň odešle prodávajícímu oznámení, že od smlouvy odstupuje a u zboží značky Walkin' Pets, pokud v uvedené lhůtě zároveň i odešle zboží zpět prodávajícímu.
- 3.7 V případě, že se kupující rozhodne odstoupit od kupní smlouvy, doporučuje prodávající následující postup, který však není závazný: kupující zašle prodávajícímu elektronicky na email eshop.pet2me@werfft.cz, nebo písemně na adresu sídla prodávajícího formulář pro

odstoupení od smlouvy podle vzoru, který je připojen k těmto obchodním podmínkám. Namísto formuláře lze odstoupit od smlouvy i prostým sdělením, zaslaným na výše uvedené kontakty, ze kterého bude patrná vůle kupujícího odstoupit od kupní smlouvy.

- 3.8 Prodávající v textové podobě potvrdí kupujícímu přijetí odstoupení od smlouvy, a to bez zbytečného odkladu. V případě odstoupení kupujícího od smlouvy, zašle nebo předá kupující prodávajícímu zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, v případě zboží značky Walkin' Pets nejpozději do 30 dnů od jeho obdržení v souladu s článkem 3.6 těchto obchodních podmínek. Tato lhůta je zachována, pokud kupující odešle zboží před jejím uplynutím.
- 3.9 Veškeré peněžní prostředky, které od kupujícího – spotřebitele na základě smlouvy prodávající přijal, budou vráceny na číslo účtu kupujícího – spotřebitele, ze kterého byla platba přijata, do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy. Kupujícímu – jinému subjektu vrátí prodávající peněžní prostředky ve výši ceny výrobku, kterou kupující – jiný subjekt uhradil, není ale povinen vrátit kupujícímu – jinému subjektu i náklady na dodání. Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal, podle toho, co nastane dříve. Má-li prodávající právo na náhradu za snížení hodnoty vráceného zboží za podmínek uvedených v článku 3.12 těchto obchodních podmínek, započte prodávající tuto pohledávku na pohledávku kupujícího na vrácení kupní ceny.
- 3.10 Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- 3.11 Jestliže kupující – spotřebitel při objednání zboží zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu – spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.
- 3.12 Kupující odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Prodávající má právo na náhradu za snížení hodnoty zboží ve výši rozdílu mezi skutečnou hodnotou vráceného zboží a jeho obvyklou cenou. Pokud je zboží absolutně znehodnoceno, má prodávající nárok na náhradu za snížení hodnoty zboží ve výši plné ceny vráceného zboží, kterou kupující za zboží prodávajícímu uhradil, tj. kupující nemá nárok na vrácení ani části uhrazené kupní ceny. V případě vrácení spotřebního zboží v užším smyslu (např. kosmetika, drogistické výrobky, krmivo, pamlsky apod.) se zboží považuje za absolutně znehodnocené, pokud není vráceno v neporušeném originálním obalu.
- 3.13 Pokud má kupující zájem zboží vyměnit za jiné, je nutné od smlouvy nejprve řádně odstoupit v souladu s těmito obchodními podmínkami a následně vytvořit novou objednávku.
- 3.14 WALKIN' PETS a PAWSTHESIS
 - Další praktické informace naleznete v zásadách pro vrácení/výměnu zboží Walkin' Pets a v informacích k produktům značky Pawstthesis. Tyto informace slouží pouze jako praktický návod, jak co nejlépe připravit a zaslat nám zpět zboží, podrobnější vysvětlení, proč je prodávající v některých případech oprávněn nevrátit celou kupní cenu, a zodpovězení často kladených dotazů. V případě rozporu zásad pro vrácení/výměnu zboží Walkin' Pets, resp. informací k produktům značky Pawstthesis, a těchto obchodních podmínek mají přednost tyto obchodní podmínky.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

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

- v hotovosti na dobírku v místě určeném kupujícím v objednávce;
- bezhotovostně převodem na účet prodávajícího; a
- bezhotovostně platební kartou.

○ Online platby pro nás zajišťuje platební brána Comgate. Poskytovatel služby, společnost ComGate Payments, a. s., je licencovaná Platební instituce působící pod dohledem České národní banky. Platby probíhající skrze platební bránu jsou plně zabezpečeny a veškeré informace jsou šifrovány. Další informace a kontakty na www.comgate.cz.

4.2 Po úplném zaplacení kupní ceny za objednané zboží vystaví prodávající zákazníkovi účtenku, kterou mu společně s vystavenou fakturou sloužící zároveň i jako daňový doklad a dodací list zašle v elektronické podobě na uvedenou elektronickou adresu v objednávce. Nákupem zboží v e-shopu s tímto postupem zákazník vyjadřuje svůj souhlas.

5. TERMÍN DODÁNÍ A DOPRAVA

5.1 Zboží bude zákazníkovi dodáno v pracovní dny pouze v rámci ČR v čase od 8:00 – 20:00 h, v případě zaslání zboží na dobírku obvykle do dvou až tří pracovních dnů, kupujícímu – spotřebiteli však nejpozději do 30 dnů po uzavření kupní smlouvy (dále jen „termín dodání zboží“). Zboží je doručeno na adresu dodání uvedenou v objednávce.

5.2 Zásilky jsou zasílány společností Česká pošta, s.p., případně jinými společnostmi nabízenými v e-shopu (dále jen „přepravci“ či jednotlivě „přepravce“).

5.3 Zákazník je povinen při převzetí zásilky provést kontrolu zásilky s cílem zjistit, zda je obal neporušený a zda zásilka nevykazuje zjevné znaky poškození. Tato kontrola se netýká obsahu zásilky. Pokud jsou při převzetí zásilky kupujícím zjištěny zjevné znaky poškození, zákazník není povinen zásilku převzít a sepíše s přepravcem zápis o škodě. Poškození zásilky při přepravě nahlásí kupující prodávajícímu bez zbytečného odkladu. Toto hlášení o poškození prodávajícímu se doporučuje provést písemně prostřednictvím elektronické pošty na email eshop.pet2me@werfft.cz. Pokud takto poškozenou zásilku zákazník od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce. Zákazník si zároveň překontroluje počet balíků na přepravním listě, který musí být shodný se skutečným počtem doručených balíků. V případě, že se počet balíků na přepravním listě neshoduje s počtem balíků doručovaných, zákazník přebere zásilku s výhradou v přepravním listě a reklamaci nahlásí písemně prostřednictvím elektronické pošty na email eshop.pet2me@werfft.cz. Pokud tak neučiní, reklamace na chybějící balík/y nebude uznána.

5.4 DOPRAVNÉ A DOBĚREČNÉ

○ Dopravné a doběrečné u zásilek přepravovaných přepravci:

○ Výše dopravného anebo doběrečného je uvedená v konkrétní objednávce zboží v závislosti na způsobu dodání zboží a výběru přepravce.

○ Při platbě bankovním převodem nebo online kartou se doběrečné neúčtuje.

- 5.5 Zákazník je povinen uhradit skutečné náklady spojené s přípravou zboží a dopravou (dopravné) i v případě, že zaslané zboží nepřevezme, a to z důvodů na jeho straně. V případě expedice zboží zákazníkovi bude zákazníkovi následně zaslána faktura s kompenzačním poplatkem ve výši 200 Kč vč. DPH. Výše uvedené neplatí, pokud zákazník před oznámením prodávajícího o expedici zakoupeného zboží písemně nahlásí prodávajícímu odstoupení od kupní smlouvy podle postupu dle článku 3.7 těchto obchodních podmínek.
- 5.6 Kompenzační poplatek obsahuje:
- administrativní vyřízení objednávky, vystavení objednávky, faktury, zaúčtování faktury a zpracování DPH
 - vyskladnění produktů a jejich kompletace
 - zabalení do ochranného obalu a do balíčku
 - cenu obalového materiálu, krabice, pásky
 - poplatek (poštovné) přepravci na doručení ke kupujícímu
 - poplatek (zpětné poštovné) přepravci zpět k prodávajícímu
 - doplatek přepravci za zpracování vrátky
 - rozbalení a likvidace marně použitého obalového materiálu
 - fyzické zařazení zboží zpět na skladové pozice
 - administrativní zařazení produktů zpět do prodeje na eshopu
 - vystavení dobropisu a jeho zaúčtování, zpracování DPH
 - vystavení upomínky, faktury za tento poplatek a jeho účetní zpracování
 - zařazení Vaší mailové adresy do seznamu zákazníků, kterým nadále nebude umožněna platba na dobírku.

6. ZÁRUKA ZA JAKOST PŘI PŘEVZETÍ, PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A REKLAMAČNÍ ŘÁD

- 6.1 Prodávající odpovídá kupujícímu – spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady (záruka za jakost při převzetí dle § 2161 ObčZ).
- 6.2 Má-li věc vadu, kterou měla už při převzetí, může kupující – spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího – spotřebitele. Pokud se vada týká pouze součástky nebo součásti věci, jejíž náprava je možné dosáhnout výměnou této součástky nebo součásti, může kupující – spotřebitel, pokud zvolí jako způsob odstranění vady dodání nové věci, požadovat pouze dodání nové součásti nebo součástky. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.
- 6.3 Kupující – spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud prodávající vadu odmítl bezdůvodně odstranit nebo ji neodstranil z důvodů uvedených v článku 6.2 těchto obchodních podmínek, dále pokud se stejná vada projeví opakovaně, je-li vada

podstatným porušením smlouvy (podstatným porušením smlouvy jsou výlučně případy, kdy vada znemožňuje řádné užívání věci a nelze očekávat, že bude ze strany prodávajícího uspokojivě odstraněna), nebo je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího – spotřebitele. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující – spotřebitel obdržel. Kupující – spotřebitel však nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná.

6.4 Pro kupujícího-jiný subjekt se v případě vadného plnění sjednává odchylně od příslušných ustanovení ObčZ následující:

- výskyt opravitelné vady či opravitelných vad se považuje vždy za nepodstatné porušení smlouvy nikoliv za porušení podstatné,
- při nepodstatném porušení smlouvy má kupující – jiný subjekt právo na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny, a to podle volby prodávajícího,
- při podstatném porušení smlouvy má kupující – jiný subjekt právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo na odstoupení od smlouvy.

6.5 Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí zboží kupujícím – spotřebitelem, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

6.6 Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, jde-li o vady zboží, které byly způsobeny dopravou zboží prováděnou kupujícím nebo neodbornou manipulací či montáží prováděnými kupujícím.

6.7 Vadou zboží není obvyklý barevný nebo strukturovaný rozdíl u přírodních materiálů, textilních a umělých materiálů (např. jsou-li v jiném barevném tónu). U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídá prodávající za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.

6.8 Prodávající si vyhrazuje právo na drobné technické změny prodáváného zboží.

6.9 Právo z vadného plnění se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, nevhodným užíváním nebo ošetřením, vlivem povětrnostních podmínek, neodbornou manipulací, na jiné vady, které způsobil sám zákazník nebo na vady, na které byl zákazník upozorněn písemně v kupní smlouvě.

6.10 Kupující – spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se projeví u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí; kupující – jiný subjekt má toto právo, pokud se vada projeví v době šesti měsíců od převzetí. Pro použité zboží strany sjednávají dobu pro uplatnění práv z vadného plnění v trvání dvanácti měsíců od převzetí.

6.11 POSTUP REKLAMACE

○ Reklamací vad zboží učiní kupující nejlépe písemně na adresu provozovny prodávajícího nebo prostřednictvím elektronické pošty na email eshop.pet2me@werfft.cz. Pro usnadnění reklamace doporučujeme následující postup.

○ Pokud chce kupující reklamovat zboží koupené v internetovém obchodě eshop.pet2me.eu, doporučujeme oznámit tuto skutečnost prodávajícímu neprodleně e-mailem či telefonicky. Do dvou pracovních dnů bude kupujícímu zaslán formulář „Reklamační list“, který reklamaci usnadní. Reklamovat zboží může kupující i jiným způsobem, kterým sdělí prodávajícímu informace, které obsahuje vyplněný formulář, tj.: jméno kupujícího, adresu, telefon, e-mail, číslo

objednávky, číslo daňového dokladu, podrobný popis závady, popř. popis toho, jak závada vznikla nebo se projevuje. Převzaté zboží bude testováno pouze na uvedenou závadu. Zaslání tohoto dokumentu výrazně usnadní identifikaci zásilky a rychlejší vyřízení požadavku. Zásilky, u nichž není patrné, proč k nám byly zaslány, budou vráceny odesílateli. Reklamované zboží kupující zasílá na adresu: WERFFT, spol. s r.o., Šumavská 416/15, 602 00 Brno.

o Zboží je vhodné zasílat v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalu, protože prodávající neodpovídá za případné mechanické poškození před přijetím zboží. V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na náhradu poštovného (kupující musí doložit doklad k této přepravě) v nutné výši k vyřízení reklamace (v případě vyřizování reklamací do zahraničí, náhradu poštovného společnost nevyplácí). V případě neoprávněné reklamace nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodávající nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany spotřebitele nejednalo např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u níž se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv spotřebitele).

- 6.12 Pokud zákazník zjistí jiné než zjevné poškození zásilky, které je pravděpodobně způsobeno přepravcem, kupující postupuje dle článku 5.3 těchto obchodních podmínek.
- 6.13 Prodávající rozhodne o reklamaci kupujícího – spotřebitele ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží, která je zapotřebí k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím, resp. spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě. Prodávající vyrozumí spotřebitele o výsledku reklamace e-mailem nebo telefonicky. Pokud kupující neuvede při uplatnění reklamace svůj e-mail ani telefon, je prodávající oprávněn informovat kupujícího – spotřebitele o vyřízení reklamace prostřednictvím kontaktních údajů, které mu kupující – spotřebitel poskytl při objednávce reklamované věci. Po uplynutí uvedené lhůty 30 dnů (resp. lhůty prodloužené dohodou) může kupující – spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Prodávající kupujícímu – spotřebiteli vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o případném provedení opravy a době jejího trvání, popř. písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 6.14 V případě oprávněné reklamace má kupující – spotřebitel právo na náhradu poštovného v nutné výši k vyřízení reklamace (v případě vyřizování reklamací do zahraničí, náhradu poštovného prodávající nevyplácí). V případě neoprávněné reklamace nemá kupující – spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace. Jestliže zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou při odstoupení od kupní smlouvy je nutné kontaktovat zákaznický servis pomocí emailu eshop.pet2me@werfft.cz k návrhu řešení na svoz od kupujícího na adresu prodávajícího.

7. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY PRO ZBOŽÍ VYROBENÉ NA ZAKÁZKU

- 7.1 Ustanovení článku 7 těchto obchodních podmínek se aplikují v případě objednání zboží vyrobeného na zakázku, jako je výroba individuálně přizpůsobených pomůcek po podporu pohybu psů značky Pawsthesis.
- 7.2 Zboží vyrobené na zakázku je možné platit pouze předem a nikoli na dobírku.

7.3 Zboží vyrobené na zakázku bude dodáno kupujícímu obvykle do 10 týdnů ode dne obdržení všech potřebných informací k vyrobení zboží vyrobeného na zakázku (v případě zboží Pawsthesis se jedná o obdržení otisku). Obvyklý termín dodání se může změnit.

7.4 ZÁRUKA ZA JAKOST POSKYTNUTÁ VÝROBCEM

○ Pokud výrobce poskytne kupujícímu záruku za jakost podle § 2113 a násl. ObčZ, že kupujícího uspokojí nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění, zejména tím, že výrobek vymění nebo ji opraví, nebude-li mít věc vlastnosti uvedené v prohlášení o záruce, uplatní se pro tuto záruku za jakost následující podmínky:

- Záruka za jakost se vztahuje na vady materiálu nebo zpracování způsobené při běžném používání výrobku podle pokynů výrobce.
- Záruka za jakost se nevztahuje na:
 - opotřebitelné části, zejména na pojezdovou plochu pomůcky a suché zipy;
 - poškození v důsledku přirozeného opotřebení, nesprávného používání nebo nedostatečné nebo nesprávné péče;
 - problémy s použitím výrobku, pokud byly vady způsobeny nesprávnými informacemi poskytnutými zákazníkem, např. nesprávnými rozměry;
 - změny nesouvisející s výrobkem, na které nemá výrobce vliv, např. tělesné změny zvířete nebo přibývání/ubývání na váze;
 - odmítnutí používání výrobku zvířetem (zvíře pomůcku nepřijme nebo není schopno s ní chodit), nebo
 - ztrátu výrobku.
- Záruka za jakost zaniká v následujících případech:
 - výrobek byl používán v rozporu s pokyny výrobce;
 - na výrobku byly provedeny neoprávněné opravy, úpravy nebo změny (i optické povahy), případně výměny dílů jinou osobou než výrobcem;
 - výrobek byl čištěn v pračce, pomocí ostrých předmětů nebo agresivnějšími čisticími prostředky, jako jsou kapaliny obsahující rozpouštědla nebo louhy;
 - na výrobek byly aplikovány nátěry, nalepeny fólie, samolepky, jmenovky apod.;
 - při mazání pohyblivých částí byl výrobek mazán nepovolenými prostředky;
 - výrobek je poškozen (zejména kousnutím, poškrábáním/odřením nebo jinými vnějšími mechanickými/chemickými vlivy), nebo
 - v případě nedodržení pokynů pro používání a ošetřování uvedených v návodu k použití.
- V záručních případech určí způsob odstranění vady výrobce.

7.5 V souladu s ustanovením § 1837 písm. d) ObčZ nemůže kupující odstoupit od smlouvy o dodávce zboží vyrobeného na zakázku.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Veškeré smluvní vztahy se řídí českým právním řádem.
- 8.2 Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění a jsou v příslušném znění rozhodné pro veškeré objednávky učiněné v tento den a později. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu těchto obchodních podmínek. Nové znění obchodních podmínek bude zveřejněno na internetových stránkách prodávajícího eshop.pet2me.eu. Dnem jejich zveřejnění se ruší platnost předchozích obchodních podmínek, to však nemá vliv na kupní smlouvy uzavřené podle dosavadního znění obchodních podmínek (viz první věta tohoto odstavce).
- 8.3 V souvislosti s prodejem zboží podle těchto obchodních podmínek dochází ze strany prodávajícího ke zpracování osobních údajů, které se řídí samostatnými pravidly nakládání s osobními údaji umístěnými na internetových stránkách prodávajícího na adrese <https://eshop.pet2me.eu/ochrana-osobnich-udaju/>.
- 8.4 Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího postoupit svou pohledávku vůči prodávajícímu vyplývající z kupní smlouvy na třetí osobu.
- 8.5 Zvláštní ujednání se zákazníkem učiněná v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek, která by s nimi byla v rozporu.
- 8.6 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je pro námi nabízené zboží/služby věcně příslušná Česká obchodní inspekce, IČ: 00020869, sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, jejíž webová stránka se nachází na adrese www.coi.cz. Kupující, který je spotřebitelem, může k řešení případného sporu využít také platformu pro řešení sporů on-line na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

○ **VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

WERFFT, spol. s r.o.

Kotlářská 931/53, Veverí, 602 00 Brno

eshop.pet2me@werfft.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od kupní smlouvy o nákupu následujícího zboží:

- Číslo objednávky/faktury:
- Datum objednání:
- Datum obdržení:
- Jméno a příjmení spotřebitele:
- Adresa spotřebitele:

Datum, podpis: