

OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvodem

1.1. Kdo jsme my a jak nás můžete kontaktovat?

Jsme **Veterina Filás s.r.o.**, IČO: 233 21 679, se sídlem Lhota 17, 373 12 Mladošovice, obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 35379 vedenou Krajským soudem v Českých Budějovicích (dále jen „**my**“ nebo „**Veterina Filás**“). Provozujeme internetový obchod <https://shop.veterinafilas.cz> (dále jen „**e-shop**“), kde nabízíme široký sortiment veterinárních produktů a pomůcek pro péči o zvířata, včetně dezinfekce, diagnostických testů, léčiv, doplňků stravy a profesionálního materiálu pro veterináře, chovatele i majitele psů, koček a hospodářských zvířat (dále jen „**zboží**“). Uzavřete-li s námi smlouvu, vystupujeme vůči vám jako prodávající.

Pokud chcete s čímkoliv pomoci, můžete nás kontaktovat:

- **Telefonní číslo:** +420 725 709 796
- **E-mailová adresa:** info@veterinafilas.cz
- **Doručovací adresa:** Lhota 17, 373 12 Mladošovice
- **Adresa veterinární ordinace:** Mladošovice 7, 379 01 Mladošovice
- **Identifikátor datové schránky:** kepeczi

1.2. Komu jsou tyto obchodní podmínky určeny?

Tyto obchodní podmínky jsou určeny pro ty z vás, kdo s námi uzavřou smlouvu. Může jít o spotřebitele i nespotebitele, kterými jsou nejčastěji podnikatelé (dále jen „**vy**“ nebo „**kupující**“).

- Kdo je to spotřebitel?

Každý člověk, který s námi mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu nebo s námi jinak jedná. Některá ustanovení obchodních podmínek spotřebitele chrání speciálně v souladu s právními předpisy, a použijí se tak speciálně pouze na spotřebitelskou koupi.

- Kdo je to nespotebitel?

Člověk nebo právnická osoba, která nespadá do kategorie spotřebitele. Typicky půjde o podnikatele, který 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 osoba zapsaná v obchodním rejstříku. Má se za to, že podnikatelem je i osoba, která má k podnikání živnostenské nebo jiné oprávnění podle jiného zákona. Pokud s námi uzavíráte smlouvu se zřetelem k takové činnosti, nevztahují se na vás ustanovení obchodních podmínek, která výslovně upravují práva a povinnosti spotřebitelů.

1.3. Co jsou tyto obchodní podmínky?

Tyto obchodní podmínky jsou závazným právním dokumentem, který je nedílnou součástí kupní smlouvy uzavírané mezi vámi a námi. Obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti vás jako kupujícího a nás jako prodávajícího.

Nedílnou součástí těchto obchodních podmínek jsou také tyto 2 přílohy:

- 1) [Reklamační řád](https://shop.veterinafilas.cz/o-nakupureklamacni-rad) (ten upravuje, jak postupovat, pokud by se na vašem zboží projevila vada), najdete ho na adrese: <https://shop.veterinafilas.cz/o-nakupureklamacni-rad>;
- 2) [Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy](https://shop.veterinafilas.cz/o-nakupufomular-pro-odstoupeni-od-smlouvy) (ten můžete použít, pokud máte právo od kupní smlouvy odstoupit a chcete nám zboží vrátit), najdete ho na adrese: <https://shop.veterinafilas.cz/o-nakupufomular-pro-odstoupeni-od-smlouvy>.

Těmito přílohami se smlouva také řídí a jsou pro nás i vás závazné.

1.4. Můžeme se dohodnout na něčem jiném, než najdete v obchodních podmínkách?

Ano, můžeme se dohodnout individuálně. Pokud si dohodneme něco jiného, než je uvedeno v těchto obchodních podmínkách, bude mít naše individuální dohoda přednost. Pokud však v individuální dohodě něco nebude jasné, použijí se pravidla z obchodních podmínek.

2. Co to je uživatelský účet a k čemu slouží?

2.1. Na e-shopu si můžete registrovat uživatelský účet. Umožní vám přístup do části e-shopu, kam se dostanete až po registraci a přihlášení pomocí vašeho e-mailu a hesla. Pokud to e-shop umožňuje, můžete jako kupující provádět objednávání zboží též bez registrace.

2.2. V uživatelském účtu můžete předvyplnit své osobní údaje potřebné k provedení objednávky. Takto si můžete zjednodušit další nákupy, jelikož se vám vyplněné informace automaticky vyplní při provedení objednávky.

2.3. Uživatelský účet jste povinni používat tak, abyste nám ani žádné třetí osobě neškodili. Také odpovídáte za to, že vámi vyplněné informace v uživatelském účtu jsou pravdivé a správné a že heslo k uživatelskému účtu uchováte v tajnosti.

- 2.4. Pokud se dozvíme, že uživatelský účet nevyužíváte po dobu delší než 12 měsíců, používáte ho v rozporu s těmito obchodními podmínkami nebo porušíte své povinnosti z kupní smlouvy, můžeme vám ho zrušit.
- 2.5. Berte dále prosím na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě. Hlavně v případech, kdy potřebujeme provádět údržbu námi využívaných technologií a systémů.

3. Co je kupní smlouva a jak ji spolu můžeme uzavřít?

- 3.1. Kupní smlouvou je smlouva mezi vámi a námi, která je tvořena těmito obchodními podmínkami. Dle této kupní smlouvy se vám zavazujeme, že vám odevzdáme zboží, které si zakoupíte a umožníme vám nabytí vlastnické právo k němu. A vy se zavazujete, že zboží převezmete a zaplatíte nám kupní cenu.
- 3.2. Zboží si můžete objednat na našem e-shopu vyplněním objednávkového formuláře nebo e-mailem (poté, co nám zašlete poptávkový formulář).
- 3.3. Chceme, abyste před objednávkou o našem zboží věděli všechno, co potřebujete. Pamatujte však na to, že prezentace našeho zboží na e-shopu ještě není závaznou nabídkou k uzavření kupní smlouvy [tímto vylučujeme § 1732 odst. 2 zákona číslo 89/2012 Sbírky zákonů, občanský zákoník (dále také „**občanský zákoník**“)]. I když nám pošlete svou objednávku, ještě nejsme povinni s vámi kupní smlouvu uzavřít a zboží vám dodat. Důvodů pro neuzavření může být víc. Obzvláště neoceňujeme, pokud jste vůči nám už v minulosti podstatně porušili své povinnosti. Taky se může stát, že si zkrátka budete přát objednat příliš mnoho zboží nebo zboží bude nedostupné.
- 3.4. Pokud si chcete zboží objednat, stačí postupovat následovně. Na našem e-shopu si vyberete požadované zboží, jeho množství, další specifikaci a případně zadáte vlastnosti na přání, pokud je u zboží nabízíme. Takto vybrané zboží můžete vložit do elektronického nákupního košíku na e-shopu. Dále se vám objeví rekapitulace, celkové množství objednávaného zboží a cena.
- 3.5. V dalším kroku vyplníte objednávkový formulář. Po vyplnění bude vaše objednávka obsahovat tyto informace:
- a) informace o objednávaném druhu zboží a jeho množství,
 - b) informace o požadovaném způsobu dodání objednávaného zboží a nákladech na dodání,
 - c) informace o způsobu platby a případně o nákladech spojených s úhradou ceny zboží (dobřeřečné),
 - d) informace o ceně zboží,
 - e) vaše fakturační údaje (jméno a příjmení, ulice a číslo popisné, město, PSČ, stát, telefonní číslo a e-mail), vaše doručovací údaje (jméno a příjmení, ulice a číslo popisné, město, PSČ), případně firemní údaje (vaše obchodní firma, IČO a DIČ); tyto informace si můžete předvyplnit i v uživatelském účtu a tím se vám automaticky propíší do objednávky.

Můžete přidat také doplňující údaje případně poznámku k objednávce.

- 3.6. Následně se vám zobrazí souhrn. Než objednávku odešlete a zaplatíte kupní cenu, můžete si ji samozřejmě celou zkontrolovat, změnit a případně opravit chyby. Před odesláním objednávky si prosím zkontrolujte, zda jsou zadané údaje správné. Za chyby způsobené nesprávnými údaji neneseme odpovědnost.
- 3.7. Kliknutím na tlačítko „**Objedávka zavazující k platbě**“ nám zasíláte návrh na uzavření kupní smlouvy (dále také „**objedávka**“) a zavazujete se k zaplacení zboží. My vám na váš e-mail vyplněný v objednávce zašleme automatickou zprávu, kterou vám dáme vědět, že vaši objednávku evidujeme. Tato automatická zpráva ještě není akceptací vašeho návrhu na uzavření kupní smlouvy. Kupní smlouva je uzavřena až následně okamžikem, kdy vám pošleme potvrzení vaší objednávky, které je závazným přijetím vašeho návrhu na uzavření kupní smlouvy. Jakmile naše potvrzení objednávky dostanete, je kupní smlouva uzavřena. Pokud se nám nedaří vám potvrzení objednávky doručit, můžeme vaši objednávku stornovat. V závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) jsme oprávněni vás požádat o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky), abychom měli jistotu, že máte o zboží zájem.
- 3.8. Kupní smlouvu můžeme uzavřít také prostřednictvím e-mailu poté, co nám sdělíte veškeré potřebné údaje a náležitosti k tomu, abychom mohli vaši objednávku potvrdit, tedy stejné údaje, jako kdybyste objednávku činili přes e-shop. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy vám doručíme akceptaci vaší objednávky.
- 3.9. Kupní smlouvu můžeme uzavřít také telefonicky. Budeme potřebovat od vás vědět všechny informace, jako kdybyste smlouvu činili přes e-shop. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy vám po telefonu vaši objednávku potvrdíme. Můžeme po vás ale požadovat ještě dodatečné potvrzení e-mailem nebo pomocí SMS, zejména když budete objednávat větší množství zboží.
- 3.10. Kupní smlouvu uzavíráme v českém jazyce. Kupní smlouva a všechny její součásti (hlavně objednávka, tyto obchodní podmínky, reklamační řád a faktura) budou uloženy v bezpečí našeho elektronického archivu. Pokud jste spotřebiteli, zpřístupníme vám tyto informace na základě vaší písemné žádosti. Písemnou žádostí je i e-mail.
- 3.11. Odesláním objednávky souhlasíte s těmito obchodními podmínkami a tím, že pro uzavření kupní smlouvy budete používat tzv. komunikační prostředky na dálku, jak jim říká občanský zákoník. Pod tímto označením si představte třeba počítač, tablet nebo telefon. Hlavně s internetem. Náklady na použití těchto prostředků si hradíte sami v rámci běžných plateb za telefon, internet apod.

4. Jaké jsou podmínky placení kupní ceny?

- 4.1. Kupní cenou myslíme cenu zboží, kterou jste se uzavřením kupní smlouvy zavázali zaplatit. Kupní ceny uvádíme včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků, případně uvádíme i cenu bez daní a poplatků. Kupní ceny jsou platné po dobu, po kterou se vám zobrazují na e-shopu. Akční ceny platí do vyprodání zásob při uvedení počtu kusů akčního zboží nebo po dobu, kterou jsme určili. I tak se ale můžeme individuálně dohodnout jinak. Můžeme vám poskytnout slevu z kupní ceny. Pokud na e-shopu neuvedeme něco jiného, poskytnuté slevy z kupní ceny nemůžete vzájemně kombinovat.
- 4.2. Kupní cenu nám můžete uhradit následujícími způsoby:
 - a) prostřednictvím platební brány Comgate;
 - b) na dobírku prostřednictvím Zásilkovny;
 - c) na fakturu – tento způsob platby je ale dostupný pouze pro ověřené zákazníky po předchozí domluvě;
 - d) v hotovosti v naší veterinární ordinaci na adrese: Mladošovice 7, 379 01 Mladošovice.
- 4.3. Společně s kupní cenou máte povinnost nám zaplatit také náklady spojené s balením a dodáním zboží, případně se zaplacením kupní ceny (pokud jste si zvolili platbu na dobírku) ve smluvené výši.
- 4.4. Nepožadujeme od vás zálohu ani jinou obdobnou platbu, ledaže jde o případy uvedené v těchto obchodních podmínkách (odst. 4.5. a 4.6. obchodních podmínek).
- 4.5. Pokud zvolíte osobní převzetí a platbu v hotovost, je kupní cena splatná při převzetí zboží. Také při platbě na dobírku je kupní cena splatná až převzetím zboží. V případě bezhotovostní platby převodem na účet je kupní cena splatná do 14 dnů od data vystavení faktury, přičemž máte povinnost uvádět správný variabilní symbol platby, který vám sdělíme (váš závazek uhradit kupní cenu je splněn okamžikem, kdy je příslušná částka připsána na náš účet). V případě bezhotovostní platby prostřednictvím platební brány Comgate, je kupní cena splatná bezprostředně po odeslání objednávky.
- 4.6. Jsme oprávněni, zejména pokud z vaší strany nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky dle čl. 3.7. obchodních podmínek, požadovat po vás úhradu celé kupní ceny ještě před odesláním zboží. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se v tomto případě nepoužije.
- 4.7. Pokud kupní cenu neuhradíte včas a jste spotřebiteli, bereme to tak, že jste odstoupili od kupní smlouvy. Můžete se nám samozřejmě ozvat, že odstoupit nechcete. Pak se můžeme domluvit na úhradě kupní ceny individuálně.
- 4.8. K vaší platbě vám vystavíme daňový doklad – fakturu a zašleme vám ji na vaši e-mailovou adresu, případně vám ji dáme na papíře při dodání zboží podle vámi zvolené preference vyplněné v objednávkovém formuláři.
- 4.9. Vlastnické právo k objednanému zboží na vás přechází až poté, co zaplatíte celou kupní cenu. Pokud vám ve výjimečných případech bylo dodáno zboží, ke kterému na vás ještě nepřešlo vlastnické právo, jste povinni nám ho kdykoliv na naši žádost vrátit, a to bez ohledu na to, jestli ho u sebe máte vy nebo někdo jiný.

5. Jaké jsou dodací podmínky?

- 5.1. Zboží vám můžeme dodat takto:
 - a) zboží si můžete vyzvednout osobně v naší veterinární ordinaci na adrese: Mladošovice 7, 379 01 Mladošovice;
 - b) zboží vám doručíme na vámi zvolenou adresu nebo na výdejní místo prostřednictvím námi nabízeného dopravce, a to v rámci území České republiky.
- 5.2. Zboží vám dodáme způsobem a na adresu, kterou uvedete v objednávce. Vy jste povinni si takto dodané zboží převzít.
- 5.3. Náklady spojené s dodáním zboží najdete ve e-shopu a platí po dobu, po kterou se vám zobrazují ve e-shopu. Před odesláním objednávky se vám tyto náklady zobrazují ve shrnutí vaší objednávky. Pokud vám z důvodů na vaší straně budeme muset zboží doručovat jiným způsobem, než jste uvedli v objednávce, máte povinnost uhradit náklady spojené s jiným způsobem doručení.
- 5.4. Pokud si přejete dodat zboží jinak, než běžně nabízíme, ozvěte se nám a můžeme se domluvit individuálně. Pak prosím ale berte na vědomí, že za dopravu na vaše zvláštní přání nesete riziko (neodpovídáme za poškození zboží během takové dopravy) i případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.
- 5.5. Pokud vám máme dodat zboží na vámi vybranou adresu a jste spotřebiteli, splníme svou povinnost dodat zboží okamžikem, kdy zboží fyzicky převezmete. Pokud jste nespotebítelé, splníme svou povinnost vám dodat zboží v okamžiku, kdy zboží předáme prvnímu dopravci.
- 5.6. Chceme mít jistotu, že zboží dostanete do rukou vy. My i dopravce po vás proto můžeme před odevzdáním zboží požadovat vaše identifikační údaje (jméno a číslo objednávky), a při pochybnostech i identifikační průkaz (občanský průkaz, řidičský průkaz nebo cestovní pas). Jinak vám nemusíme zboží vydat.
- 5.7. Při převzetí zboží od přepravce máte povinnost zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusíte zásilku od přepravce převzít.

- 5.8. Pokud si chcete zboží vyzvednout osobně, máte povinnost si ho převzít bez zbytečného odkladu ode dne, kdy vás budeme informovat, že zboží je připraveno k převzetí. Pokud jste spotřebiteli, máme povinnost vám dodat zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uzavření kupní smlouvy, nedohodneme-li si pozdější termín dodání. Zboží, které je skladem, odesíláme zpravidla do druhého dne od uzavření kupní smlouvy. Zboží označené jako „1–3 dny“ odesíláme zpravidla do dvou dnů od uzavření kupní smlouvy. Zboží označené jako „na objednávku“ musíme nejprve objednat u zahraničního distributora, a proto se délka dodání může lišit a trvat až 60 dnů; po objednání zboží „na objednávku“ obdržíte e-mailem potvrzení a přibližnou dobu dodání zboží. Na e-shopu může být u zboží také jiná upřesňující informace ohledně dodací lhůty, která má přednost před těmito obchodními podmínkami.
- 5.9. Když si zboží nepřevzmete ve stanovené lhůtě, jste v prodlení a porušujete kupní smlouvu. Chápeme, že se to může stát. Ale nám tímto vzniknou další náklady zejména na uchování zboží a případnou opakovanou dopravu zboží. Proto nám odpovídáte za škodu či jinou újmu, která nám vaším prodlením s převzetím zboží vznikne. Zejména musíte uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží nebo uskladněním zboží.
- 5.10. Může se stát, že se dodavatelé zpozdí s dodáním zboží nebo se stane jiná mimořádná událost, která nám značně ztíží nebo znemožní dodávky zboží, i když jsme ji nezavinili (tzv. vyšší moc). Mezi případy vyšší moci patří hlavně epidemie, válka, mobilizace, povstání, stávka, úřední nařízení nebo jiné nepředvídatelné překážky, které nastanou u nás, našich dodavatelů nebo subdodavatelů. Pokud k případu vyšší moci dojde, můžeme posunout dodání zboží o dobu trvání překážky a o přiměřenou dobu potřebnou k dodání zboží, až překážka odpadne. Může se stát, že v důsledku překážky nebudeme moci zboží dodat vůbec. Pak můžeme s vámi v souladu s § 1765 občanského zákoníku obnovit jednání o kupní smlouvě a dohodnout se například na dodání jiného zboží. Pokud se nedohodneme, můžete od kupní smlouvy odstoupit.

6. Od kdy za zboží už odpovídáte vy?

- 6.1. Od okamžiku, kdy na vás přejde tzv. nebezpečí škody na věci, za případné poškození, ztrátu, odcizení zboží apod. neodpovídáme my, ale vy.
- 6.2. Vyzvedáváte zboží osobně? Pak na vás nebezpečí škody na věci přechází v okamžiku, kdy zboží převzmete. A pokud si zboží nepřevzmete, ačkoliv jste měli, přechází na vás nebezpečí škody na věci v okamžiku, kdy jste si zboží převzít měli.
- 6.3. Máme vám zboží dle objednávky doručit? Pak, pokud jste spotřebitelé, přechází na vás nebezpečí škody na věci v okamžiku, kdy zboží fyzicky převzmete. To ale neplatí, pokud na vaši žádost dodáváme zboží přes dopravce, kterého jsme vám nenabídlí. Pokud nejste spotřebitelé, přechází na vás nebezpečí škody na věci už v okamžiku, kdy zboží předáme prvnímu dopravci.
- 6.4. Když se zboží po přechodu nebezpečí škody na vás ztratí, nebo ho někdo odcizí nebo poškodí, máte stále povinnost nám uhradit jeho cenu (respektive tato okolnost není důvodem pro vrácení ceny). To ale neplatí, pokud jsme tuto okolnost způsobili my nebo námi pověřená osoba.

7. Jak můžete zboží reklamovat?

- 7.1. Podmínky reklamace zboží najdete v [Reklamačním řádu](#), který je přílohou č. 1 a nedílnou součástí těchto obchodních podmínek a umístili jsme ho na adresu: <https://shop.veterinafilas.cz/o-nakupu/reklamacni-rad>.

8. Jak můžete odstoupit od kupní smlouvy jako spotřebitelé?

- 8.1. Objednali jste si jako spotřebitelé zboží na našem e-shopu, výměnou elektronických zpráv nebo telefonicky? Pak máte právo od kupní smlouvy odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí. Stačí, když nám v této lhůtě pošlete oznámení o odstoupení – nemusí nám dojít poslední den lhůty, důležité je, že ho včas odešlete.
- 8.2. Lhůta 14 dnů pro odstoupení od kupní smlouvy končí uplynutím čtrnácti dnů:
- ode dne, kdy jste vy nebo vámi určená třetí osoba odlišná od dopravce převzala zboží; nebo
 - u více zboží dodávaných zvlášť ode dne převzetí posledního kusu; nebo
 - u zboží sestávajícího z více částí od převzetí poslední části; nebo
 - u sjednaných pravidelných dodávek zboží od převzetí první dodávky.
- 8.3. Odstoupit můžete jakýmkoliv jednoznačným prohlášením učiněným vůči nám, tedy například e-mailem, telefonicky, poštou nebo osobně v naší veterinární ordinaci na adrese: Mladošovice 7, 379 01 Mladošovice. Můžete použít i náš vzorový formulář (najdete ho [zde](#) nebo na adrese: <https://shop.veterinafilas.cz/o-nakupu/formular-pro-odstoupeni-od-smlouvy>), jakmile od vás odstoupení dostaneme, potvrdíme vám to e-mailem.
- 8.4. Do 14 dnů od odstoupení od smlouvy nám musíte zboží vrátit. Lhůta je zachována, pokud zboží před uplynutím lhůty odešlete (nemusí nám poslední den lhůty dojít).
- 8.5. Peníze (včetně nákladů na doručení, a to v nejlevnější nabízené variantě) vám vrátíme nejpozději do 14 dnů od odstoupení stejným způsobem, jakým jste je zaplatili. Ale pozor – můžeme počkat, než zboží obdržíme zpět, nebo než prokážete, že jste ho opravdu odeslali.

- 8.6. Chápeme, že si zboží chcete doma prohlédnout. Pokud s ním ale budete nakládat jinak, než je nutné k tomu, abyste se seznámili s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží (např. ho poškodíte nebo částečně spotřebujete), budete nám odpovídat za snížení hodnoty zboží.
- 8.7. Od smlouvy můžete odstoupit i v jiných případech, kdy vám to umožňuje zákon – třeba pokud bychom vám zboží nedodali ani v dodatečně přiměřené lhůtě, nebo bychom porušili smlouvu podstatným způsobem.
- 8.8. Ne vždy by bylo fér, aby mohl spotřebitel odstoupit od smlouvy. Občanský zákoník proto v § 1837 stanoví výjimky. Spotřebitel tak nemůže odstoupit například od smlouvy:
- o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přízpůsobeného jeho osobním potřebám,
 - o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, jakož i zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno 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.

9. Jaká další práva máme my, Veterina Filás?

- 9.1. Pokud u nás nakupujete jako nespotebítel, můžeme od smlouvy odstoupit tehdy, když:
- zboží už není dostupné (třeba se přestalo vyrábět nebo dodávat),
 - výrazně se změnila jeho cena u výrobce nebo dodavatele,
 - nezaplatíte kupní cenu ani do 14 dnů po uplynutí splatnosti.
- 9.2. Pokud u nás nakupujete zboží jako spotřebitel, máme právo odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v občanském zákoníku (stejně jako vy). Hlavně v případech, kdy byste podstatně porušili své povinnosti.

10. Jak zpracováváme vaše osobní údaje?

- 10.1. Informace o tom, jak zpracováváme vaše osobní údaje, najdete v **Zásadách ochrany osobních údajů**, které si můžete přečíst na našich webových stránkách <https://shop.veterinafilas.cz/zpracovani-osobnich-udaju>. Tyto informace nejsou závazné a nejsou součástí smlouvy ani těchto obchodních podmínek. Budeme ale rádi, když si je přečtete.

11. Jak spolu můžeme komunikovat a jaká jsou pravidla doručování?

- 11.1. Pokud jsme si s vámi nedohodli zvláštní způsob komunikace, bude jakákoliv naše společná komunikace, v rámci které můžeme zakládat, měnit nebo rušit smlouvu, probíhat v souladu s tímto článkem obchodních podmínek. Konkrétně půjde o tyto způsoby komunikace: osobní doručování, doručování doporučenou poštou, kurýrní službou nebo elektronickou poštou, a to na adresy, které jsme si vzájemně písemně oznámili, případně telefonicky.
- 11.2. Kdy jsou doručené listinné dokumenty?
- dnem fyzického předání oznámení, pokud je dokument zasílán prostřednictvím kurýra nebo provozovatele poštovních služeb (s výjimkou zaslání formou doporučené pošty) nebo doručován osobně; nebo
 - dnem doručení potvrzeným na doručence, pokud je dokument zasílán doporučenou poštou a pokud je skutečně doručen; nebo
 - marným uplynutím lhůty 5 pracovních dnů od uložení oznámení na příslušné pobočce pošty, pokud se dokument zasílaný provozovatelem poštovních služeb nepodaří doručit nebo pokud bude přijetí dokumentu odepřeno (vámi nebo námi, dle situace).
- 11.3. E-maily jsou doručeny v okamžiku, kdy je e-mailová zpráva odeslána z e-mailové schránky. To neplatí, pokud jako adresát zprávy prokážete, že se bez vašeho zavinění zpráva nedostala do vaší dispozice. Pokud změňte elektronickou adresu, zavazujete se nás neprodleně informovat o této skutečnosti.

12. Závěrem

- 12.1. Máte-li jakýkoliv problém s objednávkou, zbožím nebo reklamací, napište nám – uděláme vše pro to, abychom ho vyřešili co nejrychleji a k vaší spokojenosti.
- 12.2. Právní vztahy, které mezi námi a vámi vzniknou ze smlouvy, se řídí právem České republiky s vyloučením norem mezinárodního práva soukromého. Výslovně vylučujeme použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží. Touto volbou práva nejsou dotčena práva vás jako spotřebitelů, která vám mohou vyplývat z právního řádu, který by se jinak na náš právní vztah použil.
- 12.3. My, Veterina Filás, nejsme vázáni žádným kodexem chování ve smyslu § 1820 odst. 1 písm. n) občanského zákoníku.
- 12.4. Pokud jste podnikatel, jako kupující na sebe přebíráte nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odstavce 2 občanského zákoníku.
- 12.5. Pokud máte jakýkoliv problém, budeme rádi, když ho primárně budete řešit s námi. Stačí nás kontaktovat jakýmkoliv způsobem. Pokud jste spotřebitelé a chcete případně spory řešit mimosoudně, můžete se obrátit na subjekt mimosoudního řešení sporu. Tím je například Česká obchodní inspekce na adrese www.coi.cz/informace-o-adr.

12.6. Tyto obchodní podmínky, včetně příloh, používáme pro všechny smlouvy, které uzavřeme se zákazníky ode dne **1. 6. 2026**.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodem

1.1. Co je tento reklamační řád?

Tento reklamační řád je závazným právním dokumentem, který je nedílnou součástí kupní smlouvy uzavírané mezi vámi a námi a nedílnou součástí obchodních podmínek. To znamená, že se jím kupní smlouva řídí. V reklamačním řádu se dozvíte, jak můžete reklamovat vadné zboží a na co všechno máte právo.

1.2. Můžeme se dohodnout na něčem jiném, než najdete v reklamačním řádu?

Ano, můžeme se dohodnout i individuálně v kupní smlouvě nebo jiným způsobem. Naše individuální ujednání mají přednost před tímto reklamačním řádem.

2. Co je to vada?

2.1. Co je vadou, najde kupující, který je spotřebitelem, vymezeno v článku 2.2. reklamačního řádu a kupující nespotřebitel v článku 2.3. reklamačního řádu. Za vadu se považuje i plnění jiné věci. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání zboží.

2.2. Pokud s námi uzavřete smlouvu jako **spotřebitelé**, neseme odpovědnost za to, že zboží:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným vlastnostem, které jsou popsány na e-shopu nebo které jsme si společně ujednali;
- je vhodné k účelu, pro který ho požadujete a se kterým jsme souhlasili;
- je dodané s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci, případně s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat;
- je vhodné k účelu, ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které můžete rozumně očekávat, i s ohledem na naše veřejná prohlášení nebo prohlášení učiněná osobami v témže smluvním řetězci, jako jsme my (např. výrobcem), zejména reklamou nebo označením;
- odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které jsme vám poskytli před uzavřením smlouvy;

2.3. Pokud s námi uzavřete smlouvu jako **nespotřebitelé** (tedy typicky jste podnikateli), neseme odpovědnost za to, že zboží:

- odevzdáme v ujednaném množství, jakosti a provedení; nejsou-li jakost a provedení ujednány, plníme vám v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy, jinak pro účel obvyklý;
- odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, liší-li se jakost nebo provedení určené ve smlouvě a vzorek nebo předloha, rozhoduje smlouva; určí-li smlouva a vzorek jakost nebo provedení zboží rozdílně, nikoli však rozporně, musí zboží odpovídat smlouvě i vzorku nebo předloze.

3. Dokdy musíte zboží reklamovat a na co máte nárok?

3.1. Nejprve se pojdme podívat, jak to u nás chodí, **když smlouvu uzavřete jako spotřebitelé**.

3.1.1. Odpovídáme vám pouze a jen za vadu zboží, kterou zboží mělo v okamžiku, kdy jste ho převzali, byť se tato vada projeví později. Naše povinnosti ze záruky za jakost tím nejsou dotčeny, pokud jsme vám tuto záruku nad rámec zákona poskytli.

3.1.2. Pokud se během 2 let od převzetí projeví na zboží vada (u prodeje použitého zboží do 1 roku), která na něm existovala již při převzetí, můžete ji reklamovat. Vadu vytykejte ideálně bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději ji můžete vytknout v promlčecí lhůtě 3 let od okamžiku, kdy vadu objevíte, pokud se tato vada projevila do 2 let od převzetí zboží (resp. do 1 roku u použitého zboží). Později vaší reklamaci nemusíme vyhovět.

3.1.3. Během řešení oprávněné reklamace se lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění pozastavuje – tedy neběží po dobu, kdy zboží nemůžete používat.

3.1.4. Pokud se vada na zboží projeví v průběhu 1 roku od jeho převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Tato doba neběží po dobu, po kterou nemůžete zboží užívat v případě, že jste vadu vytkli oprávněně. To znamená, že při reklamaci zboží v průběhu 1 roku od převzetí nemusíte prokazovat, že zboží bylo vadné již při převzetí. Pokud se vada na zboží projeví ale po 1 roce od převzetí, musíte nám naopak prokázat, že zboží bylo vadné již při převzetí. Jinak vaší reklamaci nemusíme vyhovět.

- 3.1.5. Co můžete při reklamaci zboží požadovat?
- Primárně máte jako spotřebitelé nárok na **bezplatnou opravu zboží nebo dodání nového zboží bez vady** dle své volby, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Pokud by byl vámi zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo oproti druhému způsobu nepřiměřeně nákladný (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 vás), můžeme vadu odstranit druhým způsobem. Můžeme odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.
 - Pokud (i) vadu odmítneme odstranit nebo ji neodstraníme v přiměřené době po jejím vytknutí tak, abychom vám nezpůsobili značné obtíže vzhledem k povaze zboží a účelu, pro který jste zboží koupili, nebo je (ii) z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro vás, nebo (iii) se vada projeví opakovaně, nebo (iv) je vada podstatným porušením smlouvy, můžete požadovat **přiměřenou slevu z ceny nebo můžete odstoupit od smlouvy**. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které jsme vám poskytli. Odstoupit od smlouvy nemůžete, pokud je vada zboží jen nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná. Odstoupíte-li od smlouvy, vrátíme vám cenu bez zbytečného odkladu poté, kdy obdržíme zboží nebo nám prokážete, že jste zboží odeslali.
- 3.1.6. Dokud nesplníme své povinnosti z vadného plnění, nemusíte nám platit dosud neuhrazenou cenu zboží nebo její část.
- 3.1.7. Náklady reklamace budete muset nejprve hradit vy. My vám na vaši žádost proplatíme účelně vynaložené náklady uznané reklamace (například poštovné).
- 3.1.8. Sami si můžete odstranit vadu zboží nebo si ji nechat odstranit někým jiným pouze v případě, že jsme se na tom dohodli. Jinak vám vynaložené náklady uhradit nemusíme. Odstraněním vady totiž ztratíme možnost zkontrolovat, zda na zboží opravdu vada byla, a zda je tudíž reklamace oprávněná.
- 3.2. Nyní se pojdme podívat, jak to u nás chodí, **když smlouvu uzavřete jako nespoteřbitelé** (například protože si objednáte zboží pro své podnikání).
- 3.2.1. Reklamovat můžete pouze vady zboží, které na něm byly už v okamžiku přechodu nebezpečí škody na vás jako kupujícího, byť se projeví až později. Naše povinnosti ze záruky za jakost tím nejsou dotčeny, pokud jsme vám tuto záruku nad rámec zákona poskytli.
- 3.2.2. Máte povinnost zboží podle možnosti prohlédnout co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství. To znamená, že při osobním převzetí od nás máte povinnost zkontrolovat přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů, a dále při převzetí zboží od přepravce řádně a pečlivě zkontrolovat stav zásilky. V případě zjištění jakýchkoliv závad či nedostatků máte povinnost toto neprodleně oznámit pověřené osobě (zaměstnanci nebo přepravci) a jste oprávněni takové zboží nepřevzít. Pokud takto poškozené zboží převezmete, je nezbytné poškození ihned popsat v předávacím či tomu obdobném protokolu a informovat nás o tom. Porušením této povinnosti zanikají vaše práva z vadného plnění.
- 3.2.3. Zjevné vady zboží musíte namítnout bez zbytečného odkladu poté, co jste je mohli při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Jinak ztratíte možnost v rámci soudního řízení účinně uplatnit svá práva z vadného plnění.
- 3.2.4. Skryté vady musíte reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co jste je zjistili nebo při dostatečné péči zjistit měli, nejpozději do dvou let od převzetí zboží. Jinak, stejně jako v předchozím odstavci, ztratíte možnost v rámci soudního řízení účinně uplatnit právo za skryté vady.
- 3.2.5. Na co máte při reklamaci jako nespoteřbitelé nárok?
- Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, máte právo na: (i) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, (ii) na odstranění vady opravou věci, (iii) na přiměřenou slevu z ceny, nebo (iv) odstoupit od smlouvy. Ne zvolíte-li si své právo včas, máte i v případě vadného plnění, které je podstatným porušením smlouvy, pouze práva jako v případě vadného plnění, které je nepodstatným porušením smlouvy.
 - Pokud je vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, jste oprávněni: (i) požadovat odstranění vady, nebo (ii) požadovat přiměřenou slevu z ceny.
 - Neodstraníme-li vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítneme odstranit, můžete požadovat: (i) slevu z ceny nebo (ii) můžete od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůžete změnit bez našeho souhlasu.
- 3.2.6. Vada je podstatným porušením smlouvy, pokud jsme o ní již při uzavření smlouvy věděli nebo museli vědět, že byste smlouvu neuzavřeli, pokud byste toto porušení předvíдали. V ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.
- 3.2.7. Reklamací se nezprošťujete povinnosti zaplatit celkovou cenu. Ustanovení § 2108 občanského zákoníku se nepoužije.

3.2.8. Náklady reklamace budete muset nejprve hradit vy. My vám na vaši žádost proplatíme účelně vynaložené náklady uznané reklamace (například poštovné).

3.3. Nakonec si ukažme, co platí pro **všechny zákazníky**:

3.3.1. Doba pro vytknutí vady není totéž, co životnost zboží. Životnost je doba, po kterou by si zboží mělo při běžném používání a odpovídající péči zachovat své vlastnosti a funkčnost. Může být různá podle typu zboží, materiálu a způsobu užívání.

3.3.2. Pokud budete mít problém s tím, jak reklamaci vyřizujeme, budeme rádi, když ho první budete řešit s námi. Stačí nás kontaktovat jakýmkoliv způsobem. Pokud jste spotřebitelé a chcete případně spory řešit mimosoudně, můžete se obrátit na subjekt mimosoudního řešení sporu. Tím je například Česká obchodní inspekce na adrese www.coi.cz/informace-o-adr.

3.3.3. A samozřejmě máte právo se také obrátit na soud. Když třeba nebudete spokojeni s tím, jak jsme reklamaci vyřídili nebo i nevyřídili.

4. Co udělat, když na zboží objevíte vadu?

4.1. Abychom mohli reklamaci vyřídít, budeme potřebovat vaši součinnost. Kontaktujte nás a popište nám:

- jaká je vada zboží, respektive jak se projevuje;
- zda chcete vadu opravit, vyměnit zboží za nový kus, odstoupit od smlouvy nebo chcete přiměřenou slevu;
- jak se jmenujete a jaká je vaše adresa, případně jaký je váš název, IČO a sídlo (přidejte i telefon a e-mail, ať se s vámi můžeme spojit rychleji);
- kopii dokladu o zakoupení zboží (faktura, potvrzení o zaplacení či jiný doklad), případně prokažte jiným věrohodným způsobem, že a kdy došlo k zakoupení zboží.

Kontaktovat nás můžete všemi dostupnými prostředky. Můžete nám například poslat e-mail na adresu info@veterinafilas.cz. Záleží samozřejmě na vás, jaký způsob budete preferovat. Oznámit (vytknout) vadu můžete jakýmkoliv prokazatelným způsobem.

4.2. Dále od vás budeme potřebovat doručit vadné zboží zbavené všech nečistot spolu s vytknutím vady dle odst. 4.1. reklamačního řádu nebo bez zbytečného odkladu po tomto oznámení, ledaže se individuálně dohodneme jinak.

4.3. Jakmile od vás reklamaci a zboží obdržíme, budeme se vše snažit vyřešit pokusem.

5. Dokdy reklamaci vyřídíme?

5.1. Pokud jste spotřebitelé, reklamaci vyřídíme v přiměřené době po jejím vytknutí tak, abychom vám tím nezpůsobili značné obtíže, a to nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. Uplatněním reklamace se rozumí okamžik, kdy od vás obdržíme všechny údaje uvedené v odst. 4.1. reklamačního řádu společně s vadným zbožím, ledaže je možné reklamaci vyřídít i bez zboží. V této lhůtě vás budeme také informovat o vyřízení reklamace. Po marném uplynutí lhůty můžete od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Pokud spotřebiteli nejste, pokusíme se vše stihnout ve stejných lhůtách, maximální lhůtu ale negarantujeme.

5.2. Nejprve vám jako spotřebiteli potvrdíme, kdy jste reklamaci uplatnili, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a jaké kontaktní údaje pro poskytnutí informace o vyřízení reklamace jste nám sdělili. Až bude vše hotovo, dostanete od nás černé na bílém datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pokud vám nebudeme moci reklamaci uznat, nebudeme vám tajit důvody. Naopak vám vše co nejpřesněji vysvětlíme. U jiných než spotřebitelských smluv nemáme povinnost reklamační řízení takto detailně evidovat. Když si to ale budete přát, budeme se snažit vám vyhovět.

5.3. Kdybychom reklamaci nestíhali vyřídít včas, ozve se vám. Samozřejmě, pouze pokud budeme mít váš telefon nebo e-mail. Bude jen na vás, zda nám odsouhlasíte prodloužení lhůty.

5.4. Pokud nám zboží zašlete poštou, bude vám automaticky po vyřízení reklamace zasláno zpět na vaši adresu, nedohodneme-li se jinak.

5.5. Pokud si zboží nepřivezmete v přiměřené době poté, co jsme vás vyrozuměli o možnosti zboží po opravě převzít, bude nám náležet úplata za uskladnění v obvyklé výši.

6. Kdy za vady neodpovídáme?

6.1. Ačkoliv se vám budeme snažit vyjít vstříc, v některých případech není fér, abychom odstraňovali vady, za které nemůžeme. Reklamace může být zamítnuta zejména z toho důvodu, že se o vadu zboží v pravém smyslu slova vůbec nejedná. Proto zejména neneseme odpovědnost za vady zboží, pokud:

- jste vadu způsobili vy nebo kdokoliv, komu jste zboží umožnili užívat (například tím, že jste se při užívání zboží neřídili návodem a důsledkem toho došlo ke vzniku vady), a/nebo

- b) jde o opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání; pod takovým obvyklým opotřebením si můžete představit například situaci, kdy zboží může sloužit k účelu, ke kterému bylo určeno, avšak v důsledku jeho používání se změnil jeho vzhled, případně se mírně snížila jeho efektivita,
 - c) u zboží prodávaného za nižší cenu jde o vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána.
- 6.2. Pokud kupujete zboží určené pro profesionály, očekává se také vaše profesionální znalost jeho použití. Není naší povinností vám k takovému zboží dodávat návod určený pro laiky. Nedodání návodu tak nelze považovat za vadu.

7. Konec dobrý, všechno dobré

- 7.1. Tento reklamační řád používáme pro všechny smlouvy, které uzavřeme se zákazníky ode dne **1. 6. 2026**.

VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY

Adresát:

Veterina Filás s.r.o.

Lhota 17

373 12 Mladošovice

IČO: 233 21 679

e-mail: info@veterinafilas.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od níže uvedené smlouvy.

Informace o vás

Jaké je vaše jméno a příjmení?

Jaká je vaše adresa?

Na jaké číslo účtu vám můžeme vrátit peníze?

Datum:

Informace o smlouvě

Jaké zboží jste si objednali?

Jaké je číslo objednávky?

Kdy jsme vám doručili zboží?

Podpis spotřebitele (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

Proč odstupujete od smlouvy? Na tuto otázku nemusíte odpovídat. Budeme ale rádi za váš názor, abychom věděli, co do příště vylepšit.