

CZ — EU ANIMAL SHOP

Všeobecné obchodní a dodací podmínky · B2C, B2B, B2E, B2G a další prodejní modely

1. Provozovatel, prodávající a kontakt

EU Animal I/S · dánské registrační číslo CVR 46392612 · Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Dánsko · Telefon: +45 30 23 23 80 · E-mail: contact@euanimal.eu · Internetový obchod: <https://shop.euanimal.eu>.

U objednávek vlastního internetového obchodu EU Animal I/S zpravidla vystupuje jako prodávající a smluvní partner zákazníka, včetně případů, kdy zboží odesílá přímo spolupracující dodavatel metodou dropshipping. U samostatných transakcí na tržišti mezi třetími osobami musí být skutečný prodávající před nákupem jednoznačně označen.

2. Působnost, země dodání a typy zákazníků

Tyto podmínky se vztahují na vlastní prodej zboží prostřednictvím EU Animal Shop do zemí, které lze skutečně vybrat při dokončení objednávky. Každá objednávka uvádí kupujícího, prodávajícího, výrobky, cenu, zemi dodání, dodací lhůtu a případná zvláštní ujednání. Podmínky vycházejí ze společných pravidel EU, aniž by omezovaly kogentní práva podle použitelného vnitrostátního práva, včetně českých spotřebitelských předpisů.

Soukromí zákazníci (B2C) požívají ochranu spotřebitele. Na podnikatelské a veřejné zákazníky se vztahují smluvně sjednaná a zákonná pravidla pro jejich smluvní vztah. Samotná skutečnost, že kupující je zaměstnancem nebo neziskovou organizací, ještě neznamená spotřebitelský nákup.

3. Zboží, bezpečnost výrobků a informace

Základní vlastnosti výrobku, cena, dostupnost, příslušná upozornění, omezení dodání a konkrétní zákonné výjimky se uvádějí na produktové stránce před platbou. Zboží musí splňovat platné požadavky EU na bezpečnost a označování výrobků. Popisy výrobků nesmějí slibovat vlastnosti, které dodavatel nedokáže doložit.

4. Ceny, DPH a platby

Celková cena včetně příslušných daní, DPH, dopravy a povinných poplatků bude zobrazena před závazným odesláním objednávky. Způsoby platby se uvádějí v pokladně. Poplatky za platební metody nesmějí překračovat zákonně přípustnou výši. DPH se stanovuje podle druhu zboží, statusu kupujícího, země dodání a platných pravidel včetně přeshraničních B2B transakcí, jsou-li splněny podmínky pro jejich použití.

EU Animal provede inkaso nebo blokaci platby v souladu s použitou platební službou, zveřejněným procesem platby a platným právem. Úvěr, splatnost faktury, množstevní sleva a velkoobchodní cena platí pouze na základě výslovné dohody.

5. Odeslání objednávky a potvrzení

Před dokončením objednávky má zákazník možnost údaje zkontrolovat a musí být zřejmé, že objednávka zavazuje k platbě. Po jejím odeslání obdrží potvrzení na trvalém nosiči, zpravidla e-mailem, s požadovanými údaji. Pokud výrobek nelze dodat, bude zákazník kontaktován a obdrží možnosti v souladu se zákonem včetně vrácení zaplacených peněz, nelze-li objednávku splnit.

6. Dodání a dropshipping

Nemusíme provozovat vlastní sklad. Zboží lze zasílat přímo od různých dodavatelů, a proto může dorazit v několika balících a v různých dnech. Země dodání, případná omezení, odhadované dodací lhůty a celková cena dopravy budou sděleny před objednávkou. Nepotvrzené odhady nejsou zaručeným termínem dodání.

U spotřebitelských nákupů se dodává v dohodnuté lhůtě; není-li jiná lhůta sjednána, obecně se uplatňuje pravidlo dodání do 30 dnů. Při prodlení má zákazník zákonná práva, případně právo poskytnout dodatečnou přiměřenou lhůtu a od smlouvy odstoupit. Při běžném zasílání zboží spotřebiteli nese prodávající zpravidla riziko až do okamžiku, kdy spotřebitel nebo jím určená osoba převezme zboží do fyzické držby; zákonné výjimky se řeší zvlášť.

U B2B, B2G, B2D a B2R musí konkrétní objednávka jasně upravit dodací podmínky, přechod nebezpečí škody, kontrolu při převzetí, dílčí dodávky a další zvláštní ustanovení.

7. Odstoupení od smlouvy spotřebitelem (B2C)

Při většině nákupů zboží na dálku může spotřebitel bez uvedení důvodu odstoupit do 14 dnů od fyzického převzetí. Musí nejpozději v této lhůtě odeslat EU Animal jednoznačné oznámení a následně vrátit zboží nejpozději do 14 dnů od oznámení. V příloze A je vzorový formulář pro odstoupení; jeho použití není povinné.

Platí zákonné výjimky, zejména u zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele, zboží podléhajícího rychlé zkáze nebo zapečetěného zboží nevhodného k vrácení z hygienických či zdravotních důvodů po porušení pečeti. Výjimky lze uplatnit pouze při splnění konkrétních zákonných podmínek a řádném předchozím informování zákazníka.

Právo na odstoupení nevzniká automaticky u nákupů podnikateli, veřejných zakázek ani u nákupů uskutečněných zaměstnavatelem. Pokud zaměstnanec v programu B2E kupuje sám pro svou soukromou potřebu, uplatní se pravidla B2C.

8. Náklady na vrácení a adresa pro vrácení

Při běžném zákonném odstoupení spotřebitel zpravidla hradí přímé náklady vrácení, pokud jej o tom EU Animal jasně informoval před nákupem. U zboží, které nelze běžně poslat poštou, se poskytne údaj o nákladech nebo jejich odhad, pokud to zákon vyžaduje. U oprávněné reklamace musí být zákonná náprava spotřebiteli zpravidla poskytnuta bezplatně.

Zboží se vrací pouze na adresu potvrzenou EU Animal pro konkrétní objednávku. Jména a adresy dodavatelů nejsou součástí těchto všeobecných obchodních podmínek. Adresy pro vrácení se spravují v samostatné evidenci dodavatelů a mohou se lišit podle výrobku, dodavatele a země. Pokyny si zákazník vyžádá na contact@euanimal.eu s číslem objednávky. Tento postup nesmí omezit zákonné právo odstoupit ani lhůtu pro oznámení odstoupení.

9. Vrácení peněz

Při platném odstoupení se dlužné částky vrátí bez zbytečného odkladu, obvykle nejpozději do 14 dnů od obdržení oznámení o odstoupení. Pokud to právo dovoluje, lze peníze zadržet do obdržení vráceného zboží nebo dokladu o jeho odeslání. Zpravidla se vrací také cena nejlevnějšího standardního dodání; příplatek za dražší expresní dopravu může být vyloučen. Vrácení peněz se zpravidla provede stejným platebním prostředkem, nebyl-li zákonně sjednán jiný.

Pokud spotřebitel nakládal se zbožím nad rámec toho, co bylo nezbytné pro zjištění jeho povahy a vlastností, může vzniknout zákonem dovolené snížení vrácené hodnoty.

10. Vady, práva z vadného plnění a záruky

Spotřebitelé mají podle unijních pravidel zákonnou ochranu před vadami po dobu nejméně dvou let; některé státy zaručují práva širší. Podle okolností může spotřebitel požadovat opravu, výměnu, slevu nebo odstoupení od smlouvy. Obchodní záruka nesmí omezit zákonná práva. EU Animal zůstává kontaktním místem zákazníka i tehdy, když zboží balil a odeslal dodavatel.

Reklamáce se zasílají na contact@euanimal.eu s číslem objednávky, popisem vady a pokud možno fotografiemi. Práva podnikatelských kupujících z vad musí vyplývat z konkrétní smlouvy a nelze je automaticky vydávat za stejná jako minimální spotřebitelská práva.

11. Stížnosti, spory a rozhodné právo

Zákazník se nejdříve obrací na contact@euanimal.eu. Informace o příslušných orgánech alternativního řešení sporů se poskytují v rozsahu vyžadovaném platným právem. Pro české spotřebitele lze podle okolností uvést Českou obchodní inspekci (ČOI; <https://coi.gov.cz>) jako příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. EU Animal usiluje o jednotný servis v EU, přičemž tyto podmínky nijak neomezují kogentní spotřebitelskou ochranu, včetně práva státu obvyklého bydliště spotřebitele, je-li použitelné. U B2B/B2G lze platně sjednat samostatné rozhodné právo a soudní příslušnost v zákonných mezích.

12. Osobní údaje a bezpečnost zákazníků

Jméno, adresa, kontaktní a objednávkové údaje i údaje potřebné k doručení se zpracovávají podle GDPR a zásad ochrany osobních údajů. Údaje se sdílejí s relevantními dodavateli a platebními a dopravními partnery na vhodném právním základě a s potřebnými bezpečnostními opatřeními. Datové kanály objednávek obsahující osobní údaje musí být chráněny proti neoprávněnému přístupu; přístup, uchovávání a výmaz musí být bezpečně řízeny.

13. Typy zákazníků a obchodní modely

B2C — Prodej soukromým osobám mimo jejich podnikání; vztahuje se spotřebitelská ochrana.

B2B — Prodej podnikům, profesionálním obchodníkům s potřebami pro zvířata, chovatelům a dalším podnikatelům.

B2E — Zaměstnanecký program; práva závisí na tom, zda kupuje zaměstnanec, nebo zaměstnavatel.

B2G — Prodej úřadům, obcím, krajům, školám a dalším veřejným institucím; nákup a fakturace mohou vyžadovat zvláštní postupy.

B2D — Prodej distributorům či velkoobchodníkům jako podskupině B2B.

B2R — Prodej maloobchodním prodejcům jako podskupině B2B.

B2N — Prodej spolkům, neziskovým organizacím a útulkům; rozhoduje skutečné právní postavení kupujícího.

B2B2C — Dodavatel → EU Animal → konečný zákazník; popisuje dodavatelský řetězec, nikoli samostatná práva.

D2C — Výrobce prodává přímo zákazníkovi; identita prodávajícího musí být zřejmá.

C2C — Soukromá osoba prodává jiné soukromé osobě na odděleném tržišti; nejde o vlastní prodej EU Animal.

C2B — Soukromá osoba poskytuje zboží nebo službu podniku v samostatném modelu.

G2B — Orgán veřejné moci poskytuje službu podniku; nejde o běžný prodej v EU Animal Shop.

14. Zvláštní podmínky pro podnikatele, velkoobchod a veřejný sektor

Podnikatelé a další prodej (B2B, B2D, B2R): splatnost, úvěr, ceny bez DPH/s DPH, slevy, minimální odběry, přechod nebezpečí škody, výhrada vlastnictví, postupy při vadách, dobrovolné vrácení a oznamovací lhůty se upraví konkrétní, zákonnou a přijatou smlouvou. Běžné spotřebitelské právo odstoupit do 14 dnů zde automaticky neplatí.

Neziskový sektor (B2N): spolkům a útlukům lze nabízet zvláštní ceny nebo programy. Skutečný účel nákupu a smluvní strana rozhodují o použitelných pravidlech; status spotřebitele nevzniká automaticky.

Veřejní odběratelé (B2G): je třeba zjistit identitu veřejného subjektu, žádanku, objednávku, povinnou elektronickou fakturaci a případné zadávací povinnosti. Není přislíbena obecná splatnost faktur ani podpora EAN/Peppol, dokud to technické a smluvní řešení skutečně neumožní.

Zaměstnanecké programy (B2E): eviduje se zaměstnavatel, zaměstnanec, skutečný kupující, plátce, příjemce faktury a případná sleva. Pokud soukromě nakupuje zaměstnanec, platí B2C; při nákupu zaměstnavatelem B2B nebo B2G dle jeho postavení.

Tržiště a inzerce (C2C, C2B): tyto transakce jsou odděleny od vlastních dropshippingových objednávek EU Animal Shop. Skutečný prodávající, platba, odpovědnost a podmínky se zobrazují samostatně; EU Animal se u soukromých obchodů nesmí bezdůvodně vydávat za prodávajícího.

15. Texty pro internetový obchod - česká verze

Úvodní stránka: Vítejte v EU Animal Shop ☐ Vše pro život se zvířaty na jednom místě. Objevte výrobky pro psy, kočky a koně od vybraných spolupracujících partnerů. Pomáháme chovatelům a profesionálům najít potřebné výrobky i přes hranice států.

O EU Animal Shop: EU Animal propojuje chovatele, podniky a organizace v Evropě se zaměřením na dobré životní podmínky zvířat. Obchod EU Animal Shop je součástí této vize. Výrobky se prodávají prostřednictvím obchodu a v mnoha případech je přímo zasílají spolupracující dodavatelé.

Jak objednat: Vyberte zboží, vložte je do košíku a dokončete objednávku. Potvrzení dostanete e-mailem. Protože zboží může pocházet od různých dodavatelů, může dorazit v několika zásilkách.

Zákaznický servis a vrácení: Máte otázky k objednávce, doručení, reklamaci nebo vrácení zboží? Napište na contact@euanimal.eu a uveďte číslo objednávky. Sdělíme vám správnou adresu pro vrácení konkrétní objednávky.

Podnikatelé a instituce: EU Animal Shop obsluhuje také podniky, prodejce, organizace, veřejné instituce a zaměstnanecké programy. Podmínky a fakturační údaje se při nákupu zobrazují podle toho, kdo je skutečným kupujícím.

PŘÍLOHA A. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy (B2C)

Adresát: EU Animal I/S, Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Dánsko · contact@euanimal.eu

Oznamuji/oznamujeme tímto, že odstupuji/odstupujeme od kupní smlouvy na následující zboží:

Zboží: _____

Číslo objednávky: _____

Objednáno dne: _____ Převzato dne: _____

Jméno spotřebitele: _____

Adresa spotřebitele: _____

Datum: _____ Podpis (pouze v listinné podobě): _____

Použití formuláře je dobrovolné; platné je i jiné jednoznačné oznámení o odstoupení.