

# Všeobecné obchodní podmínky

## 1. Oblast působnosti

Tyto všeobecné obchodní podmínky (VOP) platí pro všechny objednávky zadané spotřebiteli v smyslu § 1810 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen: občanský zákoník). prostřednictvím internetového obchodu [www.zoohit.cz](http://www.zoohit.cz) (<https://www.zoohit.cz/>), který provozuje zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Mnichov, Německo (dále jen: Zooplus).

Ustanovení všeobecných obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a všeobecné obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

## 2. Sdělení před uzavřením a uzavření smlouvy, objednání, množstevní omezení

### 2.1. Sdělení před uzavřením smlouvy

2.1.1. Zooplus si neúčtuje žádné poplatky za užívání dálkových komunikačních systémů, Zákazníkovi však mohou vzniknout obvyklé náklady spojené s užíváním těchto služeb vůči třetím osobám (např. mobilní operátor, poskytovatel internetového připojení).

2.1.2. S výjimkou způsobu platby na dobírku (odst. 9.4) požaduje Zooplus úhradu kupní ceny odpovídající kupní ceně (čl. 9.3 všeobecných obchodních podmínek) před vyexpedováním zboží Zákazníkovi.

2.1.3. Zooplus neuzavírá smlouvy, jejichž předmětem je opakované plnění, ani smlouvy na dobu neurčitou.

2.1.4. Ceny zboží a služeb jsou na webových stránkách provozovaných společností zooplus uvedeny včetně DPH, včetně všech poplatků stanovených zákonem, celkové náklady za dodání zboží či služeb se mohou lišit podle zvoleného způsobu a poskytovatele dopravy, jakožto i podle způsobu platby a hodnoty objednaného zboží.

2.1.5. Kupní smlouva bude uložena u společnosti Zooplus, přičemž uživatel k ní nemá přístup, shrnutí objednávky je součástí automatického potvrzení zasláného Zákazníkovi e-mailem.

### 2.2. Objednání zboží

2.2.1. Zooplus nabízí svým Zákazníkům široký sortiment produktů pro domácí mazlíčky. Kliknutím na výrobek nebo jeho popis se Zákazníkovi zobrazí detailní informace o výrobku, např. detaily týkající se vybavy, velikosti či příchuti výrobku. Zadáním požadovaného množství a kliknutím na symbol nákupního košíku se výrobek umístí do virtuálního nákupního koše.

2.2.2. Kliknutím na symbol „nákupního košíku“ v pravém horním rohu internetového obchodu se Zákazníkovi zobrazí přehled vybraných výrobků. Zákazník tak může zkontrolovat, které výrobky jsou ve virtuálním nákupním košíku vloženy, a v případě potřeby činit změny.

2.2.3. Pokud Zákazník dokončil svůj nákup, pokračuje tlačítkem „K objednavce/pokladně“. Registrovaní Zákazníci v tomto kroku zadají své uživatelské jméno a heslo, aby došlo k automatickému načtení jejich uložených údajů. Nový zákazník se může zaregistrovat a založit si zákaznický účet nebo pokračovat v nákupu bez registrace. V takovém případě musí Zákazník zadat svou adresu a fakturační údaje na následující stránce.

2.2.4. Kliknutím na tlačítko „Další“ se Zákazník dostane na předposlední krok objednávky „Přehled“. Zde se Zákazníkovi zobrazí celá objednávka s uvedením cen (včetně DPH) a cena za poštovné a balné. V tomto kroku může Zákazník zkontrolovat obsah celé objednávky.

2.2.5. Na základě registrace Zákazníka provedené na webové stránce může Zákazník přistupovat do svého uživatelského účtu. Ze svého uživatelského rozhraní může kupující provádět objednávání zboží.

2.2.6. Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží je Zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je Zákazník při jakémkoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou Zooplus považovány za správné.

2.2.7. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

2.2.8. Zooplus může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy Zákazník poruší své povinnosti z kupní smlouvy.

2.2.9. Zákazník bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

### 2.3. Uzavření smlouvy

2.3.1. Zboží nabízené v obchodě je prodáváno výhradně nepodnikatelským fyzickým osobám, tj. pouze spotřebitelům, kteří uzavírají právní úkon za účelem, který nelze přičítat ani jejich podnikatelské, ani jejich nezávislé profesní činnosti. Nabídky, které se objevují na našich webových stránkách [www.zoohit.cz](http://www.zoohit.cz),

tedy nejsou určeny podnikatelům. Podnikateli se rozumí fyzické nebo právnické osoby nebo společnosti s právní subjektivitou, které při uzavírání právního úkonu jednají v rámci své obchodní nebo samostatné profesní činnosti."

2.3.2. Obrázky výrobků v internetovém obchodě jsou ilustrativní a nepředstavují závazné nabídky k prodeji. Zákazník uzavírá závaznou nabídku k uzavření kupní smlouvy dokončením objednávky kliknutím na tlačítko "Objednat". Zákazník poté obdrží automatické potvrzení o přijetí objednávky e-mailem (potvrzení objednávky). Toto potvrzení objednávky nepředstavuje přijetí nabídky. Smlouva se zooplus je uzavřena až v okamžiku, kdy zooplus zašle objednaný výrobek Zákazníkovi a odeslání potvrdí Zákazníkovi e-mailem (potvrzení odeslání).

2.3.3. Webové stránky internetového obchodu obsahují informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží a nákladů za navrácení zboží, jestliže toto zboží ze své podstaty nemůže být navráceno obvyklou poštovní cestou. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány v internetovém obchodu. Ceny zboží nejsou přizpůsobovány osobě Zákazníka na základě automatizovaného rozhodování. Tímto ustanovením není omezena možnost Zooplus uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek. Webové stránky internetového obchodu obsahují také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží, a o způsobu a času dodání zboží.

2.3.4. Před zasláním objednávky je Zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje objednávky. Objednávku odešle Zákazník Zooplus kliknutím na tlačítko. Údaje uvedené v objednávce jsou považovány za správné. Zooplus neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení Zákazníkovi potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty Zákazníka uvedenou v uživatelském účtu. Toto potvrzení je potvrzení o odeslání objednávky.

## 2.4. Množstevní omezení

2.4.1. Prodej nabízeného zboží je možný pouze v množství obvyklém pro domácí spotřebu a pouze plně svéprávným osobám.

## 2.5. Omezení množství, další komerční prodej

2.5.1. 2.5.1. Nabízené zboží se prodává pouze v běžném domácím množství a pouze plnoletým osobám. Další komerční prodej zboží není povolen. Zooplus si vyhrazuje právo nepřijmout smluvní nabídky, které se zdají být učiněny za účelem dalšího komerčního prodeje zboží.

---

## 3. Poštovné a balné

Zooplus dodává od minimální hodnoty objednávky ve výši 299 Kč (bez poštovného). V rámci ČR je dodání zdarma od hodnoty objednávky 799 Kč, při nižší hodnotě objednávky je účtováno poštovné ve výši 49/69/79 Kč (od 299 do 598 Kč) a 39/59 Kč (od 599 do 798 Kč). Námi zasílané balíky mají maximální hmotnost 31 kg, objednávky s vyšší hmotností budou poslány ve dvou a více balících (v závislosti na váze). Za tyto dodatečně vzniklé náklady na zaslání si můžeme účtovat v závislosti od hodnoty a váhy vaší objednávky od druhého balíku servisní poplatek ve výši 79 Kč za balík navíc v rámci ČR, případně 129 Kč za balík navíc na Slovensko.

Někteří dopravci mají limit hmotnosti 15 kg.

Informace o podmínkách dodání do zahraničí naleznete [na této stránce](https://www.zoohit.cz/info/about/shippingcosts). (<https://www.zoohit.cz/info/about/shippingcosts>).

---

## 4. Dodání zboží

4.1. Pokud není uvedeno v nabídce jinak, je dodací lhůta 2 – 3 pracovní dny. Informace o dodacích podmínkách jsou uvedeny [zde](https://www.zoohit.cz/content/shippingcosts) (<https://www.zoohit.cz/content/shippingcosts>).

4.2. V případě, že nejsou všechny objednané výrobky skladem, je Zooplus oprávněn zaslat dílčí zásilku na své náklady, pokud s tím Zákazník souhlasí.

4.3. V případě, že Zooplus není schopen, bez vlastního zavinění, objednaný výrobek Zákazníkovi dodat kvůli chybě dodavatele, vyhrazuje si právo odstoupit od smlouvy. V takovém případě Zooplus Zákazníka neprodleně informuje a nabídne mu jiný, srovnatelný výrobek. Pokud není srovnatelný výrobek k dispozici nebo v případě, že Zákazník neprojeví o takový výrobek zájem, poskytne Zooplus Zákazníkovi neprodleně odpovídající protiplnění.

4.4. Při převzetí zboží od dopravce je Zákazník povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit dopravci. V případě poškození zboží během přepravy kontaktuje Zákazník neprodleně zákaznický servis. Na základě oznámení Zákazníka může Zooplus požadovat náhradu škody vůči dopravci či dopravnímu pojistiteli. Pokud Zákazník poškození zboží při přepravě nenahlásí, nemá to žádný vliv na jeho zákonná záruční práva.

4.5. Aby byly zásilky co nejrychleji a nejlépe doručeny, poskytuje Zooplus všem doručovacím společnostem e-mailovou adresu a telefonní číslo (v případě, že je vyplněné) zákazníků. Toto zprostředkování je nutnou součástí smluvního vztahu se Zooplus. V souvislosti s tímto Zákazník nemá právo na volbu nebo odstoupení. Bližší informace k tomu najdete v Ochráně osobních údajů (<https://www.zoohit.cz/content/privacy> (<https://www.zoohit.cz/content/privacy>)).

4.6. Je-li Zooplus podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené Zákazníkem v objednávce, je Zákazník povinen převzít zboží při dodání. V případě, že je z důvodů na straně Zákazníka nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je Zákazník povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

4.7. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku Zákazníka, nese Zákazník riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

---

## 5. Výhrada vlastnického práva

Do okamžiku kompletního uhrazení objednávky zůstává zboží vlastnictvím společnosti Zooplus. Před převedením vlastnictví není dovoleno zboží zastavit, převést na jinou osobu, zpracovat nebo změnit bez souhlasu společnosti Zooplus.

## 6. Poučení o právu na odstoupení od kupní smlouvy



6.1 Zákazníci jsou oprávněni odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dní. Následující ustanovení se týkají práva na odstoupení od kupní smlouvy a vyloučení práva na odstoupení od smlouvy. Pokud má Zákazník další dotazy týkající se odstoupení od kupní smlouvy, může se obrátit na zákaznický servis.

### Poučení o právu na odstoupení od kupní smlouvy

6.2 Zákazník má právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dní. Lhůta pro odstoupení od smlouvy uplyne čtrnáct dní ode dne, kdy Zákazník nebo jím určená třetí strana (jiná než dopravce) převzetí zboží, posledního kusu zboží.

6.3 Pro uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy musí Zákazník nás (zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Mnichov, Německo, telefon: +420 225 379 489, service@zoohit.cz) informovat prostřednictvím jednoznačného prohlášení (např. dopisem zaslaným poštou nebo e-mailem) o svém rozhodnutí od smlouvy odstoupit.

6.4 Můžete k tomu použít také přiložený formulář pro odstoupení od smlouvy ([https://www.zoohit.cz/bilder/1/formular\\_odstoupeni\\_od\\_smlouvy\\_1\\_1.pdf](https://www.zoohit.cz/bilder/1/formular_odstoupeni_od_smlouvy_1_1.pdf) ([https://www.zoohit.cz/bilder/1/formular\\_odstoupeni\\_od\\_smlouvy\\_1\\_1.pdf](https://www.zoohit.cz/bilder/1/formular_odstoupeni_od_smlouvy_1_1.pdf))), který ale není povinný. Přijetí formuláře bezodkladně potvrdíme.

6.5 Své právo na odstoupení od smlouvy můžete uplatnit také online na adrese [https://www.zoohit.cz/contact\\_form](https://www.zoohit.cz/contact_form) ([https://www.zoohit.cz/contact\\_form/](https://www.zoohit.cz/contact_form/)). Pokud tuto online funkci použijete, neprodleně vám zašleme potvrzení o přijetí na trvalém nosiči (e-mailem) s informacemi o obsahu oznámení o odstoupení od smlouvy a s datem a časem jeho přijetí.

6.6 Pro dodržení lhůty pro odstoupení od kupní smlouvy postačí, pokud odešlete oznámení o odstoupení od smlouvy před uplynutím čtrnáctidenní lhůty.

6.7 Právo odstoupit od smlouvy nemáte v případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku, mimo jiné u zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou lhůtou spotřeby, nebo které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno s jiným zbožím, zboží vyrobeného podle požadavků Zákazníka nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám.

Chcete-li odstoupit od smlouvy, vyplňte a zašlete formulář ([https://www.zoohit.cz/bilder/1/formular\\_odstoupeni\\_od\\_smlouvy\\_1\\_1.pdf](https://www.zoohit.cz/bilder/1/formular_odstoupeni_od_smlouvy_1_1.pdf)) na níže uvedenou adresu:

zooplus SE, Kundenservice

Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Mnichov, Německo,

service@zoohit.cz

<https://www.zoohit.cz/contact/>

Tímto odstupuji/odstupujeme (\*) od mnou/námi (\*) uzavřené smlouvy na koupi následujícího zboží (\*)/ poskytnutí následujících služeb (\*):

Jméno a příjmení spotřebitele/ů:

Adresa spotřebitele/ů:

Podpis spotřebitele (pouze při zaslání poštou):

Datum:

Bankovní spojení pro vrácení peněz:

Vyplňte prosím tyto údaje v případě, že objednáváte na dobírku a jste majitelem bankovního účtu.

(\*) Nehodící se škrtněte.

6.8 V případě účinného odstoupení od kupní smlouvy vrátí Zooplus Zákazníkovi všechny platby, které od Zákazníka za objednávku obdržel, včetně nákladů na dopravu (vyjma dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Zákazníkem zvoleného způsobu dopravy, který je jiný, než nejlevnější standardní způsob dopravy nabízený naší společností). Platby budou vráceny bezodkladně, nejpozději však do čtrnácti dní ode dne, kdy jsme obdrželi Zákazníkovo prohlášení o odstoupení od smlouvy, resp. vrácení zboží..

6.9 Pro vrácení platby použijeme stejný platební prostředek (s výjimkou dobírky), který Zákazník použil při počáteční transakci, ledaže by bylo se Zákazníkem dojednáno něco jiného; v žádném případě nebudou Zákazníkovi v souvislosti s vrácením platby účtovány žádné poplatky. V případě platby na dobírku souhlasí kupující přijetím těchto podmínek, že mu bude částka vrácena bankovním převodem na vlastní bankovní účet. Vrácení platby můžeme odmítnout do té doby, dokud neobdržíme vrácené zboží nebo důkaz, že Zákazník zboží odeslal zpět, podle toho, která skutečnost nastane dříve.

6.10 Zboží nám musí Zákazník zaslat zpět neprodleně, nejpozději však do čtrnácti dnů ode dne, kdy nám zaslal oznámení o odstoupení od smlouvy, na adresu:

ZOOHIT

Česká pošta – POSTKOMPLET UL

6.11 Lhůta je zachována, bude-li zboží odesláno před uplynutím čtrnáctidenní lhůty.

6.12 Veškeré náklady spojené s vrácením zboží Zákazníkovi uhradíme.

6.13 V případě odstoupení od smlouvy může být vrácená kupní cena ponížena o snížení hodnoty zboží v důsledku s nakládáním s tímto zbožím jiným způsobem, než je nutné k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je Zooplus oprávněn jednostranně započíst proti nároku Zákazníka na vrácení kupní ceny.

#### Vyloučení práva na odstoupení od smlouvy

6.14 Právo na odstoupení od smlouvy neplatí v případě dodání zboží:

6.14.1 které nebylo továrně vyrobeno a pro jehož výrobu je rozhodující individuální výběr nebo rozhodnutí spotřebitele nebo bylo upraveno podle osobních potřeb spotřebitele,

6.14.2. které podléhá rychlé zkázce nebo jehož datum spotřeby může být rychle překročeno,

6.14.3. v uzavřeném obalu, které není vhodné pro navrácení z důvodu ochrany zdraví a hygienických důvodů, pokud byl po doručení obal porušen,

6.14.4. které bylo po doručení neoddělitelně smíšeno s jiným zbožím.

## 7. Stížnosti a mimosoudní řešení spotřebitelského sporu



7.1. Vážený spotřebiteli, pokud se domníváte, že jsme Vás poškodili nebo nedostali svým závazkům, kontaktujte nás prostřednictvím [kontaktního formuláře \(https://support.zoohit.cz/cs/support/tickets/new\)](https://support.zoohit.cz/cs/support/tickets/new). Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Zooplus prostřednictvím tohoto formuláře. Informaci o vyřízení stížnosti Zákazníka zašle společnost Zooplus na elektronickou adresu Zákazníka.

7.2. Pokud se nám nepodaří vyřešit spor přímo na základě zákona č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, máte právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

7.3. Pověřeným subjektem (ADR) k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů mezi obchodníkem a spotřebitelem je Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem obchodu a průmyslu, [viz zde \(https://www.mpo.cz/dokument169867.html\)](https://www.mpo.cz/dokument169867.html).

7.4. V případě České obchodní inspekce má spotřebitel možnost podat návrh prostřednictvím online formuláře dostupného na jejích webových stránkách <https://adr.coi.cz/cs> (<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>).

7.5. Návrh může spotřebitel podat České obchodní inspekci nebo jinému pověřenému subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil u Zooplus poprvé u své právo, které je předmětem sporu.

7.6. Jestliže sporné strany nejsou spokojeny s kvalitou mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a domnívají se, že v průběhu řízení došlo k porušení Pravidel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, mohou podat stížnost na adresu Ministerstva průmyslu a obchodu nebo e-mailovou adresu [adr@mpo.cz](mailto:adr@mpo.cz).

7.7. V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k subjektům mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum ČR.

7.8. Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelského sporu nesou strany samy.

7.9. Nejsme povinni ani ochotni účastnit se řízení o řešení sporů před spotřebitelským rozhodčím výborem.

## 8. Práva z vadného plnění a jejich uplatnění



8.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

8.2. Zooplus odpovídá Zákazníkovi, že věc při převzetí nemá vady. Zooplus zejména odpovídá Zákazníkovi, že věc:

a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkci, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,

b) je vhodná k účelu, pro který ji Zákazník požaduje a s nímž zooplus souhlasil, a

c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

8.3. Zooplus odpovídá Zákazníkovi, že vedle ujednaných vlastností:

a) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,

b) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může Zákazník rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Zooplus nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, ledaže Zooplus prokáže, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření kupní smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv,

c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a

d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením kupní smlouvy.

8.4. Ustanovení čl. 8.3 těchto všeobecných obchodních podmínek se nepoužije v případě, že Zooplus Zákazníka před uzavřením kupní smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost věci liší a Zákazník s tím při uzavírání kupní smlouvy výslovně souhlasil.

8.5. Zooplus odpovídá Zákazníkovi také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle kupní smlouvy provedena Zooplus nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena Zákazníkem a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl Zooplus.

8.6. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Zákazník nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

8.7. Zákazník může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí. Vytkl-li Zákazník Zooplus vadu oprávněně, doba pro vytčení vady věci neběží po dobu, po kterou Zákazník nemůže věc užívat.

8.8. Má-li věc vadu, může Zákazník 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 Zákazníka. Zooplus 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. Je-li dodatečné plnění poskytnuto formou opravy, prodlužuje se původní promlčecí lhůta pro nároky vyplývající z vady jednou o dvanáct měsíců.

8.9. Zooplus odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Zákazníkovi nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který Zákazník věc koupil. K odstranění vady převezme Zooplus věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, provede Zooplus demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.

8.10. Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od kupní smlouvy, pokud:

a) Zooplus vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s čl. 8.9 těchto všeobecných obchodních podmínek,

b) se vada projeví opakovaně,

c) je vada podstatným porušením kupní smlouvy, nebo

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

8.11. Je-li vada věci nevýznamná, nemůže Zákazník odstoupit od kupní smlouvy. Má se za to, že vada věci není nevýznamná. Odstoupí-li Zákazník od kupní smlouvy, Zooplus vrátí Zákazníkovi kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu Zákazník prokáže, že věc odeslal.

8.12. Vadu lze vytknout přímo zooplus. Je-li však k opravě určena jiná osoba, která je blíže Zákazníkovi nebo Zooplus, Zákazník vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.

8.13. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je Zooplus povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i ve svém sídle. Zooplus je povinen Zákazníkovi vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy Zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje a kontaktní údaje Zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

8.14. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a Zákazník o tom musí být informován nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Zooplus se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

8.15. Po marném uplynutí lhůty podle čl. 8.14 těchto všeobecných obchodních podmínek může Zákazník od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

8.16. Zooplus je povinen vydat Zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

8.17. Práva z odpovědnosti za vady zboží může Zákazník konkrétně uplatnit zejména osobně na adrese:

zooplus SE, Kundenservice,

Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Mnichov, Německo,

zákaznický servis <https://www.zoohit.cz/contact/> (<https://www.zoohit.cz/contact/>)

8.18. Kdo má právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však Zákazník právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud Zooplus namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

## 9. Způsoby platby a poukazy



### 9.1. Způsoby platby

Platbu za zboží a za jeho dodání je možné provést podle volby dobírkou, kreditní kartou, bankovním převodem, ApplePay, GooglePay nebo přes PayPal. Zooplus si vyhrazuje právo v jednotlivých případech nebo v závislosti na způsobu doručení vybraného Zákazníkem akceptovat pouze určité druhy plateb. Platba zasláním hotovosti nebo šeků není možná.

#### 9.1.1 Bankovní převod

Přeje-li si Zákazník zaplatit bankovním převodem, je nutné zaplatit do 7 dní po obdržení potvrzení objednávky požadovanou částku na níže uvedený bankovní účet (všechny potřebné údaje obdrží Zákazník v automatickém e-mailu).

Bankovní spojení pro české Zákazníky:

zooplus SE

Commerzbank pobočka Praha

Číslo účtu: 006218-0010457493/6200

SWIFT: COBACZPX

IBAN: CZ89 6200 0062 1800 1045 7493

Zpracování bankovních převodů může trvat 1-3 pracovní dny. Vaše objednávka bude uvolněna do našeho skladu ke zpracování po zaúčtování celé platby.

#### 9.1.2 Platba platební kartou

Při platbě platební kartou bude částka stržena z účtu Zákazníka během jednoho týdne od odeslání zboží (přijímáme platební karty American Express (Amex), VisaCard, MasterCard a Diners Club).

#### 9.1.3. Platba dobírkou

Platba dobírkou je v České republice nejvyužívanějším způsobem platby za zboží nakoupené prostřednictvím internetu. Za objednané zboží zaplatí Zákazník až při osobním odběru nebo poštovnímu doručovateli na poštovní pobočce.

#### 9.1.4 Platba přes PayPal

PayPal je internetový platební systém na bázi účtu, který umožňuje komunikaci s e-mailovou adresou provádět a přijímat platby online prostřednictvím platební karty nebo bankovního účtu. Lze říci, že na internetu mají všichni stejnou banku - Paypal. Na zoohit.cz můžete PayPal k platbám používat bezpečně, snadno a rychle. Nemusíte při každé platbě zadávat údaje o Vaší platební kartě, jedná se tedy o komfortní platební prostředek.

### 9.2. Google Pay

Google Pay je k dispozici jako platební metoda na našem webu a pro zařízení Android v naší aplikaci a v mobilním internetovém obchodě. Tuto platební metodu si můžete vybrat v pokladně. Platíte přímo prostřednictvím svého účtu Google Pay s propojenou platební metodou. Po odeslání objednávky budete přesměrováni na Google, kde autorizujete platbu částky objednávky. Jakmile budeme informováni o vaší autorizaci, začne odeslání – v závislosti na dodací lhůtě uvedené na produktu. V závislosti na platební metodě provedené prostřednictvím Google Pay bude skutečná fakturovaná částka po odečtení případných slev, poukázek atd. stržena z účtu ihned po odeslání.

### 9.3. Apple pay

V naší aplikaci a mobilním internetovém obchodě je jako platební metoda pro zařízení iOS k dispozici Apple Pay. Tuto platební metodu můžete zvolit v pokladně. Je přístupná prostřednictvím prohlížeče Safari a platit můžete pomocí propojené platební karty. Platíte přímo prostřednictvím svého účtu Apple. Po odeslání objednávky budete přesměrováni na Apple, abyste autorizovali úhradu hodnoty objednávky. Jakmile budeme informováni o vaší autorizaci, začne expedice - v závislosti na době expedice uvedené u zboží.

### 9.4. Kupóny

Při uplatnění slevových kupónů dbejte prosím na konkrétní podmínky, jako je minimální objednávka, platnost kupónu atd. Detailní informace naleznete na kupónu. V každém případě může být v rámci jednoho nákupu uplatněn pouze jeden kupón nebo jedna zákaznická sleva. Vyplacení hodnoty kupónu v hotovosti, stejně jako jeho dodatečné započtení na předcházející objednávky, není možné. Další prodej kupónu jiné osobě je rovněž nepřipustný.

### 9.5. Faktury

Zákazník souhlasí s obdržením elektronické faktury. Elektronické faktury budou zákazníkovi odeslány e-mailem ve formátu PDF. Fakturovaná daň z prodeje nezakládá zákazníkovi nárok na odpočet daně na vstupu.

### 9.6. Klarna - Platba na splátky

Ve spolupráci s Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Švédsko, vám nabízíme platební metodu Klarna - Platba na splátky. Platba je provedena společností Klarna.

S Klarna - Platba na splátky mohou zákazníci platit částku objednávky v měsíčních splátkách. Datum splatnosti nastává dle splátkového kalendáře vysvětleného v procesu nákupu a zasláního společností Klarna e-mailem.

Platební metoda Klarna - Platba na splátky není k dispozici pro všechny nabídky a vyžaduje mimo jiné úspěšné ověření úvěruschopnosti ze strany Klarna Bank AB (publ).

Další informace naleznete v podmínkách používání společnosti Klarna ([odkaz](#)). Obecné informace o společnosti Klarna naleznete zde ([odkaz](#)). Vaše osobní údaje budou společností Klarna zpracovávány v souladu s platnými zákony na ochranu osobních údajů a v souladu s Zásadami ochrany osobních údajů společnosti Klarna ([odkaz \(https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/cs\\_cz/privacy\)](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/cs_cz/privacy)).

---

## 10. Ochrana osobních údajů

Zooplus bere ochranu osobních dat svých Zákazníků velmi vážně. Prohlášení společnosti Zooplus o ochraně osobních údajů naleznete [zde \(https://www.zoohit.cz/info/legal/privacy\)](https://www.zoohit.cz/info/legal/privacy).

---

## 11. Marketing a komunikace se zákazníkem

Při uzavření smlouvy uvede zákazník adresu elektronické pošty (e-mail), kterou má společnost zooplus právo použít na přímou reklamu podobného zboží nebo služeb, pokud zákazník v okamžiku sběru informací proti jejímu použití nic nenamítá. Zákazník má vždy právo odmítnout používání elektronické poštovní adresy (e-mailové adresy) zasláním oznámení na [zákaznický servis \(https://www.zoohit.cz/contact\\_us\)](https://www.zoohit.cz/contact_us), a to bez jakýchkoli jiných nákladů, než jsou běžné poplatky u Vašeho operátora.

---

## 12. Provozovatel internetového obchodu

zooplus SE

Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Mnichov

Představenstvo: Lionel Desclée (Předseda), Steffen Schüller

Předseda dozorčí rady:

Stefan Goetz

Sídlo společnosti: Mnichov

Obvodní soud Mnichov, HRB 125080

DIČ: DE 200 164 421

Zooplus SE je majitelem a provozovatelem lékárny

Apotheke zooplus SE

Mánesova 154/16

407 53 Jiříkov

Česká republika

Firma zooplus SE je v České republice registrovaná na daňovém úřadě pod číslem CZ682942738 jako zahraniční podnikatel dodávající zboží formou zásilkového prodeje koncovému spotřebiteli.

Podle § 8 zákona č. 235/2004 Sb. je zásilkovým prodejem zboží takový prodej, kdy dodavatel z jednoho členského státu prodává zboží osobě do jiného členského státu a tato osoba, kupující, není registrovaná pro daň.

Proto není odpis daně možný.

---

## 13. zoohit Autobalík

### 1. Obecná ustanovení

Služba zoohit Autobalík (dále: Autobalík) umožňuje registrovaným zákazníkům nastavit pravidelné automatizované objednávky na položky k tomu způsobilé, které budou doručovány v předem stanovených intervalech, bez nutnosti ručního opakování objednávek. Z Autobalíku jsou vyloučeny všechny krátkodobé nebo dočasné reklamní předměty.

Položky způsobilé k Autobalíku, které jsou součástí potvrzené nebo dokončené objednávky, lze převést na službu zoohit Autobalík ve vašem zákaznickém účtu „můj zoohit“ v části „Moje objednávky“.

Každá automatická objednávka Autobalíku představuje pro zoohit závaznou nabídku na uzavření kupní smlouvy. Smlouva se zoohit je uzavřena až v okamžiku, kdy zoohit odešle objednanou položku zákazníkovi a potvrdí odeslání zákazníkovi e-mailem (potvrzením odeslání) do pěti pracovních dnů od obdržení automatizované objednávky. Pokud zákazník neobdrží potvrzení o odeslání ve výše uvedené lhůtě, smlouva se zoohitem nevstupuje v platnost.

Před zpracováním automatizované objednávky zašle zoohit zákazníkovi upomínkový e-mail, který zákazníkovi umožní objednávku zrušit nebo změnit.

## 2. Sleva na Autobalík

Zoohit nabízí slevu na aktuální standardní cenu konkrétních položek. Informace o úrovních slev a položkách, které lze využít pro Autobalík, najdete na stránce [zoohit Autobalík FAQ](https://www.zoohit.cz/info/about/subscription#:~:text=zoohit%20Autobal%C3%ADk%20%2D%20%C4%8Dasto%20kladen%C3%A9%20dotazy%20(FAQ)).).  
([https://www.zoohit.cz/info/about/subscription#:~:text=zoohit%20Autobal%C3%ADk%20%2D%20%C4%8Dasto%20kladen%C3%A9%20dotazy%20\(FAQ\)\)](https://www.zoohit.cz/info/about/subscription#:~:text=zoohit%20Autobal%C3%ADk%20%2D%20%C4%8Dasto%20kladen%C3%A9%20dotazy%20(FAQ)))). Použitá sleva Autobalíku je úroveň platná pro produkty v Autobalíku v době zpracování objednávky. Některé podrobnosti o Autobalíku a produktech (včetně ceny, slevy a dostupnosti) se mohou časem změnit. Každá objednávka Autobalíku podléhá podmínkám Autobalíku a produktu, který aktuálně platí. Zoohit si proto vyhrazuje právo slevu na Autobalík kdykoli změnit. Slevu na Autobalík nelze kombinovat s jinými slevami.

## 3. Dostupnost zboží

Pokud by konkrétní položka ve vaší objednávce Autobalíku nebyla v plánovaném termínu dodání skladem, objednávka této položky bude automaticky zrušena a o změně bude zákazník informován e-mailem.

## 4. Doba trvání, změny a ukončení Autobalíku

Autobalík nemá minimální dobu trvání. Dodací intervaly lze libovolně zvolit v týdnech, maximální interval činí 16 týdnů. Změny, pozastavení a zrušení Autobalíku jsou kdykoli možné v zákaznickém účtu pod „Můj Autobalík“. Zoohit může změnit tyto Podmínky pro zoohit Autobalík kdykoli zveřejněním změněných podmínek na webových stránkách zoohit.cz a v případě jakýchkoli významných změn předem upozornit zákazníka. Pokračováním ve službě zoohit Autobalík zákazník souhlasí s těmito změnami. Pokud zákazník nesouhlasí s jakýmikoli změnami těchto podmínek, je nutné Autobalík zrušit. Více informací o zrušení Autobalíku naleznete zde. Zoohit je oprávněn Autobalík kdykoli zrušit bez udání důvodu.

## 5. Způsoby platby

Položky objednané v rámci služby Autobalíku lze zaplatit debetní/kreditní kartou, dobírkou ApplePay nebo PayPal. Předpokladem pro platbu je aktuálnost a úplnost údajů v zákaznickém účtu.

K fakturaci každé objednávky předplatného bude použita poslední platební metoda, kterou jste použili ve svém účtu před vytvořením předplatného. Pokud platební metoda uložená ve vašem účtu není pro předplatné způsobilá, požádáme vás o výběr způsobilé platební metody, jinak bude předplatné upraveno na běžnou jednorázovou objednávku. Pokud vás požádáme o výběr způsobilé platební metody, bude k fakturaci každé objednávky úsporného předplatného použita tato platební metoda, kterou jste uvedli při vytváření předplatného. Pokud se nám nepodaří zpracovat vaši objednávku předplatného pomocí platební metody, kterou jste uvedli při vytváření předplatného, nebo jinak, opravňujeme vás k aktualizaci vašeho předplatného jinou platební metodou, kterou pro vás máme uloženou, a k použití této platební metody pro vaše objednávky úsporného předplatného. Pokud se nám nepodaří strhnout platbu z platební metody, která je u nás uložena v souvislosti s vašimi objednávkami úsporného předplatného, bude vaše úsporné předplatné po třech pokusech pozastaveno. Předplatné můžete kdykoli znovu zrušit výběrem jiné způsobilé platební metody.

## 6. Různé

Pokud by se jakékoli ustanovení těchto Podmínek, jak je uvedeno v aktuální platné verzi, ukázalo jako neplatné nebo z jakéhokoli důvodu nevymahatelné, platnost a vymahatelnost zbývajících Podmínek a ustanovení tím nebude ovlivněna

# 14. zoohit Bonusový program



Po registraci a vytvoření účtu „můj zoohit“ a provedení první objednávky se zákazníci automaticky a zdarma stávají členy Základního programu zoohit Club. Podrobnosti o podmínkách základní úrovně zooplus Club [naleznete zde \(https://www.zoohit.cz/zooclub/overview\)](https://www.zoohit.cz/zooclub/overview).

Poskytnutou e-mailovou adresu bude společnost zoohit používat k informování zákazníka o stavu jeho zooBodů. Registrací do programu Premium zoohit Club můžete získat další výhody. Podrobnosti o prémiové úrovni zooplus Club [naleznete zde \(https://www.zoohit.cz/zooclub/overview\)](https://www.zoohit.cz/zooclub/overview).

Zákazník má právo kdykoliv odstoupit od používání elektronické poštovní adresy (e-mailové adresy) bez toho, aby mu vznikly jiné náklady jako náklady na elektronický přenos dle základních sazeb.

# 15. Závěrečná ustanovení



15.1. Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení nejvíce přibližuje. Neplatností či neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

15.2. Znění těchto všeobecných obchodních podmínek může Zooplus měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění všeobecných obchodních podmínek.

15.3. Kupní smlouva včetně všeobecných obchodních podmínek je archivována zoolus v elektronické podobě a není přístupná

15.4. Právní vztahy založené těmito všeobecnými obchodními podmínkami se řídí českým právem.

15.5. Veterinární dietní krmivo by mělo být používáno pouze na doporučení a pod pravidelným dohledem veterináře. Zvíře by mělo během doby podávání krmiva pravidelně (každých 6 měsíců) a v případě zhoršení zdravotního stavu okamžitě absolvovat kontrolní prohlídku u veterináře. Zooplus nenese odpovědnost za následky nesprávného používání veterinárních dietních krmiv a za podávání v případech, kdy to zdravotní stav zvířete nevyžaduje.

15.6. Pro smluvní účely Zákazník souhlasí s tím, že mu všechny souhlasy, oznámení, uveřejnění a jiná komunikace a prohlášení mohou být zasílána elektronicky (např. na jeho e-mailovou adresu), přičemž je tím zachována písemná forma.

15.7. Léky by měly být používány pouze na doporučení a pod pravidelným dohledem veterináře. Zvíře by mělo během doby podávání léků pravidelně a v případě zhoršení zdravotního stavu okamžitě absolvovat kontrolní prohlídku u veterináře. Zooplus nenese odpovědnost za následky nesprávného používání léků nebo podávání v případech, kdy to zdravotní stav zvířete nevyžaduje.

## 16. Používání Facebook Custom Audience přes službu Pixel



Na našich webových stránkách používáme tzv. Meta Pixel, který je provozován firmou Meta Inc., 1 Hacker Way, Menlo Park, CA 94025, USA, případně, pokud je Vaše trvalá adresa v Evropské unii, firmou Meta Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irsko ( "Meta"). Tato funkce slouží k tomu, aby návštěvníkům našich stránek byly v rámci návštěvy sociální sítě Facebook prezentovány reklamy založené na zájmových okruzích tzv. "Facebook Ads". Touto službou se chceme ujistit, že naše reklamní příspěvky Facebook Ads odpovídají potencionálnímu zájmu našich návštěvníků a nejsou pro ně obtěžující. Dále můžeme sledovat efektivitu našich reklam na Facebooku z hlediska statistických údajů pro účely tržního průzkumu například tím, že zjistíme, kolik uživatelů kliklo na vybranou reklamu. MetaPixel je neprodleně po návštěvě naší stránky integrovaný s Facebookem, a může na Vašem přístroji uložit tzv. Cookie soubor. V případě, že se následně přihlásíte na Facebook nebo navštívíte v přihlášeném stavu Facebook, přiřadí služba Facebook tuto informaci k Vašemu osobnímu účtu uživatele na Facebooku. Shromážděné údaje nám nijak neumožňují jakýmkoliv způsobem identifikovat uživatele. Sběr a zpracování dat pomocí Facebooku se provádí v souladu se směrnicí Ochrany osobních údajů na Facebooku. Více informací naleznete zde: <https://www.facebook.com/about/privacy> (<https://www.facebook.com/about/privacy>). Používání služby Facebook Pixel můžete odmítnout, čímž zabráníte používání Vašich údajů pro prezentaci Facebook Ads. Můžete tak učinit na stránce v nastaveních Facebooku po přihlášení do Vašeho účtu: <https://www.facebook.com/settings> (<https://www.facebook.com/settings>). Toto nastavení platí nezávisle na používané platformě uživatele, tedy pro všechna zařízení, ať už mobilní nebo klasické osobní počítače.

Zároveň můžete po kliknutí na níže uvedený odkaz vytvořit na Vašem aktuálním zařízení v konkrétním používaném prohlížeči tzv. Opt-Out-Cookie soubor, který zabrání sbírání Vašich dat.

---

## 17. Verze VOP pro tisk



Kliknutím na ikonu tisku v pravém horním rohu obdrží Zákazník [VOP ve verzi pro tisk](#). Tu si může následně vytisknout nebo uložit.

Aktuální k: 28. 11. 2024

---

## 18. Alternativní řešení sporů



Nejsme povinni ani ochotni účastnit se řízení o řešení sporů před spotřebitelským rozhodčím výborem. Přesto se snažíme najít přátelské řešení jakýchkoli názorových rozdílů s našimi zákazníky. Pokud zákazník není spokojen s některou z našich nabídek, může nás kontaktovat na adrese [service@zoohit.cz](mailto:service@zoohit.cz)