

# Obchodní podmínky

## 1. Všeobecná ustanovení

a) Prodávajícím a provozovatelem webu [www.topvet.cz](http://www.topvet.cz) je Green idea s.r.o., Vodova 40, 612 00 Brno, IČ: 03544745, DIČ: CZ03544745, PO podnikající na základě zápisu v obchodním rejstříku pod spisovou značkou C 85406 vedenou u Krajského soudu v Brně, e-mail: [topvet@topvet.cz](mailto:topvet@topvet.cz).

Další informace o společnosti Green idea s.r.o. s jediným jednatelem MVDr. Jiřím Pantůčkem jsou uvedeny na webové adrese [www.topvet.cz/kontakty](http://www.topvet.cz/kontakty).

b) Obchodní podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a jeho zákazníků (kupujících) a ve svém platném znění tvoří obsah kupní smlouvy o dodávce zboží. V případě kolize jakéhokoli ustanovení těchto obchodních podmínek či reklamačního řádu se smlouvou má vždy přednost smluvní ujednání. Užití obchodních podmínek kupujícího je vyloučeno, a to i v otázkách obchodními podmínkami neupravených.

c) Nezbytnou součástí objednávky je potvrzení kupujícího, že se seznámil a souhlasí s těmito obchodními podmínkami a nákupním a reklamačním řádem vyhlášenými prodávajícím (společně jen „obchodní podmínky“).

d) Objednané zboží zasílá prodávající standardně pouze na území ČR nebo si klient může zboží odebrat osobně v provozovně na adrese Knínická 2018/7, 664 34, Kuřim. Na dodávky mimo území ČR se prodávající nezaměřuje, v případě zájmu je však možnost sjednání individuální dodávky.

e) Odesláním objednávky zákazník potvrzuje souhlas se smlouvou a obchodními podmínkami, doručení objednávky kupujícímu dochází k uzavření kupní smlouvy. Po obdržení objednávky bude kupujícímu na e-mailovou adresu automaticky zasláno potvrzení o přijetí objednávky a celkový souhrn objednaného zboží. Daňový doklad s přesnou částkou, upravenou o případné individuální slevy, obdrží kupující po odeslání balíku se zbožím.

## 2. Sdělení před uzavřením smlouvy

Prodávající sděluje, že

a) v případě, že kupující je spotřebitel, má takový spotřebitel právo od smlouvy odstoupit, a to ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne převzetí zboží, přičemž odstoupení musí v této lhůtě odeslat na fyzickou či elektronickou adresu prodávajícího. Spotřebitel je oprávněn využít formulář pro odstoupení od smlouvy na stránkách prodávajícího – formulář ke stažení [zde](#),

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy o dodávce zboží, které je dodáváno z hygienických důvodů v uzavřeném obalu, pokud jej spotřebitel z toho obalu již vyňal.

b) v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou,

c) v případě, že spotřebitel má stížnost či pokud není spokojen s vyřízením své reklamace, může tuto uplatnit u prodávajícího, příp. se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

Spotřebitel je také oprávněn řešit případné spory s prodávajícím prostřednictvím orgánu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Tímto orgánem je Česká obchodní inspekce. Řízení se zahajuje písemným návrhem, jehož náležitosti jsou uvedeny v § 20n zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Před zahájením řízení je nezbytné uplatnit reklamaci u prodávajícího, který je povinen ji vyřídit do 30 dnů. Mimosoudní řešení je pak možné zahájit nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci u prodávajícího. Veškeré informace o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou uvedeny na internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Spotřebitel je také oprávněn využít platformu pro řešení spotřebitelských sporů, která se nachází na internetových stránkách <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

### 3. Kupní smlouva

a) Předmětem uzavřené kupní smlouvy jsou pouze položky výslovně uvedené v přijaté objednávce (dále jen „zboží“). Prodávající se zavazuje, že bude svým zákazníkům dodávat:

- bezvadné zboží v souladu se specifikací nebo s vlastnostmi obvyklými pro daný druh zboží,
- vyhovující normám, předpisům a nařízením platným a účinným na území ČR,
- vybavené českými příbalovými letáky či popisy.

b) Návrhem k uzavření kupní smlouvy (nabídkou) je umístění nabízeného zboží prodávajícím na stránky e-shopu, kupní smlouva vzniká odesláním objednávky kupujícím a přijetím objednávky prodávajícím, za případné chyby při přenosu dat prodávající neodpovídá.

c) Uzavření smlouvy prodávající neprodleně potvrdí kupujícímu informativním e-mailem na kupujícímu zadanou e-mailovou adresu. Přílohou tohoto potvrzení je aktuální znění obchodních podmínek prodávajícího.

d) Před odesláním objednávky prodávajícím je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky.

e) Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Dokončit objednávku“.

f) Podmínkou platnosti elektronické objednávky je vyplnění veškerých formulářem předepsaných údajů a náležitostí označených jako nezbytné vč. potvrzení kupujícího, že se seznámil a souhlasí s obchodními podmínkami.

g) Prodávající je v závislosti na charakteru předmětu objednávky (množství zboží, výše ceny, náklady na přepravu, vzdálenost apod.), vždy oprávněn žádat kupujícího o autorizaci objednávky vhodným způsobem, např. telefonicky či písemně. Odmítne-li kupující objednávku požadovaným způsobem autorizovat, vzniká prodávajícímu právo od uzavřené kupní smlouvy odstoupit.

i) Registrovaní zákazníci mohou využít řadu výhod nabízených prodávajícím po registraci na internetové stránce [www.topvet.cz](http://www.topvet.cz). O těchto výhodách budou informováni e-mailovým zpravodajem. Proávající tímto dává na vědomí, že kupující mohou kdykoliv zakázat zaslání dalších zpravodajů.

## 4. Cena a platební podmínky

a) Nabídkové ceny uvedené na stránkách [www.topvet.cz](http://www.topvet.cz) jsou platné v okamžiku objednání a jsou uvedeny včetně DPH. Ceny se vztahují k vyobrazeným a popsáním produktům.

b) Kupní cenu uhradí kupující v závislosti na vybraném způsobu dodání převodem, platební kartou nebo v hotovosti nejpozději při převzetí zboží (dobírkou).

c) Faktura vystavená na základě kupní smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím je současně daňovým dokladem.

d) K ceně zboží bude dle zvoleného způsobu doručení zásilky připočítáno poštovné, které se kupující zavazuje uhradit společně s cenou zboží. Poštovné není účtováno v případě osobního odběru.

## 5. Dopravní podmínky, poštovné

a) Přehled možných způsobů doručení zásilek a jejich cen pro Českou republiku.

**Česká pošta, s.p.** - balík Do ruky (balík Na poštu) **128,- Kč** / celá zásilka

**Česká pošta, s.p.** - balík Do ruky (balík Na poštu) *bez dobřerečného (při on-line platbě kartou, převodem)* **89,- Kč** / celá zásilka

Kurýrní služba **Direct Parcel Distribution CZ, s.r.o.** doručení na vlastní adresu **118,- Kč** / celá zásilka

Kurýrní služba **Direct Parcel Distribution CZ, s.r.o.** doručení na vlastní adresu – *bez dobřerečného (při on-line platbě kartou, převodem)* **89,- Kč** / celá zásilka

Kurýrní služba **PPL CZ s.r.o.** doručení na vlastní adresu **118,- Kč** / celá zásilka a osobní odběr na výdejním místě **108,- Kč** / celá zásilka

Kurýrní služba **PPL CZ s.r.o.** doručení na vlastní adresu *bez dobřerečného (při on-line platbě kartou, převodem)* **89,- Kč** / celá zásilka a osobní odběr na výdejním místě – *bez dobřerečného (při on-line platbě kartou, převodem)* **79,- Kč** / celá zásilka

Paletová přeprava **Geis CZ s.r.o.** doručení paletových zásilek **420,- Kč** / celá zásilka

Výdejní místa **Zásilkovna.cz** **79,- Kč** / celá zásilka

Výdejní místa **Zásilkovna.cz** - *bez dobřerečného (při online platbě kartou, převodem)* **59,- Kč** / celá zásilka

Osobní odběr **TOPVET** (Knínická 2018/7, 664 34, Kuřim) **bez poplatku**

b) Způsoby platby za objednané zboží:

- **Dobírka** – zaplatíte hotově nebo kreditní kartou při převzetí zásilky
- **Bankovní převod v Kč** – platba bez prostředníka přímo na prodejce
- **On-line platební kartou**
- **On-line platební bránou GoPay**

c) Aktuální cena přepravy, je vždy zobrazována během objednávky v kroku 4. "Doprava a platba". U nákupu nad 1.500,00 Kč s DPH neúčtujeme kupujícímu cenu dopravy. Během speciálních časově omezených akcí může prodávající tuto hranici snížit.

## 6. Dodací lhůta

a) Zboží označené jako „skladem“ bude odesláno kupujícímu zpravidla do 10 pracovních dnů od přijetí objednávky nebo bude kupujícímu v této lhůtě oznámeno, že v této lhůtě nelze zásilku dodat.

b) V ostatních případech bude zboží odesláno dle dostupnosti zboží, nejpozději do 60 dnů ode dne přijetí objednávky. V případě dlouhodobě nedostupného zboží kontaktuje prodávající kupujícího za účelem ujednání možného způsobu řešení (např. prodloužení dodací lhůty, odstoupení od smlouvy apod.).

c) Je-li předmětem dodávky jak zboží označené jako skladem, tak zboží, jež skladem není, je zboží zpravidla odesláno kupujícímu až po dostupnosti všech položek, nedohodne-li se kupující s prodávajícím jinak.

d) Kupující je povinen zboží od přepravce řádně převzít, zkontrolovat neporušenost obalů, počet balíků a v případě jakýchkoliv závad neprodleně oznámit přepravci zjištěné vady. Tím nejsou dotčena práva ze záruky či odpovědnosti za vady. Faktura a daňový doklad jsou přiloženy v označeném balíku.

## 7. Záruka, práva z vadného plnění

a) Je-li kupujícím spotřebitel, vztahuje se na něj záruka za jakost. Záruční doba na vady dodaného zboží začíná běžet ode dne předání zboží kupujícímu. Prodávající poskytuje záruku za jakost a úplnost dodávky. Na všech výrobcích je uvedena minimální trvanlivost a šarže výrobků, záruční doba se pohybuje od 2 do 5 let.

b) Zjistí-li kupující vady zboží, za něž odpovídá prodávající, oznámí tuto skutečnost prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co tyto vady zjistí.

c) Reklamace je možné řešit písemně či telefonicky na kontaktních číslech v pracovních dnech v době od 8:00-16:00, příp. **e-mailem na [reklamace@topvet.cz](mailto:reklamace@topvet.cz)**. Vzhledem k tomu, že ve fázi převzetí reklamace není doposud známo, zda je reklamace oprávněná, či nikoliv, vyhrazuje si prodávající tímto právo nepřebírat reklamace učiněné prostřednictvím dobírky.

d) Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku).

e) Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady a zachová si své vlastnosti po celou záruční dobu. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal, a během záruční doby

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

f) Projeví-li se vada při koupi spotřebitelem v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se zato, že věc byla vadná již při převzetí.

g) Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

h) Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí (záruční doba).

i) Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno oznámit e-mailem prodávajícímu na adresu: [reklamace@topvet.cz](mailto:reklamace@topvet.cz), sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem nebo poštou prodávajícímu. Nedodržení pravidel tohoto bodu se nijak nedotýká práv kupujícího z odpovědnosti za vady či ze záruky.

j) Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady či se zárukou upravuje reklamační řád prodávajícího.

## 8. Odstoupení od smlouvy

a) Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě), má spotřebitel v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy ve lhůtě, která končí 14 dní od převzetí zboží (v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží). Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v přechodí větě. Pro usnadnění komunikace je vhodné uvést datum nákupu či číslo smlouvy/prodejního dokladu, bankovní spojení a zvolený způsob vrácení zboží.

b) Pro odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel využít též vzorový formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu těchto obchodních podmínek. Odstoupení od

kupní smlouvy může spotřebitel zasílat mimo jiné na adresu provozovny prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího [reklamace@topvet.cz](mailto:reklamace@topvet.cz).

c) Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od prodávajícího obdržel, a to na své náklady. Zboží by měl spotřebitel vrátit úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal. Spotřebitel odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

d) Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal, vyjma nákladů na dodání zboží převyšující nejlevnější nabízený způsob dodání. Prodávající vrátí peněžní prostředky stejným způsobem, jako je přijal, jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady.

e) Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

f) Spotřebitel má právo odstoupit od objednávky kdykoliv před expedicí zboží a bez jakéhokoliv postihu. Stornovat lze buď telefonicky nebo e-mailem na [reklamace@topvet.cz](mailto:reklamace@topvet.cz) s textem: „Odstupuji od objednávky ze dne DD.MM.RRRR č. (číslo objednávky)“. Nedodržení tohoto textu však nemá za následek neplatnost odstoupení, pokud je toto jinak dostatečně určité.

## **9. Odstoupení od smlouvy prodávajícím ve zvláštních případech**

a) Prodávající si vyhrazuje právo odstoupit do smlouvy nebo její části, již se důvod týká, v těchto případech:

- zboží se již nevyrábí nebo nedodává, nebo je u něj dočasně pozastavena výroba, či je pro prodávajícího jinak nedostupné i při vynaložení odborné péče,
- došlo k podstatnému zvýšení ceny zboží – tato podmínka je splněna tehdy, pokud nákupní cena zboží, za kterou jej je schopen pořídit prodávající, je o více než 100 % vyšší, než cena zboží dle uzavřené kupní smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím.

Uvedené možnosti odstoupení od smlouvy prodávající nemá u zboží, které bylo v okamžiku uzavření smlouvy označeno jako „skladem“.

b) V případě, že tato situace nastane, se prodávající zavazuje před využitím práva na odstoupení od smlouvy kontaktovat kupujícího za účelem nabídky dalšího postupu (např. náhrada za obdobné zboží).

## 10. Ochrana osobních údajů

a) Prodávající v pozici správce zpracovává ty osobní údaje, které mu zákazník poskytnul, a to s ohledem na nezbytnost takového zpracování pro splnění smlouvy, a tedy poskytnutí služby či produktu. Tyto osobní údaje nejsou poskytovány žádným dalším subjektům, s výjimkou smluvních partnerů zajišťujících platební styk a dopravu (např. banky, dopravce).

b) Prodávající se zavazuje chránit osobní údaje kupujícího před zneužitím.

c) Osobní údaje jsou uchovávány v souladu s platnými právními předpisy, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

d) Prodávající dále zpracovává uvedené osobní údaje a údaje o způsobech využívání služby či produktu zákazníkem na základě svých oprávněných zájmů pro marketingové účely související s poskytováním služby či produktu tak, jak je uvedeno v samostatném informování zákazníka.

e) Poskytnutí uvedených osobních údajů je smluvním požadavkem prodávajícího. Ke zpracování osobních údajů bude docházet po dobu přiměřenou, nanejvýš však po dobu 10 let od ukončení poskytování služby/produktu (s ohledem na délku promlčecí doby dle platných právních předpisů).

f) Zákazník má v souvislosti se zpracováním jeho osobních údajů právo:

- žádat o informace o kategoriích zpracovávaných osobních údajů, účelu, době a povaze zpracování a o příjemcích osobních údajů;
- požádat o poskytnutí kopie zpracovávaných osobních údajů;
- požádat při naplnění podmínek stanovených relevantními právními předpisy, aby osobní údaje byly opraveny, doplněny nebo vymazány, případně jejich zpracování omezeno;
- vznést námitku proti zpracovávání osobních údajů a právo podat stížnost u dozorového úřadu;
- být informován o případech porušení zabezpečení osobních údajů a to tehdy, pokud je pravděpodobné, že daný případ porušení bude mít za následek vysoké riziko pro jeho práva a svobody.

g) Osobní údaje kupujících jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Jednotlivé smlouvy jsou po svém uzavření provozovatelem archivovány, a to ve formě elektronické a jsou přístupné pouze prodávajícímu.

Další podmínky zpracování osobních údajů, specifikace zpracování konkrétních osobních údajů a kontaktní údaje, na kterých budou zákazníkovi zodpovězeny jeho případné dotazy týkající se ochrany osobních údajů ze strany prodávajícího, jsou podrobně rozepsány [zde](#).

## 11. Závěrečná ustanovení

a) Tyto obchodní podmínky platí ve znění uveřejněném na internetové stránce prodávajícího v den odeslání elektronické objednávky tehdy, není-li mezi účastníky písemně dohodnuto něco jiného.

b) Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky, rozhodným právem je tedy právo České republiky. Sudištěm případných sporů jsou věcně a místně příslušné soudy v České republice.

## 12. Dokumenty ke stažení

[Obchodní podmínky](#) 20. 9. 2021 v PDF

[Reklamační řád](#) 20. 9. 2021 v PDF

[Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy](#) v PDF

## 13. Další dokumenty k GDPR ke stažení

[Informovani-zakaznika-o-zpracovani-osobnich-udaju.pdf](#)

[Namitka-proti-zpracovani.pdf](#)

[Podminky-pouzivani-internetovych-stranek.pdf](#)

[Privacy-policy.pdf](#)

[Zadost-o-opravu-ci-doplneni-osobnich-udaju.pdf](#)

[Zadost-o-pristup-k-osobnich-udaju.pdf](#)

[Zadost-o-vymaz-osobnich-udaju.pdf](#)

Dokumenty jsou uloženy ve formátu elektronických dokumentů PDF – tyto dokumenty je možné otevřít s prohlížečem Adobe Reader, který je možné zdarma stáhnout například zde - <http://get.adobe.com/cz/reader/>.