

Obchodné podmienky

pre internetový obchod www.petcenter.sk platné od 13.12.2020 do 26.1.2021

Článok I - všeobecné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sú vypracované v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru a poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“) a zákonom č. 22/2003 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších právnych predpisov a s inými relevantnými právnymi predpismi.

Názov obchodnej spoločnosti: PetCenter CZ s.r.o.

Sídlo: Do Čertous 2634/7, Praha 9 – Horní Počernice, 193 00 Česká republika vedená Mestským súdom v Prahe

IČO: 44 797 273

IČ DPH: SK412 004 6150

Kontaktné údaje:

Email: infosk@petcenter.sk

Telefón: +421 2/33 456 818

www.petcenter.sk (ďalej len „predávajúci“)

2. Tieto VOP upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi predávajúcim a fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej len „kupujúci“ alebo „spotrebiteľ“), a ktorú uzatvára prostredníctvom webového rozhrania umiestneného na webovej stránke dostupnej na www.petcenter.sk (ďalej len „internetový obchod“). Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, tieto VOP sa nevzťahujú na prípady, kedy kúpnu zmluvu uzatvára právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. Odlišné dojednania v kúpnej zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.

3. **Kupujúcim spotrebiteľom** je v zmysle § 2 písm. a) zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

4. **Spotrebiteľskou zmluvou** je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

5. **Zmluvou uzatvorenou na diaľku** je zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzatvorená výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

6. Tieto VOP a kúpna zmluva sa uzatvárajú v slovenskom jazyku.

7. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že sa s týmito VOP dôkladne oboznámil, ich obsahu porozumel a v tomto znení s nimi bez výhrad súhlasí.

8. Zmluvné strany sa môžu ešte pred uzatvorením kúpnej zmluvy dohodnúť na zmene týchto VOP, čím je zaručená rovnosť zmluvných strán.

Článok II – informácie o tovare a cenách tovarov a služieb

1. Informácie o tovare, vrátane uvedenia cien jednotlivého tovaru a jeho hlavných vlastností sú uvedené pri jednotlivých tovaroch v katalógu internetového obchodu na stránke <http://www.petcenter.sk/>. Ceny tovaru sú uvedené vrátane dane z pridanej hodnoty. V cene tovaru nie sú zahrnuté náklady spojené s (i) dodaním tovaru, (ii) vrátením tovaru v prípadoch, ktoré kupujúci znáša podľa týchto VOP. Ceny tovaru zostávajú v platnosti po dobu, po ktorú sú zobrazované v internetovom obchode.

2. V internetovom obchode sú zverejnené informácie o nákladoch spojených s dodaním tovaru. Informácie o nákladoch spojených s dodaním tovaru uvedené v internetovom obchode platia len v prípade, keď je tovar doručovaný v rámci územia Slovenskej republiky.

3. Prípadné zľavy z kúpnej ceny tovaru nemožno navzájom kombinovať, ak sa nedohodne predávajúci s kupujúcim inak. Predávajúci si vyhradzuje právo vyhlásiť kúpnu zmluvu za neplatne dohodnutú, pokiaľ si kupujúci neoprávnene uplatní zľavu, resp. zľavový kupón v rozpore s jeho podmienkami.

4. Konečná cena je sumárna cena uvádzaná v objednávkovom formulári tesne pred odoslaním záväznej objednávky. Konečná cena je uvádzaná vrátane DPH, ostatných daní a poplatkov (napr. poštovné), ktoré musí kupujúci zaplatiť pre získanie tovaru. Túto cenu možno meniť iba na základe vzájomnej dohody oboch zmluvných strán.

5. Platné ceny tovaru sú uvedené pri jednotlivých položkách a platia výhradne pre nákup v internetovom obchode. Predávajúci si vyhradzuje právo nedodať kupujúcemu tovar, v prípade, že (i) došlo k zjavnej chybe na strane predávajúceho pri uvedení ceny tovaru v internetovom obchode alebo v priebehu objednávania, najmä vzhľadom na cenu porovnateľných produktov v čase predaja, (ii) objednaný tovar nie je dostupný alebo je vypredaný, (iii) existujú iné závažné dôvody, a to ani v prípade, že kupujúcemu bolo zaslané potvrdenie objednávky podľa týchto VOP. Predávajúci bude informovať kupujúceho o týchto skutočnostiach bez zbytočného odkladu. Predávajúci môže zaslať kupujúcemu na jeho emailovú adresu zmenenú / novú ponuku. Zmenená / nová ponuka sa považuje za nový návrh kúpnej zmluvy a kúpna zmluva je v takom prípade uzavretá potvrdením o jej prijatí kupujúcim na emailovú adresu predávajúceho.

6. Predávajúci garantuje dodanie tovaru za cenu, ktorá bola uvedená v internetovom obchode v čase objednania tovaru, ak VOP neuvádzajú inak.

7. Dokladom o predaji vrátane ceny tovaru je faktúra (daňový doklad), ktorá je priložená k zásielke, pričom zároveň slúži ako dodací a záručný list.

8. Podľa zákona o evidencii tržieb je predávajúci povinný vystaviť kupujúcemu účtenku. Zároveň je povinný zaevidovať prijatú tržbu u správcu dane online; v prípade technického výpadku potom najneskôr do 48 hodín.

Článok III. - poštovné a balné

1. Dodacie a platobné podmienky predávajúceho v Slovenskej republike sú uvedené na webovej stránke predajcu: <https://www.petcenter.sk/vsetko-o-nakupe/dodacie-a-platobne-podmienky/>.

2. K cene tovaru nie je účtované balné, pokiaľ sa strany nedohodnú inak.

3. V prípade, že objednávka nemôže byť úplne vybavená z titulu napríklad výpadku niektorého z objednaných tovarov, kupujúci zaplatí poštovné podľa čiastky uvedenej v objednávke. Dodatočne sa tovar nezasiela a objednávka sa považuje za vybavenú.

Článok IV. – objednávka a uzatvorenie kúpnej zmluvy

1. Zoznam tovaru na stránkach internetového obchodu <http://www.petcenter.sk/> je katalógom bežne dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Dostupnosť tovaru bude predávajúcim potvrdená na základe otázky (požiadavky) kupujúceho.

2. Kupujúci realizuje objednávku tovaru týmito spôsobmi:

- prostredníctvom svojho zákazníckeho účtu, po predchádzajúcej registrácii v internetovom obchode,
- vyplnením objednávkového formulára bez registrácie.

3. Pri zadávaní objednávky si kupujúci vyberie tovar, počet kusov tovaru, spôsob platby a doručenia.

4. Pred odoslaním objednávky je kupujúcemu umožnené kontrolovať a meniť údaje, ktoré do objednávky vložil.

5. Vykonať objednávku na internetovom obchode predávajúceho môže iba fyzická osoba spôsobilá na právne úkony staršia ako 16 rokov, pričom vykonaním objednávky táto osoba potvrdzuje, že je staršia ako 16 rokov, oboznámila sa s týmito VOP a bezvýhradne s nimi súhlasí.

6. Tovar ponúkaný predávajúcim je možné objednať prostredníctvom niektorého z nasledovných prostriedkov diaľkovej komunikácie:

- webového sídla,
- elektronickej pošty.

Objednávka cez e-shop

7. Pri nákupe prostredníctvom internetového obchodu kupujúci postupuje tak, že vybraný tovar umiestni do košíka kliknutím na tlačidlo „Do košíka“. Po ukončení nakupovania kliknutím na nákupný košík sa kupujúci dostane na podstránku nákupného košíka, kde po sumarizácii vybraného tovaru kliknutím na tlačidlo „Pokračovať na ďalší krok“ zvolí nákup bez registrácie alebo cez registráciu. Kupujúci následne vyplní fakturačné, príp. aj dodacie údaje, zvolí si spôsob dodania a platby a kliknutím na tlačidlo „Pokračovanie na ďalší krok“ sa dostane na sumarizáciu objednávky. Kupujúci objednávku záväzne potvrdí kliknutím na tlačidlo „Objednať“.

8. Podmienkou pre platnosť objednávky je vyplnenie všetkých povinných údajov v objednávkovom formulári a potvrdenie kupujúceho, že sa oboznámil s týmito VOP.

9. Informácie o jednotlivých technických krokoch nevyhnutných na uzatvorenie kúpnej zmluvy vyplývajú z týchto VOP.

10. Údaje uvedené v objednávke uskutočnenej prostredníctvom akéhokoľvek prostriedku diaľkovej komunikácie považuje predávajúci za správne a záväzné. V prípade, že niektorú z požiadaviek uvedených v objednávke predávajúci nemôže splniť, zašle kupujúcemu na jeho emailovú adresu zmenenú ponuku. Zmenená ponuka sa považuje za nový návrh kúpnej zmluvy a kúpna zmluva je v takom prípade uzatvorená potvrdením kupujúceho o prijatí nového návrhu kúpnej zmluvy na emailovú adresu predávajúceho.

11. Spotrebiteľ (kupujúci) odoslaním objednávky potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť kúpnu cenu.

12. Po prijatí záväznej objednávky predávajúci potvrdí uzatvorenie kúpnej zmluvy na trvalom nosiči. Oznámenie o prijatí objednávky je doručené na emailovú adresu kupujúceho. Doručením potvrdenia sa považuje kúpna zmluva za uzatvorenú. Prílohou potvrdenia sú aktuálne VOP predávajúceho. Takto uzatvorená zmluva je záväzná, meniť alebo zrušiť ju možno len na základe dohody oboch zmluvných strán alebo zo zákonných dôvodov.

13. Potvrdenie o uzatvorení kúpnej zmluvy obsahuje najmä označenie predávajúceho a údaje o názve a špecifikácii tovaru, o cene tovaru a/alebo iných službách, údaje o dodacej lehote tovaru, o mieste dodania a údaje o cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru na dohodnuté miesto dodania tovaru pre kupujúceho.

14. Kupujúci má právo záväznú objednávku zrušiť (stornovať) bez udania dôvodu do 24 hodín od jej zaslania. Kupujúci môže zrušiť objednávku elektronicky. Zrušenie objednávky potvrdí predávajúci kupujúcemu (objednávateľovi) elektronicky bez zbytočného odkladu.

15. Kúpna zmluva uzatvorená medzi predávajúcim a kupujúcim je predávajúcim archivovaná po dobu najmenej piatich rokov za účelom jej úspešného plnenia a plnenia si povinnosti predávajúceho vyplývajúce mu z osobitných právnych predpisov. Kúpna zmluva nie je prístupná tretím nezúčastneným stranám.

Článok V. – zákaznícky účet

1. Kupujúci je oprávnený vytvoriť objednávku tovaru bez registrácie, alebo prostredníctvom zriadeného zákazníckeho účtu.

2. Registrácia zákazníckeho účtu prebieha v rozhraní internetového obchodu predávajúceho, v ktorom kupujúci uvedie požadované údaje. Kupujúci sa zaväzuje uvádzať len pravdivé a úplne údaje, ktoré je v prípade zmeny povinný bez zbytočného odkladu aktualizovať v zákazníckom účte.

3. Po úspešnej registrácii zákazníckeho účtu bude kupujúci na základe zvolených prístupových údajov (prihlasovacie meno a heslo) oprávnený pristupovať do tohto účtu a prostredníctvom neho vykonávať objednávanie tovarov.

4. Kupujúci je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadne informácií potrebných na prístup do jeho zákazníckeho účtu. Predávajúci nenesie zodpovednosť za prípadné zneužitie zákazníckeho účtu tretími osobami.

5. Kupujúci nie je oprávnený umožniť využívanie zákazníckeho účtu tretím osobám.

6. Predávajúci je oprávnený zrušiť zákaznícky účet, ak predávajúci porušil akúkoľvek povinnosť, vyplývajúcu z kúpnej zmluvy alebo VOP. Predávajúci nezodpovedá za prípadnú nemožnosť prístupu kupujúceho do zákazníckeho účtu z dôvodov, ktoré majú objektívny charakter (najmä technické prekážky).

Článok VI. - práva a povinnosti zmluvných strán

1. Predmetom kúpnej zmluvy sú práva a povinnosti zmluvných strán.

2. Predávajúci je povinný najmä:

- poskytnúť spotrebiteľovi informácie podľa príslušných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov a iných relevantných právnych predpisov,
- zabaliť tovar na prepravu tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu,
- dodať spotrebiteľovi objednaný tovar do miesta určenia riadne a včas,
- dodať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom všetky doklady potrebné na riadne prevzatie a užívanie tovaru v súlade s relevantnými právnymi predpismi.

3. Predávajúci má právo na zaplatenie kúpnej ceny riadne a včas.

4. Predávajúci má právo odstúpiť od zmluvy, ak nie je schopný dodať kupujúcemu tovar riadne a včas, najmä z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný telefonicky alebo e-mailom, a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti, mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 15 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

5. Kupujúci je povinný najmä:

- včas prevziať tovar v mieste určenia,
- zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v lehote splatnosti, vrátane nákladov na doručenie tovaru, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli, že náklady na doručenie tovaru znáša predávajúci,
- potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.

6. Kupujúci berie na vedomie, že v prípade porušenia zmluvných povinností vyplývajúcich mu z kúpnej zmluvy zodpovedá podľa § 420 Občianskeho zákonníka v zmysle ustanovení o všeobecnej zodpovednosti za škodu, ktorá týmto porušením predávajúcemu vznikla.

7. Kupujúci má právo na dodanie tovaru predávajúcim riadne a včas.

8. Akékoľvek spory vzniknuté v súvislosti s kúpnu zmluvou, ktorej prílohou sú tieto VOP, budú riešené výlučne podľa platných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky.

Článok VII. - platobné podmienky

1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu dohodnutú v kúpnej zmluve vrátane nákladov na doručenie tovaru. Ak nie je ďalej uvedené výslovne inak, rozumie sa ďalej kúpnu cenou aj náklady spojené s dodaním tovaru.

2. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu dohodnutú v kúpnej zmluve v lehote splatnosti, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

3. Kupujúci môže kúpnu cenu zaplatiť nasledovnými spôsobmi:

- **Na dobierku**

Cenu za objednaný tovar kupujúci zaplatí až pri jeho prevzatí na pošte alebo od kuriéra. Pri tomto spôsobe platby sa účtuje k cene objednávky cena za dobierku, ktorá je uvedená v objednávke.

- **Platba vopred bankovým prevodom na účet predávajúceho**

Pri platbe pred prevzatím tovaru vykoná kupujúci úhradu až po tom, ako mu je potvrdená objednávka mailom. V prípade, že podklad na úhradu nebude e-mailom doručený do 48 hodín, je potrebné predávajúceho kontaktovať e-mailom alebo telefonicky.

4. V prípade bezhotovostnej platby je záväzok kupujúceho uhradiť kúpnu cenu splnený okamihom pripísania príslušnej čiastky na bankový účet predávajúceho.

5. Ak zákazník pri platbe vopred bankovým prevodom, neuhradí objednaný tovar do 5 dní od potvrdenia objednávky na účet predávajúceho, je predávajúci oprávnený zrušiť objednávku tovaru kupujúceho a označiť objednávku za neplatnú. V prípade zrušenia objednávky zaniká záväzkový vzťah medzi kupujúcim a predávajúcim.

Článok VIII. - dodacie podmienky

1. Voľba spôsobu dodania sa vykonáva počas objednávanie tovaru. Predávajúci sa zaväzuje dodať kupujúcemu objednaný tovar v lehote do 30 dní odo dňa potvrdenia objednávky. Pokiaľ nie je možné tovar dodať v uvedenej lehote, dohodnú sa zmluvné strany na poskytnutí dodatočnej lehoty na plnenie. Predávajúci obvykle dodá tovar kupujúcemu v lehote 5 pracovných dní. O expedovaní tovaru bude kupujúci informovaný mailom.

2. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v objednávke a potvrdení uzatvorenia kúpnej zmluvy.

3. Náklady na dodanie tovaru závisia od zvoleného spôsobu dodania, pričom presná kalkulácia nákladov na dodanie sa zobrazí v objednávke pri voľbe spôsobu dodania.

4. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v objednávke, osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala ním splnomocnená osoba. V prípade, že je z dôvodov na strane kupujúceho nutné tovar doručovať opakovane alebo iným spôsobom než bolo uvedené v objednávke, je kupujúci povinný uhradiť náklady spojené s iným spôsobom doručenia.

5. Od okamihu odovzdania tovaru na prepravu dopravcovi, zodpovedá za prípadnú škodu dopravca. Z uvedeného dôvodu je potrebné, aby kupujúci alebo ním poverená osoba pred prebratím tovaru skontrolovala neporušenosť obalu tovaru, prípadne, či tovar nemá vady. V prípade akýchkoľvek väd alebo poškodení tovaru, prípadne jeho obalu kupujúci túto skutočnosť bezodkladne oznámi prepravcovi. V prípade väd tovaru, alebo zistenia porušenia obalu svedčiaceho o neoprávnenom vniknutí do zásielky kupujúci nemusí zásielku od prepravcu prevziať alebo môže prevziať tovar a priamo na mieste spísať s dopravcom (slovenskou poštou, kuriérom) záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je potrebné bez zbytočného odkladu oznámiť mailom na infosk@petcenter.sk. Takto vrátený tovar bude bez odkladu nahradený odoslaním nového.

6. V prípade, ak si kupujúci nesplní svoju povinnosť prezrieť tovar pri jeho prevzatí, prípadne tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, predávajúci nemusí uznať reklamáciu tovaru z tohto dôvodu.

7. Pri prevzatí tovaru je kupujúci, alebo ním poverená osoba, povinná podpísať dodací list.

8. Kupujúci berie na vedomie, že v prípade porušenia povinnosti prevziať tovar riadne a včas vzniká predávajúcemu nárok na náhradu škody podľa všeobecnej zodpovednosti za škodu podľa Občianskeho zákonníka. Po uplynutí 14 dní odo dňa, keď bol kupujúci povinný prevziať tovar, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predat' tovar tretej osobe.

9. Ak bude z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve potrebné dodávku tovaru opakovať, alebo predávajúci má podozrenie, že sa jedná o špekulatívnu objednávku, predávajúci si vyhradzuje právo opätovne doručiť tovar kupujúcemu až po zaplatení celej kúpnej ceny a nákladov na doručenie. Zálohová faktúra má splatnosť 7 dní. Pokiaľ nebude v lehote splatnosti uhradená, objednávka sa považuje za bezpredmetnú.

10. Kupujúci je v prípade nedodania tovaru v lehote podľa čl. VIII ods. 1 týchto VOP oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy .

11. V prípade, že predávajúci nemôže dodať kupujúcemu tovar v stanovenej lehote, bude o tom informovať mailom alebo telefonicky kupujúceho, pričom mu oznámi termín dodania alebo ponúkne náhradný tovar.

Článok X. - nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar vrátane nákladov na dodanie, najskôr však prevzatím tovaru. Do tohto momentu je vlastníkom tovaru predávajúci. Zodpovednosť za náhodné poškodenie, či stratu tovaru prechádza na kupujúceho okamihom prevzatia tovaru alebo okamihom, kedy mal kupujúci povinnosť prevziať, ale v rozpore s kúpnou zmluvou tak neurobil.

Článok XI. - riešenie sporov

1. Právne vzťahy, ktoré vzniknú medzi predávajúcim a kupujúcim v súvislosti s používaním internetového obchodu a uzatvorením zmluvného vzťahu sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

2. Účastníci tohto právneho vzťahu sa dohodli, že v prípade vzniku sporu je daná právomoc súdom Slovenskej republiky.

3. V prípade vzniku sporu medzi predávajúcim a kupujúcim spotrebiteľom, je spotrebiteľ oprávnený obrátiť sa predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spotrebiteľ spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Žiadosť o nápravu je možné zaslať elektronickou poštou na e-mail infosk@petcenter.sk alebo poštou na adresu predávajúceho. Pokiaľ predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu niektorému zo subjektov alternatívneho riešenia sporov.

4. Podmienky alternatívneho riešenia sporu upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

5. Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom vnútra SR alebo Slovenská obchodná inšpekcia (soi.sk).

6. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, prevádzkovanou EÚ. Sťažnosť možno podať vyplnením online formulára na stránke http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Právo voľby spomedzi subjektov alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľ.

7. Riešenia sporov niektorým zo subjektov alternatívneho riešenia sporov sa môže domáhať len spotrebiteľ. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

8. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporov vyplývajúcich zo spotrebiteľských zmlúv uzatvorených na diaľku.

9. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť v zákonom stanovených prípadoch, napríklad ak vyčíslená hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur alebo ak podá spotrebiteľ návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie k žiadosti.

10. Alternatívne riešenie sporov je v zásade bezplatné. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od spotrebiteľa žiadať poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 eur.

11. Subjekt alternatívneho riešenia sporov postupuje pri alternatívnom riešení sporu tak, aby bol spor čo najrýchlejšie vyriešený, predchádza zbytočným prieťahom, koná hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb; ak je to možné, pri komunikácii využíva najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky.

12. Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

13. Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.

Článok XII. - odstúpenie od zmluvy

1. Odstúpenie od zmluvy kupujúceho, ktorým je spotrebiteľ, sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov.

2. Spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa:

- prevzatia tovaru,
- uzavretia zmluvy o poskytnutí služby,
- uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

3. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa

- tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
- dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
- tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

4. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty a odstúpenie od zmluvy.

5. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený (napr. otvorené obaly krmív),
- predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
- vykonanie nalievavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
- predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
- poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy

6. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto VOP.

7. Právny úkon smerujúci k odstúpeniu od zmluvy je možné zaslať v listinnej forme na adresu:

Pet Center, Saratovská ulica 28, 841 02 Bratislava

alebo mailom na infosk@petcenter.sk.

8. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty.

9. Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy iba v prípadoch uvedených v zákone o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku a reklamačnom poriadku. Spotrebiteľ zašle /odovzdá tovar (v prípade krmív v nepoškodenom obale) predávajúcemu na nasledovnej adrese:

Pet Center, Saratovská ulica 28, 841 02 Bratislava

10. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi uvedené platby rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

11. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že miesto vrátenia kúpnej ceny predávajúci vymení vrátený tovar za iný tovar z ponuky v zodpovedajúcej hodnote.

12. Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

13. Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

14. V prípade odstúpenia od zmluvy znáša spotrebiteľ náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru a v prípade odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

15. V prípade odstúpenia od zmluvy spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

16. Predávajúci odporúča kupujúcemu poistiť tovar, ktorý je predmetom vrátenia. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom vrátenia znáša kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru predávajúcim.

17. Pokiaľ kupujúci nedoručí najneskôr spolu s tovarom oznámenie o odstúpení od zmluvy, vyzve ho predávajúci telefonicky, prípadne e-mailom na doplnenie chýbajúcich údajov alebo priloženie chýbajúcich požadovaných dokladov. Ak spotrebiteľ ani v dodatočnej lehote nepredloží oznámenie o odstúpení od zmluvy alebo nedoplní chýbajúce údaje, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetného vrátenia a tovar bude vrátený kupujúcemu na adresu uvedenú v objednávke.

18. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný kupujúcim na dobierku.

19. Ak sú spolu s tovarom poskytované darčeky, kupujúci berie na vedomie, že darovacia zmluva uzatvorená medzi zmluvnými stranami sa viaže na túto kúpnu zmluvu. V prípade, že kupujúci využije právo odstúpiť od kúpnej zmluvy, darovacia zmluva stráca účinnosť a kupujúci je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť s ním súvisiace poskytnuté darčeky.

Článok XIII. - zodpovednosť predávajúceho za vady

1. Právna úprava zodpovednosti predávajúceho za vady sa riadi § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka

2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

3. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o vady spôsobené používaním veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

4. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na obale veci, alebo návode k nej pripojenom, vyznačená doba minimálnej trvanlivosti, záručná doba končí posledným dňom tejto doby minimálnej trvanlivosti.

5. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.

6. Záručný list obsahuje označenie predávajúceho (meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania), obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

7. Záručným listom je doklad o kúpe – faktúra, ktorá slúži zároveň aj ako dodací list.

8. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.

9. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie, mechanické poškodenie apod.

Článok XIV. - reklamačné podmienky

Podmienky reklamácie sa riadia príslušnými ustanoveniami reklamačného poriadku prijatého prevádzkovateľom a zverejnenom na internetovej stránke <http://www.petcenter.sk/>.

Článok XV. - platnosť zmluvy

Kúpna zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do riadneho splnenia si povinností oboch zmluvných strán vyplývajúcich z kúpnej zmluvy a týchto VOP, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou.

Článok XVI. - ochrana osobných údajov

Podmienky spracúvania osobných údajov prevádzkovateľom sú špecifikované na internetovej stránke <http://www.petcenter.sk/> v sekcii Ochrana osobných údajov.

Článok XVII. - záverečné ustanovenia

1. Tieto obchodné podmienky sú zobrazené na stránke internetového obchodu <http://www.petcenter.sk/> a je tak umožnená ich archivácia a reprodukcia kupujúcim.
2. Tieto VOP platia v znení uvedenom na stránkach internetového obchodu <http://www.petcenter.sk/> v deň odoslania objednávky kupujúcim, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť tieto VOP, pokiaľ si to bude vyžadovať zmena obchodnej politiky alebo platnej legislatívy.
4. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.8.2020.

PRÍLOHA Č. 1

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSÚPENIE OD ZMLUVY

v zmysle § 7 a nasl. Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov o a zmene a doplnení niektorých zákonov

(ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“)

Kupujúci:

Meno a priezvisko*

Ulica a číslo*:

Mesto*:

PSČ*:

Telefón:

E-Mail:

Predávajúci:

Názov obchodnej spoločnosti: PetCenter CZ s.r.o.

Sídlo: Do Čertous 2634/7, Praha 9, 193 00 Česká republika

IČO: 44 797 273

IČ DPH: SK412 004 6150

Email: infosk@petcenter.sk

Telefón : +420 255 734 500

E-shop: www.petcenter.sk

Týmto Vám oznamujem, že odstupujem od kúpnej zmluvy, uzavretej cez e-shop predávajúceho www.petcenter.sk, na tento tovar*:

.....

Číslo
objednávky*:

Dátum
objednania*:

Dátum prevzatia tovaru (*ak bol tovar prevzatý*)*:

Žiadam preto o vrátenie:

- plnej hodnoty faktúry (*všetok fakturovaný tovar je predmetom odstúpenia od zmluvy*)
- čiastočnej hodnoty faktúry (*len určitá časť z tovarov je predmetom odstúpenia od zmluvy*)

Požadovaná hodnota k vráteniu:

Požadovanú sumu mi vráťte na účet - IBAN a SWIFT :

V dňa podpis

(iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

* povinné položky

Reklamačný poriadok

pri uplatnení si reklamácie u predávajúceho, ktorým je spoločnosť
PetCenter CZ s.r.o. platný od 13.12.2020 do 26.1.2021.

Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb, ktoré predávajúci predal spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.

2. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou VOP predávajúceho.

3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim spotrebiteľom u predávajúceho:

Názov obchodnej spoločnosti: PetCenter CZ s.r.o.

Sídlo: Do Čertous 2634/7, Praha 9 – Horní Počernice, 193 00 Česká republika vedená
Mestským súdom v Prahe

IČO: 44 797 273

IČ DPH: SK412 004 6150

Kontaktné údaje:

Email: infosk@petcenter.sk

Telefón : +420 255 734 500

www.petcenter.sk (ďalej len „predávajúci“)

4. Kupujúcim spotrebiteľom je v zmysle § 2 písm. a) zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

5. Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

6. Zmluvou uzatvorenou na diaľku je zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzatvorená výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

7. Internetovým obchodom je webové rozhranie predávajúceho umiestneného na webovej stránke dostupnej na petcenter.sk

8. Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru kupujúci prejavuje súhlas s týmto Reklamačným poriadkom a VOP.

9. Prevzatím tovaru u kupujúceho podnikateľa je okamih jeho odovzdania predávajúcemu, resp. prvému prepravcovi. Prevzatím tovaru u kupujúceho spotrebiteľa je okamih prevzatia tovaru od predávajúceho resp. od prepravcu spotrebiteľom.

10. Orgánom dozoru je:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Prievozská 32, P.O. Box 5

820 07 Bratislava 27

odbor výkonu dozoru

tel. č.: 02/58272 172, 02/58272 104

fax č.: 02/58272 170

11. Tovar zakúpený v internetovom obchode predávajúceho možno reklamovať v 2 prípadoch:

- Reklamácia v rámci záručnej doby;
- Reklamácia v množstve, druhu, ceny a pod.

Záruka, záručné podmienky

1. Právna úprava zodpovednosti predávajúceho za vady sa riadi ust. § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka.

2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

3. V prípade tovaru, na ktorý predávajúci poskytol zľavu z dôvodu končiacej doby trvanlivosti, predávajúci vopred oznámi kupujúcemu túto skutočnosť pri jednotlivom tovare v internetovom obchode. Kupujúci berie na vedomie, že záručná doba týchto tovarov končí v posledný deň doby minimálnej trvanlivosti, uvedený na obale tovaru, alebo v návode k nemu pripojenom.

4. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

5. Tovar si musí zachovať svoju kvalitu a zdravotnú nezávadnosť do dátumu spotreby alebo dátumu minimálnej trvanlivosti vyznačeného na obale tovaru. Pri štandardnom uskladnení a preprave tovaru, zodpovedajúce druhu krmiva, si krmivá uchovávajú svoje deklarované nutričné vlastnosti po celú dobu vyznačenej trvanlivosti. V prípade tovarov, ktoré sa rýchlo kazia alebo tovarov určených na okamžitú spotrebu sa reklamácia musí uplatniť najneskôr deň nasledujúci po doručení tovaru, inak právo spotrebiteľa zanikne.

6. Záručným listom je doklad o kúpe – faktúra, ktorá slúži zároveň aj ako dodací list.

7. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.

8. Od okamihu odovzdania tovaru na prepravu dopravcovi, zodpovedá za prípadnú škodu dopravca. Kupujúci alebo ním poverená osoba je povinný/á dodaný tovar prehliadnuť pri jeho prevzatí. Z uvedeného dôvodu je potrebné, aby kupujúci alebo ním poverená osoba pri preberaní tovaru skontrolovala, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade jeho poškodenia je potrebné odmietnuť prevzatie tovaru alebo a spísať s dopravcom záznam alebo prevziať tovar a priamo na mieste spísať s dopravcom (slovenskou poštou, kuriérom) záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Vrátený tovar bude okamžite nahradený odoslaním nového.

9. V prípade, že kupujúci zistí poškodenie tovaru alebo inú vadu až po jeho prevzatí, je potrebné túto skutočnosť oznámiť bez zbytočného odkladu. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je potrebné bez zbytočného odkladu oznámiť mailom na infosk@petcenter.sk.

10. V prípade, že kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, predávajúci nemusí uznať prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.

11. Pri prevzatí tovaru je kupujúci, alebo ním poverená osoba, povinná podpísať dodací list.

12. Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

- mechanickým poškodením tovaru,
- používaním tovaru v podmienkach ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia,
- neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami,
- prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

13. Ak je kupujúcim spotrebiteľ, môže uplatniť v rámci záručnej doby vady na tovare u predávajúceho v súlade s reklamačnými podmienkami stanovenými zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a týmto reklamačným poriadkom.

Reklamačné podmienky

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci má právo uplatniť si nároky za vady tovaru počas trvania záručnej doby.

2. Ak ide o **vadu, ktorú možno odstrániť**, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

3. Ak ide o **vadu, ktorú nemožno odstrániť** a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci (tovaru).

4. Reklamáciu je kupujúci spotrebiteľ oprávnený uplatniť písomne alebo osobne na adrese predávajúceho:

predajňa Pet Center, Saratovská ulica 28, 841 02 Bratislava

5. Pri uplatnení reklamácie kupujúci zašle/odovzdá na vyššie uvedenú adresu spolu s chybným tovarom vyplnený reklamačný formulár, daňový doklad preukazujúci kúpu tovaru a doklad o doručení (ďalej len „požadované doklady“).

6. Kupujúci uvedie v reklamačnom formulári nasledujúce údaje:

- identifikácia kupujúceho,
- číslo elektronickej objednávky,
- popis tovaru, ktorý si kupujúci žiada vrátiť/vymeniť s uvedením kódu, farby, veľkosti, množstva a ceny,
- názov a číslo bankového účtu kupujúceho a kód banky,
- dátum a podpis kupujúceho.

7. Pokiaľ kupujúci nedoručí spolu s tovarom, ktorý si želá reklamovať, aj požadované doklady, vyzve ho predávajúci telefonicky, prípadne e-mailom na doplnenie chýbajúcich údajov alebo priložene chýbajúcich požadovaných dokladov.

8. Ak sa predávajúcemu nepodarí opakovane telefonicky kontaktovať kupujúceho a/alebo kupujúci nereaguje na e-mailovú výzvu predávajúceho do 30 dní odo dňa prevzatia tovaru predávajúcim a nedoručí chýbajúce doklady alebo nedoplní chýbajúce údaje, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetného reklamácie a tovar bude vrátený na náklady kupujúceho späť kupujúcemu na adresu uvedenú v objednávke.

9. Ak spolu s požadovanými dokladmi nie je priložený tovar, ktorý je predmetom reklamácie, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej záležitosti a má sa za to, že kupujúci nemá v úmysle tovar reklamovať.

10. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný kupujúcim na dobierku.

11. Pri spätnom zasielaní je tovar potrebné zabaliť tak, aby sa predišlo jeho poškodeniu. Poškodenie tovaru pri preprave môže mať za následok neuznanie reklamácie.

12. Predávajúci odporúča kupujúcemu poistiť tovar, ktorý je predmetom reklamácie. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom reklamácie znáša kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru predávajúcim.

13. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

14. V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy tovaru, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov za odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

15. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy tovaru, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie, pričom túto informáciu uvedie v doklade o vybavení reklamácie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácie rozumie okrem iného i stanovisko autorizovanej osoby, notifikovanej osoby, kreditovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

16. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znovu uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znovu uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

17. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

18. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

19. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby ukončenia reklamačného konania sa do záručnej doby nepočíta. V prípade výmeny veci za novú, začína plynúť nová záručná doba od jej prevzatia.

20. Kupujúci má právo a úhradu nákladov (najmä poštovného), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady a boli vynaložené skutočne a účelne. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu (o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom.)

21. Reklamácia sa nevzťahuje na vady tovaru spôsobené bežným používaním tovaru kupujúcim.

22. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 12.12.2020.

Podmienky ochrany osobných údajov platné od 13.12.2020 do 26.1.2021

Zásady ochrany osobných údajov

S účinnosťou odo dňa **25.05.2018** sú všetky osobné údaje spracúvané v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej aj ako „**nariadenie GDPR**“).

Vaše osobné údaje budú uchovávané bezpečne, v súlade s bezpečnostnou politikou prevádzkovateľa a len po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu spracúvania. Prístup k Vaším osobným údajom budú mať výlučne osoby poverené prevádzkovateľom na spracúvanie osobných údajov, ktoré ich spracúvajú na základe pokynov prevádzkovateľa, v súlade s bezpečnostnou politikou prevádzkovateľa.

Informácie podľa Článku 13 nariadenia

I. Totožnosť a kontaktné údaje prevádzkovateľa

Prevádzkovateľom osobných údajov je spoločnosť **PetCenter CZ s.r.o.**, so sídlom Do Čertous 2634/7, Praha 9 - Horní Počernice, PSČ 193 00, Česká republika, identifikačné číslo: 44797273, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 6648, IČ DPH: SK4120046150 (ďalej aj ako „**prevádzkovateľ**“ alebo „**PetCenter CZ s.r.o.**“).

Kontaktné údaje prevádzkovateľa sú nasledujúce:

adresa pre doručovanie: PetCenter CZ s.r.o., Do Čertous 2634/7, Praha 9 - Horní Počernice, PSČ 193 00, Česká republika

e-mail: gdpr@petcenter.cz

II. Na základe čoho budú Vaše údaje spracúvané?

Vaše osobné údaje môžu byť spracúvané za nasledovnými účelmi:

- A. **E-shop**
- B. **Priamy marketing**
- C. **Súťaže**
- D. **Marketing – zasielanie noviniek**
- E. **Cookies**
- F. **Vernostný program**

II.A E-shop

Vaše osobné údaje môžu byť v tomto prípade spracúvané za účelom uzatvorenia kúpnej zmluvy s kupujúcim prostredníctvom internetového obchodu www.petcenter.sk alebo iným vhodným spôsobom, objednania tovaru prostredníctvom internetového obchodu www.petcenter.sk a potvrdenia objednávky, vystavenia daňového dokladu na zaplatenie kúpnej ceny, dodania objednaného tovaru na miesto dodania určené kupujúcim a jeho odovzdania oprávnenej osobe, evidencie kupujúcich na administratívne účely, evidencie objednávok pre riešenie prípadných reklamácií a súvisiaca komunikácia.

i. právny základ

Vaše osobné údaje za účelom nakupovania prostredníctvom e-shopu budú spracované na základe čl. 6 ods. 1 písm. b) nariadenia GDPR z dôvodu, že spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba.

ii. doba uchovávaní osobných údajov

Osobné údaje budú uchovávané počas 10 rokov odo dňa uzatvorenia kúpnej zmluvy a nebudú spracúvané na žiaden iný účel, než na ten, na ktorý boli získané.

iii. príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov

Osobné údaje budú za účelom vybavenia objednávky uskutočnenej prostredníctvom internetového obchodu www.petcenter.sk poskytované nasledovným príjemcom:

- Shoptet, a.s., so sídlom Dvořeckého 628/8, Praha 6, Česká republika, IČO: 28935675 alebo inej spoločnosti zabezpečujúcej správu a prevádzku webovej stránky internetového obchodu petcenter.sk;
- PetCenter Slovakia s.r.o., so sídlom Palisády 56, 811 06 Bratislava, IČO: 44550430, subjektu zabezpečujúcemu výdaj objednávok na predajniach;
- kuriérskej spoločnosti DPD CZ s.r.o., so sídlom Zemská 211/I, 33701 Ejovice, Česká republika, IČO: 63077051 alebo iným prepravným spoločnostiam alebo doručovateľom;
- Global Payments s.r.o., so sídlom V Olšinách 626/80, 100 00 Praha 10, IČO: 04235452 alebo iným poskytovateľom služieb ohľadom spracovania platby;
- LiveAgent CZ s.r.o. so sídlom Zoubkova 548/45, Nový Lískovec, 634 00 Brno, Česká republika, IČ: 07166753 alebo inému subjektu zabezpečujúcemu správu a podporu informačných technológií;
- ďalším tretím osobám, a to len v nevyhnutnej miere za účelom splnenia povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy;
- iným subjektom bude umožnený prístup k osobným údajom zákazníkov len v prípadoch stanovených platnou právnou úpravou (najmä v priebehu správneho či trestného konania, ochrana práv spotrebiteľa).

iv. prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie

Neuskutočňuje sa.

v. následky neposkytnutia osobných údajov

Poskytnutie osobných údajov za účelom nakupovania prostredníctvom e-shopu je požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie kúpnej zmluvy a splnenie povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy. V prípade neposkytnutia osobných údajov nebude možné uzatvoriť kúpnu zmluvu.

vi. existencia automatizovaného rozhodnutia vrátane profilovania

Osobné údaje nebudú použité na automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania.

II.B Priamy marketing

Osobné údaje osôb, ktoré nakúpili v e-shope môžu byť spracúvané za účelom informovania o akciách, novinkách a zľavách a dôležitých obchodných i marketingových aktivitách spoločnosti **PetCenter CZ s.r.o.** a/alebo **PetCenter Slovakia s. r. o.**

i. právny základ

Vaše osobné údaje budú v tomto prípade spracúvané na základe oprávneného záujmu prevádzkovateľa podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) nariadenia GDPR. Oprávneným záujmom prevádzkovateľa je záujem prevádzkovateľa informovať osoby, ktoré si nakúpili v e-shope o ďalších akciách, novinkách a zľavách a dôležitých obchodných i marketingových aktivitách spoločnosti **PetCenter CZ s.r.o.** a/alebo **PetCenter Slovakia s. r. o.**

ii. doba uchovávania osobných údajov

Osobné údaje budú uchovávané počas 10 rokov odo dňa uzatvorenia kúpnej zmluvy a/alebo dokým dotknutá osoba neodmietne používanie kontaktných informácií za týmto účelom odhlásením sa z odberu noviniek kliknutím na link uvedený v spodnej časti doručenej e-mailovej správy.

iii. príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov

Osobné údaje budú za účelom priameho marketingu poskytované nasledovným príjemcom:

- Mailkit s.r.o., so sídlom Novákových 970/41, 18000 Praha 8 - Libeň, Česká republika, IČO: 26449901 a SmartSelling a.s., so sídlom Netroufalky 797/5, 625 00 Brno, Česká republika, IČ: 292103172 za účelom zasielania marketingových oznámení;
- iným subjektom bude umožnený prístup k osobným údajom zákazníkov len v prípadoch stanovených platnou právnou úpravou (najmä v priebehu správneho či trestného konania, ochrana práv spotrebiteľa).

iv. prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie

Neuskutočňuje sa.

v. existencia automatizovaného rozhodnutia vrátane profilovania

V záujme prispôsobovania marketingových ponúk Vaším individuálnym potrebám bude prevádzkovateľ na základe histórie Vašich objednávok vytvárať personalizované marketingové ponuky. Na vytváranie personalizovaných marketingových ponúk bude využívať históriu Vašich objednávok a Vaše marketingové a analytické cookies podľa Vami zvoleného nastavenia cookies vo webovom prehliadači, ktoré spočívajú v profilovaní fyzickej osoby na účely prijatia rozhodnutia týkajúceho sa tejto osoby alebo na účely analýzy či predvídania osobných preferencií, správania a postojov tejto osoby.

II.C Súťaže

Vaše osobné údaje budú v tomto prípade spracované za účelom organizovania rôznych spotrebiteľských súťaží, ktoré môže prevádzkovateľ organizovať v súlade s pravidlami (štatútom) konkrétnej súťaže.

i. právny základ

Vaše osobné údaje budú v tomto prípade spracúvané na základe súhlasu udeleného podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) nariadenia GDPR a Článku 7 nariadenia GDPR.

Dotknutá osoba udelením súhlasu zároveň vyhlasuje a potvrdzuje, že udelený súhlas so spracúvaním osobných údajov je slobodne daným, konkrétnym, informovaným a jednoznačným prejavom vôle a pred udelením súhlasu bola informovaný o skutočnostiach uvedených v tomto dokumente.

Dotknutá osoba je oprávnená kedykoľvek svoj udelený súhlas odvolať.

Bez súhlasu dotknutej osoby nie je možná jej účasť v spotrebiteľskej súťaži. Získaný e-mail alebo telefónne číslo nie je dovolené bez Vášho súhlasu ďalej spracúvať po ukončení súťaže na iný účel, na aký bol udelený súhlas, napr. na marketingové účely.

ii. doba uchovávania osobných údajov

Osobné údaje budú uchovávané po dobu 12 mesiacov odo dňa ukončenia súťaže, resp. po inú dobu uvedenú v osobitných pravidlách konkrétnej súťaže.

iii. príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov

Osobné údaje budú za účelom organizovania súťaží poskytované nasledovným príjemcom:

- iným subjektom bude umožnený prístup k osobným údajom zákazníkov len v prípadoch stanovených platnou právnou úpravou (najmä v priebehu správneho či trestného konania, ochrana práv spotrebiteľa).

iv. prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie

Neuskutočňuje sa.

v. existencia automatizovaného rozhodnutia vrátane profilovania

Osobné údaje nebudú použité na automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania.

II.D Marketing - zasielanie noviniek

Vaše osobné údaje budú v tomto prípade spracované za účelom zasielania informácií o špeciálnych novinkách, akciách, ponukách a zľavách a dôležitých obchodných a marketingových aktivitách spoločnosti **PetCenter CZ s.r.o.** a/alebo **PetCenter Slovakia s. r. o.**, a to na základe súhlasu udeleného podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) nariadenia GDPR a Článku 7 nariadenia GDPR.

Súhlas je v tomto prípade udeľovaný prihlásením sa k odberu noviniek na webovej stránke internetového obchodu www.petcenter.sk alebo napr. prihlásením sa k odberu noviniek počas súťaže organizovanej prevádzkovateľom v súlade s pravidlami (štatútom) konkrétnej súťaže.

i. právny základ

Vaše osobné údaje budú spracované na základe udeleného súhlasu podľa Článku 6 ods. 1 písm. a) nariadenia a Článku 7 nariadenia GDPR.

Dotknutá osoba udelením súhlasu zároveň vyhlasuje a potvrdzuje, že udelený súhlas so spracúvaním osobných údajov je slobodne daným, konkrétnym, informovaným a jednoznačným prejavom vôle a pred udelením súhlasu bola informovaný o skutočnostiach uvedených v tomto dokumente.

Dotknutá osoba je oprávnená kedykoľvek svoj udelený súhlas odvolať.

ii. doba uchovávania osobných údajov

Osobné údaje budú uchovávané počas doby trvania účelu, na ktoré boli osobné údaje poskytnuté alebo do odvolania platnosti súhlasu a nebudú spracúvané na žiaden iný účel, než na ten, na ktorý boli získané.

iii. príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov, ak existujú

Osobné údaje budú za účelom marketingu poskytované príjemcom:

- Mailkit s.r.o., so sídlom Novákových 970/41, 18000 Praha 8 - Libeň, Česká republika, IČO: 26449901 a SmartSelling a.s., so sídlom Netroufalky 797/5, 625 00 Brno, Česká republika, IČ: 292103172 za účelom zasielania marketingových oznámení;
- iným subjektom bude umožnený prístup k osobným údajom zákazníkov len v prípadoch stanovených platnou právnou úpravou (najmä v priebehu správneho či trestného konania, ochrana práv spotrebiteľa).

iv. prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie

Neuskutočňuje sa.

v. existencia automatizovaného rozhodnutia vrátane profilovania

V záujme prispôsobovania marketingových ponúk Vaším individuálnym potrebám bude prevádzkovateľ na základe nákupnej histórie vytvárať personalizované marketingové ponuky. Na vytváranie personalizovaných marketingových ponúk bude využívať nákupnú históriu a Vaše marketingové a analytické cookies podľa Vami zvoleného nastavenia cookies vo webovom prehliadači, ktoré spočívajú v profilovaní fyzickej osoby na účely prijatia rozhodnutia týkajúceho sa tejto osoby alebo na účely analýzy či predvídania osobných preferencií, správania a postojov tejto osoby.

II.E Cookies

Ak navštívite webové stránky nášho internetového obchodu www.petcenter.sk a zároveň máte v prehliadači povolené prijímanie cookies, do Vášho zariadenia ukladáme a následne z neho čítame súbory ako cookies. Inštrukcie ako zmeniť nastavenia cookies nájdete v Nápovede alebo Pomoci každého prehliadača.

Súbor cookies je malý textový súbor, ktorý sa z webovej stránky ukladá na pevný disk užívateľa. Tento súbor identifikuje špecifické informácie z predchádzajúcich návštev na webových stránkach z príslušného prístroja. Informácie môžu napríklad zahŕňať adresu IP pripájacieho sa počítača, dátum a čas návštevy, odkazujúcu URL adresu, stránky navštevované na webe, typ použitého prehliadača a pod. Po odchode z webovej stránky sú súbory z počítača/mobilného zariadenia vymazané. Trvalé cookies zostávajú v počítači/mobilnom zariadení až do uplynutia ich platnosti, alebo vymazania používateľom a aktivujú sa zakaždým, keď navštívite webovú stránku, ktorá konkrétne cookie vytvorila.

Niektoré cookies sú tu umiestnené službami tretích strán, ktoré sa objavujú na našich stránkach.

Súbory cookies je možné odmietnuť alebo vymazať zmenou nastavení cookies. Zamietnutie niektorých cookies však môže ovplyvniť funkčnosť webovej stránky. Nastavenia možno kedykoľvek zmeniť tak, aby súbory cookies odstraňoval, resp. zabraňoval ich ukladaniu, pokiaľ s ich použitím užívateľ vyslovene nesúhlasí.

Na webovej stránke internetového obchodu www.petcenter.sk používame tieto typy cookies:

- a. **nevyhnutné (potrebné) cookies**, ktoré pomáhajú vytvárať použiteľné webové stránky tak, že umožňujú základné funkcie, ako je navigácia stránky a prístup k chráneným oblastiam webových stránok. Tvoria základ pre prevádzku webových stránok a umožňujú používanie základných funkcií. Webové stránky nemôžu riadne fungovať bez týchto súborov cookies. Jedná sa o cookies, bez ktorých by prevádzkovateľ webovej stránky

nebol schopný poskytovať svoje služby cez webové stránky, pretože sú nevyhnutné k ich správne fungovaniu. Jedná sa o súbory cookies, ktoré trvajú iba dovtedy, kým používateľ navštívi webové stránky. Právnym základom pri spracovaní nevyhnutných (potrebných) cookies je súhlas udelený podľa § 55 ods. 5 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení, pričom za súhlas na tento účel sa považuje aj použitie príslušného nastavenia Vášho webového prehliadača alebo iného počítačového programu. Platnosť nevyhnutných (potrebných) cookies je 1 rok.

b. **marketingové cookies** - používajú sa za účelom poskytovania a zobrazovania reklamy na základe záujmov používateľov webových stránok alebo zhromažďovania osobných údajov od nich na budúce marketingové účely. Účelom používania marketingových súborov cookies je nasledovný:

- slúžia na analýzu a vylepšovanie webových stránok z hľadiska obsahu, výkonu a dizajnu;
- efektívnejšie cielia priamu marketingovú komunikáciu, ale aj obmedzujú počet zobrazení reklamy a merajú efektívnosť reklamných kampaní;
- optimálne vytvárajú a neustále skvalitňujú služby, prispôbujú webové stránky záujmom a potrebám užívateľa a zlepšujú ich štruktúru a obsah;
- zisťujú, ktoré stránky a funkcie sú najčastejšie používané, na základe čoho možno čo najlepšie prispôsobiť ponuku požiadavkám klienta;
- umožňujú sledovať návštevnosť webovej stránky a využívanie jej rôznych funkcií;
- pomáhajú optimalizovať ponuku pre zákazníkov a osloviť ich v reklamných plochách na iných webových stránkach;
- slúžia k vyhodnoteniu toho, ako funguje reklama a rôzne cesty, ako sa užívatelia na webovú stránku dostávajú;
- slúžia na zber anonymných štatistík a ovládanie stránky s cieľom jej optimalizácie a zlepšenie používateľskej skúsenosti.

Právnym základom pri spracovaní marketingových cookies je Váš súhlas udelený prostredníctvom nastavenia/povolenia jednotlivých typov cookies. Na webovej stránke internetového obchodu www.petcenter.sk používame tieto typy marketingových cookies:

- Google Ireland Limited (registračné číslo: 368047), so sídlom Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írsko; podmienky: <https://policies.google.com/technologies/ads> (reklamné cookies)
- Facebook Ireland Limited, so sídlom 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, D02 X525, Írsko; podmienky: <https://cs-cz.facebook.com/about/privacy> (reklamné cookies)
- Hotjar Limited so sídlom v Level 2, St Julian 'Business Centre, 3, Elia Zammit Street, St Julian' STJ 1000, Malta (analýza heatmap a realizácie dotazníkov)
- SmartSelling a.s., so sídlom Netroufalky 797/5, 625 00 Brno, Česká republika, IČ: 292103172 (email marketing)
- poskytovateľ služby Overené zákazníkmi: Heureka Group a.s., se sídlom Karolínská 650/1, 186 00 Praha 8 – Karlín, Česká republika, IČO: 07822774 (zistenie spätnej väzby k nákupu)

c. **analytické cookies** - slúžia na získanie údajov o návštevnosti webovej stránky, identifikujú pôvod návštevy a tiež zisťujú a zbierajú informácie o tom, ako využíva návštevník túto webovú stránku. Právnym základom pri spracovaní marketingových cookies je Váš súhlas udelený prostredníctvom nastavenia/povolenia jednotlivých typov cookies.

Na webovej stránke internetového obchodu www.petcenter.sk používame tieto typy analytických cookies:

- Google Ireland Limited (registračné číslo: 368047), so sídlom Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írsko; podmienky: <https://policies.google.com/technologies/ads> (nástroj Google Analytics)

II.F Vernostný program

Vaše osobné údaje sú v tomto prípade spracovávané za účelom plnenia zmluvy medzi PetCenter Slovakia s.r.o. a Vami v súvislosti s Vašou registráciou do vernostného programu správcu a na umožnenie plnenia podmienok vernostného programu správcom.

i. právny základ

Vaše osobné údaje budú v tomto prípade spracovávané na základe čl. 6 ods. 1 písm. b) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov, pretože spracovanie je nevyhnutné pre výkon zmluvy, ktorej členom ste Vy ako subjekt údajov, alebo pre prijali opatrenia pred uzatvorením zmluvy na Vašu žiadosť.

ii. doba uchovávania osobných údajov

Osobné údaje budú uchovávané počas trvania zmluvného vzťahu, po jeho zrušení do doby, než budú všetky práva a povinnosti z Vášho platného členstva vo vernostnom programe vysporiadané alebo inak zaniknú.

iii. príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov, ak existujú

Osobné údaje budú za účelom marketingu poskytované príjemcom:

- určení zamestnanci správcu,
- tretím stranám, a to len v nevyhnutnej miere na účely splnenia povinností správcu vyplývajúcich z podmienok vernostného programu; ďalším subjekty len v prípadoch ustanovených právnymi predpismi (napr. pre správne / trestné konanie, ochranu práv spotrebiteľov a pod.), alebo ak majú so správcom uzavretú zmluvu o spracovaní osobných údajov.

iv. prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie

Správca nemá v úmysle prenášať osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii.

v. následky neposkytnutia osobných údajov

Poskytovanie Vašich osobných údajov správcovi zaradením do vernostného programu je vždy dobrovoľné a iba v rozsahu potrebnom na realizáciu a využívanie vernostného programu. Neposkytnutie Vašich osobných údajov v stanovenom rozsahu Vám neumožní sa zúčastniť vernostného programu.

v. existencia automatizovaného rozhodnutia vrátane profilovania

Osobné údaje sú u tohto účelu použité k automatizovanému rozhodovaniu, vrátane profilovania. V záujme prispôsobovania marketingových ponúk Vaším individuálnym potrebám bude správca na základe prípadnej histórie Vašich objednávok vytvárať personalizované (individuálne cielené) marketingové ponuky.

III. Aké máte práva?

Odvolať súhlas - v prípadoch, kedy Vaše osobné údaje spracúvame na základe Vášho súhlasu, máte právo tento súhlas kedykoľvek odvolať. Súhlas môžete odvolať nasledujúcimi spôsobmi:

- a. emailovou správou zaslanou na adresu gdpr@petcenter.cz,
- b. zaslaním písomného oznámenia o odvolaní súhlasu na adresu sídla prevádzkovateľa s uvedením textu „GDPR – odvolanie súhlasu“ na obálke.

Odvolaenie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov, ktoré sme na jeho základe o Vás spracúvali.

Právo na prístup k osobným údajom v súlade s Článkom 15 nariadenia GDPR - máte právo na poskytnutie kópie osobných údajov, ktoré o Vás máme k dispozícii, ako aj na informácie o tom, ako Vaše osobné údaje používame. Vo väčšine prípadov Vám budú Vaše osobné údaje poskytnuté v písomnej listinnej forme, pokiaľ nepožadujete iný spôsob ich poskytnutia. Ak ste o poskytnutie týchto informácií požiadali elektronickými prostriedkami, budú Vám poskytnuté elektronicky, ak to bude technicky možné.

Právo na opravu v súlade s Článkom 16 nariadenia GDPR - prijímame primerané opatrenia, aby sme zabezpečili presnosť, úplnosť a aktuálnosť informácií, ktoré o Vás máme k dispozícii. Ak si myslíte, že údaje, ktorými disponujeme sú nepresné, neúplné alebo neaktuálne, prosím, neváhajte nás požiadať, aby sme tieto informácie upravili, aktualizovali alebo doplnili.

Právo na výmaz (na zabudnutie) v súlade s Článkom 17 nariadenia GDPR - máte právo nás požiadať o vymazanie Vašich osobných údajov, napríklad v prípade, ak osobné údaje, ktoré sme o Vás získali, už viac nie sú potrebné na naplnenie pôvodného účelu spracúvania. Vaše právo je však potrebné posúdiť z pohľadu všetkých relevantných okolností. Napríklad, môžeme mať určité právne a regulačné povinnosti, čo znamená, že nebudeme môcť Vašej žiadosti vyhovieť.

Právo na obmedzenie spracúvania v súlade s Článkom 18 nariadenia GDPR - za určitých okolností ste oprávnený nás požiadať, aby sme prestali používať Vaše osobné údaje. Ide napríklad o prípady, keď si myslíte, že osobné údaje, ktoré o Vás máme, môžu byť nepresné alebo keď si myslíte, že už Vaše osobné údaje nepotrebujeme využívať.

Právo na prenosnosť údajov v súlade s Článkom 20 nariadenia GDPR - za určitých okolností máte právo požiadať nás o prenos osobných údajov, ktoré ste nám poskytli, na inú tretiu stranu podľa Vášho výberu. Právo na prenosnosť sa však týka len osobných údajov, ktoré sme od Vás získali na základe súhlasu alebo na základe zmluvy, ktorej ste jednou zo zmluvných strán.

Právo namietat' v súlade s Článkom 21 nariadenia GDPR - máte právo namietat' voči spracúvaniu údajov, ktoré je založené na našich legitímnych oprávnených záujmoch vrátane namietania proti profilovaniu. V prípade, ak nemáme presvedčivý legitímny oprávnený dôvod na spracúvanie a Vy podáte námietku, nebudeme Vaše osobné údaje ďalej spracúvať. Ak sa osobné údaje spracúvajú na účely priameho marketingu, ako dotknutá osoba máte právo kedykoľvek namietat' proti spracúvaniu Vašich osobných údajov na účely takéhoto marketingu, vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom.

Právo podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov - ak sa domnievate, že Vaše osobné údaje spracúvame nespravodlivo alebo nezákonne, môžete podať sťažnosť na dozorný orgán, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27; tel. číslo: +421 /2/ 3231 3214; mail: statny.dozor@pdp.gov.sk,

<https://dataprotection.gov.sk>. V prípade podania návrhu elektronickou formou je potrebné, aby spĺňal náležitosti podľa § 19 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok).