

## **Obchodní podmínky**

obchodní společnost **EUROBEN, s.r.o.**, se sídlem Hřbitovní 696/3, 415 01 Teplice, IČO: 250 36 394, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka č. 13815, (dále jako „prodávající“) pro prodej zboží prostřednictvím internetového obchodu, provozovaného na internetové adrese [www.happydog.cz](http://www.happydog.cz)

### **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jako „obchodní podmínky“) prodávajícího upravují ve smyslu ust. § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jako „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti a/nebo na základě kupní smlouvy (dále jako „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jako „kupující“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na internetové adrese [www.happydog.cz](http://www.happydog.cz), a to prostřednictvím webového rozhraní (dále jako „webové rozhraní e-shopu“) a výhradně na území České republiky.

1.2. Obchodní podmínky dále upravují práva a povinnosti smluvních stran při využívání webové stránky prodávajícího umístěné na adrese [www.happydog.cz](http://www.happydog.cz) (dále jako „webová stránka“) a další související právní vztahy.

1.3. Kupujícím je spotřebitel nebo podnikatel. Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. Podnikatelem se rozumí osoba uvedená v ust. § 420 a 421 občanského zákoníku. Obchodní podmínky, v částech upravující spotřebitelská práva, se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, popř. osoba, která jedná na účet podnikatele. Podnikatelem se pro účely obchodních podmínek rozumí tedy ten, kdo jedná v souladu s předchozí větou v rámci své podnikatelské činnosti. Uvede-li kupující v objednávce své identifikační číslo, pak bere na vědomí, že pro něj platí pravidla uvedená v obchodních podmínkách pro podnikatele.

1.4. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

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

1.6. Znění obchodních podmínek může prodávající v přiměřeném rozsahu měnit či doplňovat, tím nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek. Změnu obchodních podmínek prodávající oznámí kupujícímu uveřejněním na webových stránkách či jiným vhodným způsobem nejméně 14 dnů před navrhovaným dnem účinnosti s tím, že kupující (pokud se na něj, resp. na jím uzavřenou kupní smlouvu vztahuje změna obchodních podmínek) je oprávněn v uvedené lhůtě (tj. před nabytím účinnosti změny) změny obchodních podmínek odmítnout a závazek z toho důvodu vypovědět. Pokud kupující písemně nesdělí nesouhlas s navrhovanou změnou přede dnem účinnosti změny obchodních podmínek, platí, že navrhovanou změnu obchodních podmínek přijal. Totéž platí, pokud s obchodními podmínkami vysloví souhlas podáním objednávky dle čl. 3.4. těchto obchodních podmínek nebo svým přihlášením do uživatelského účtu, je-li zřízen (viz dále).

## **2. UŽIVATELSKÝ ÚČET**

2.1. Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může kupující provádět objednávání zboží (dále jako „uživatelský účet“). V případě, že to webové rozhraní e-shopu umožňuje, může kupující provádět objednávání zboží též bez registrace. Se zřízením uživatelského účtu může být spojeno právo Kupujícího, který učiní objednávku po přihlášení ke svému uživatelskému účtu, na poskytnutí slevy z ceny zboží, a to způsobem a v rozsahu popsaném v čl. 4 těchto obchodních podmínek.

2.2. Pro účely registrace kupujícího na webové stránce, její užívání kupujícím a dále pro účely objednání zboží a uzavření a plnění kupní smlouvy je kupující povinen poskytnout prodávajícímu v rozsahu vyžádaném prodávajícím správné, úplné a pravdivé údaje týkající se kupujícího, které dle své povahy mohou být osobními údaji kupujícího. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné. Změnu kupujícím poskytovaných údajů je kupující povinen neprodleně po jejich změně oznámit prodávajícímu. Proávající nenese odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou kupujícímu anebo třetí osobě v důsledku porušení povinností kupujícího podle tohoto článku 2.2 obchodních podmínek.

2.3. Oprávněný přístup k uživatelskému účtu je možný pouze po zadání uživatelského jména a hesla kupujícího na webové stránce. Kupující je povinen uchovat v tajnosti a žádné osobě neposkytnout své uživatelské jméno a heslo a bere na vědomí, že prodávající nenese odpovědnost za jakýkoliv neoprávněný přístup do uživatelského účtu anebo jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s neoprávněným přístupem do uživatelského účtu kupujícího.

2.4. Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

2.5. Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet déle než 1 rok nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy (včetně obchodních podmínek).

2.6. Kupující 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.

### **3. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY**

3.1. Webové rozhraní e-shopu obsahuje seznam zboží nabízeného prodávajícím k prodeji, a to včetně uvedení cen jednotlivého nabízeného zboží. Ceny nabízeného zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků, vyjma nákladů spojených s dopravou a odesláním. Nabídka prodeje zboží a ceny tohoto zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní e-shopu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek. Veškerá prezentace zboží v internetovém obchodě prodávajícího je informativního charakteru a nepředstavuje nabídku k uzavření kupní smlouvy ani návrh dodat zboží ve smyslu ust. § 1732 občanského zákoníku. Veškeré nabídky prodeje zboží v internetovém obchodě prodávajícího (včetně případně uvedené orientační obvyklé doby dodání či odeslání zboží) jsou nezávazné a prodávající není nikterak povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně prezentovaného zboží.

3.2. Webové rozhraní e-shopu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

3.3. Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní e-shopu, zejména informace o:

- kupujícím vyžadované prodávajícím;
- kupujícím objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní e-shopu);
- kupujícím zvoleném způsobu úhrady kupní ceny zboží;
- údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží; a
- v objednávce bude vždy uvedena informace o celkové ceně kupovaného zboží a nákladech spojených s jeho dodáním a odkaz na tyto všeobecné podmínky (dále společně jako „objednávka“).

3.4. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „**OBJEDNÁVKA ZAVAZUJÍCÍ K PLATBĚ**“. Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávkového formuláře vložil, a seznámit se s těmito všeobecnými obchodními podmínkami. Kupující odesláním objednávky potvrzuje, že se seznámil těmito obchodními podmínkami, a jejich nedílnými součástmi, kterými jsou jejich přílohy „[Reklamační řád](#)“ a „[Způsob přepravy a platby](#)“ a „[Ochrana osobních údajů](#)“ a jejich obsahem, a že s nimi souhlasí, a to ve znění platném a účinném k okamžiku odeslání objednávky.

3.5. Kupující prohlašuje, že údaje uvedené v objednávce jsou správné, úplné a pravdivé. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky potvrdí kupujícímu elektronickou poštou přijetí objednávky k dalšímu zpracování, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce (dále jako „elektronická adresa kupujícího“), a to zasláním dokumentu nazvaného „Objednávka č. xxxxx“, jehož přílohou budou Všeobecné obchodní podmínky prodávajícího.

3.6. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

3.7. K uzavření kupní smlouvy nedochází odesláním objednávky kupujícím prodávajícímu. Kupní smlouva mezi prodávajícím a kupujícím je uzavřena teprve okamžikem:

a) okamžikem doručení informace o přijetí (akceptaci) objednávky ze strany prodávajícího kupujícímu. Přijetí (akceptaci) objednávky kupujícího potvrdí prodávající kupujícímu zasláním dokumentu nazvaného „Objednávka č. xxxxx je vyřízena“ (+ FAKTURA v příloze v případě platbě předem) nebo dokumentu nazvaného „Objednávka č. xxxxx se zpracovává“, v případě osobního odběru, na elektronickou adresu kupujícího. Kopii obchodních podmínek obdrží kupující rovněž jako přílohu „Objednávka č. xxxxx je vyřízena“ na elektronickou adresu kupujícího, pokud je již neobdržel dříve. Uzavření kupní smlouvy bez sjednání všech jejích náležitostí stanovených občanským zákoníkem je ve smyslu ustanovení § 1726 občanského zákoníku vyloučeno. Prodávající dále v souladu s ustanovením § 1740 odst. 3) občanského zákoníku vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou.

3.8. Kupující bere na vědomí, že v případě, kdy je předmětem koupě motorové či elektrické vozidlo, není možné uzavřít kupní smlouvu distančním způsobem. Za okamžik uzavření kupní smlouvy se v takovém případě považuje podpis předávacího protokolu kupujícím na provozovně prodávajícího.

3.9. Kupující bere na vědomí, že prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu, a to zejména s osobami, které podstatným způsobem porušily své povinnosti vůči prodávajícímu.

3.10. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

3.11. Kupující bere na vědomí, že dostupnost zboží prezentovaného v internetovém obchodě prodávajícího je vázána na skladové zásoby a prodávající tudíž dostupnost zboží negarantuje. V případě, že si kupující objedná zboží, které není u prodávajícího dostupné, zašle prodávající kupujícímu elektronickou poštou zprávu o nedostupnosti zboží. Odesláním e-mailové zprávy prodávajícího kupujícímu dle předchozí věty zaniká závaznost objednávky v rozsahu nedostupného zboží; v ostatních částech zůstává objednávka nedotčena.

3.12. Uzavřená smlouva je uložena u Prodávajícího a kupující k ní nemá po jejím uzavření přístup. To nevylučuje právo Kupujícího na zaslání informace o přijetí (akceptaci) objednávky nazvané „Objednávka č. xxxxx je vyřízena“ podle následujícího ustanovení obchodních podmínek.

3.13. Informace o přijetí (akceptaci) objednávky ze strany prodávajícího vůči kupujícímu podle čl. 3.7. těchto obchodních podmínek nazvaná „Objednávka č. xxxxx je vyřízena“ nebo dokumentu nazvaného „Objednávka č. xxxx se zpracovává“, v případě osobního odběru, zasláná na elektronickou adresu kupujícího musí obsahovat následující údaje:

- údaje o hlavních vlastnostech zboží nebo služby v rozsahu odpovídajícím použitému prostředku komunikace na dálku a povaze zboží nebo služby,
- údaje o totožnosti Prodávajícího,
- adresu sídla, telefonní číslo a adresu pro doručování elektronické pošty, případně i údaje o jiném prostředku on-line komunikace, který prodávající též poskytuje za účelem rychlé a účinné komunikace a který kupujícímu spotřebiteli umožňuje uchovat písemnou komunikaci s prodávajícím v textové podobě, včetně data a času jejího uskutečnění; v případě, že prodávající jedná za jiného podnikatele, také údaje o jeho totožnosti a sídle,
- adresu provozovny, pokud se liší od adresy sídla, a v případě, že prodávající jedná za jiného podnikatele, také adresu, na niž může spotřebitel zaslat stížnost,
- celkovou cenu a náklady na dodání podle § 1811 odst. 2 písm. c) a e); v případě smlouvy uzavírané na dobu neurčitou nebo smlouvy, jejímž předmětem je opakované plnění, sdělí tento údaj také za jedno zúčtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná,
- údaj o přizpůsobení ceny osobě kupujícího spotřebitele na základě automatizovaného rozhodování, byla-li cena takto přizpůsobena,

- náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby,
- způsob platby, způsob a čas dodání nebo plnění a případně pravidla vyřizování stížností,
- podmínky, lhůtu a postup pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, jakož i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, pokud lze tohoto práva využít; náležitosti vzorového formuláře stanoví prováděcí právní předpis,
- údaj, že v případě odstoupení od smlouvy ponese Kupující spotřebitel náklady spojené s vrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, výši nákladů spojených s vrácením zboží, nemůže-li být pro svou povahu vráceno obvyklou poštovní cestou,
- údaj, že při odstoupení od smlouvy po předložení žádosti o započetí plnění již v průběhu lhůty pro odstoupení podle § 1824a odst. 3 nebo podle § 1828 odst. 5 musí kupující spotřebitel prodávajícímu poskytnout úhradu podle § 1834,
- údaj, že kupující spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy, je-li tomu tak, nebo údaj o tom, za jakých podmínek mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne,
- údaj o existenci práv z vadného plnění, případně také o záruce za jakost, poprodejním servisu a jejich podmínkách,
- údaj o kodexu chování, pokud se jej prodávající zavázal dodržovat v souvislosti s některou obchodní praktikou nebo odvětvím jeho podnikání a o tom, jak lze obdržet jeho kopii,
- údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou nebo má-li být závazek automaticky prodlužován,
- nejkratší dobu, po kterou budou trvat kupujícího spotřebitele povinnosti ze smlouvy, má-li být smlouvou určena,
- údaj o povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována, a o jejích podmínkách,
- údaje o funkčnosti, kompatibilitě a interoperabilitě podle § 1811 odst. 2 písm. h) a i), a
- údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování sporů spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

#### **4. CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

4.1. Všechny ceny zboží jsou smluvní. Ve webovém rozhraní e-shopu jsou vždy aktuální a platné ceny. Ceny jsou konečné, tj. včetně DPH, popř. všech dalších daní a poplatků, které musí spotřebitel pro získání zboží zaplatit, to se netýká případných poplatků za dopravné, poštovné apod.

4.2. Případné akční ceny platí do vyprodání zásob při uvedení počtu kusů akčního zboží nebo po dobu časově určenou.

4.3. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu těmito způsoby:

- v hotovosti na provozovně prodávajícího
- v hotovosti na dobírku v místě určeném kupujícím v objednávce
- bezhotovostním způsobem na účet prodávajícího
- bezhotovostním způsobem platební kartou
- prostřednictvím úvěru poskytnutého třetí osobou

4.4. Fakturu obsahující základní údaje smlouvy, vč. účtenky podle zákona o evidenci tržeb a daňového dokladu, obdrží Kupující na e-mail, který uvedl v objednávce. Kupující s tímto postupem výslovně souhlasí. V případě zájmu o zaslání faktury v listinné podobě lze požádat prostřednictvím e-mailu [fakturace@happydog.cz](mailto:fakturace@happydog.cz).

4.5. Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

4.6. V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží.

4.7. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

4.8. Prodávající je oprávněn kdykoliv požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu. Vylučuje se aplikace ust. § 2119 odst. 1 občanského zákoníku.

4.9. Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.

4.10. Má-li Kupující zřízen Uživatelský účet, náleží mu po přihlášení do e-shopu sleva ve výši 5 % z ceny objednaného a zakoupeného zboží.

4.11. Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku.

#### 4.12. Informace o platebních metodách ComGate - platební karta on-line a rychlý bankovní převod:

Online platby pro nás zajišťuje platební brána ComGate. Poskytovatel služby, společnost ComGate Payments, a.s., je licencovaná Platební instituce působící pod dohledem České národní banky. Platby probíhající skrze platební bránu jsou plně zabezpečeny a veškeré informace jsou šifrovány.

##### **Platba kartou**

Nejrychlejší způsob zaplacení online. Do rozhraní platební brány ComGate zadáte číslo karty, datum platnosti a CVC kód – tři čísla, která najdete v podpisovém proužku na zadní straně karty. Vše je zabezpečeno standardem 3D Secure, a tak budete nejspíš požádáni o zadání číselného kódu, který obdržíte SMS zprávou od své banky.

##### **Platba rychlým bankovním převodem**

Okamžitá platba prostřednictvím internetového bankovníctví. Platební brána ComGate vás přesměruje do vašeho internetového bankovníctví, kam se přihlásíte jako obvykle a zde potvrdíte už připravený platební příkaz.



Po dokončení platby budete přesměrováni zpět do obchodu. Platba je potvrzena okamžitě, budeme bez odkladu pokračovat v realizaci objednávky.

##### **Kontakty:**

ComGate Payments, a.s.  
Gočárova třída 1754 / 48b, Hradec Králové  
E-mail: platby-podpora@comgate.cz  
Tel: +420 228 224 267

#### 5. Odstoupení od kupní smlouvy

Odstoupení od kupní smlouvy kupujícím spotřebitelem

5.1. Kupující spotřebitel může v souladu s ust. § 1829 odst. 1 občanského zákoníku odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dní od převzetí zboží, pokud byla kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku. V případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Rozhodne-li se spotřebitel využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy odeslat prodávajícímu nejpozději do 14. dne od převzetí zboží. Kupující nese náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu a dále přímé náklady spojené s navrácením zboží, jestliže nemůže být vráceno pro svoji povahu obvyklou

poštovní cestou. Maximální náklady jsou v takovém případě odhadovány na částku 5.000, - Kč.

5.2. Byl-li spotřebitel dotčen na svých právech nekalou praktikou, může vedle nároků plynoucích z občanského zákoníku:

1. odstoupit od smlouvy ve lhůtě 90 dnů ode dne uzavření smlouvy, nebo
2. požadovat přiměřené snížení ceny v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky.

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy ve lhůtě 90 dnů ode dne uzavření smlouvy, prokáže-li prodávající, že je to s ohledem na předmět smlouvy, povahu a závažnost nekalé obchodní praktiky nepřiměřené.

5.3. Spotřebitel může odstoupit od kupní smlouvy jakýmkoliv jednoznačným prohlášením učiněným vůči prodávajícímu. Pokud kupující využije této možnosti, prodávající mu obratem zašle potvrzení o přijetí tohoto oznámení o odstoupení od smlouvy.

5.4. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat na adresu provozovny prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího [fakturace@happydog.cz](mailto:fakturace@happydog.cz). V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 5.1 obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do 14 kalendářních dnů od odeslání odstoupení od smlouvy prodávajícímu, ledaže mu prodávající nabídl, že si zboží sám vyzvedne. Zboží musí být prodávajícímu vráceno nepoškozené a neopotřeбенé a je-li to možné, v původním obalu. Kupující je srozuměn s tím, že v rámci 14denní lhůty je oprávněn si zboží prohlédnout a vyzkoušet. Toto zkoušení slouží pouze k nezbytnému seznámení se s vlastnostmi a funkcemi zboží, a to v podstatě v takovém rozsahu, jako když si jej zkouší při koupi v kamenném obchodě. V opačném případě by šlo o používání zboží, při kterém by se jeho hodnota snižovala. I přesto je kupující oprávněn od kupní smlouvy odstoupit, avšak odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se kupující seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží. Toto snížení hodnoty je prodávající oprávněn odečíst od kupní ceny.

5.5. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 5.1 obchodních podmínek vrátí prodávající kupujícímu nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem. Prodávající vrátí spotřebiteli přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady. Pokud kupující zvolí jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen

vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

5.6. Kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže spotřebitel odstoupit od smluv:

1. o poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty; v případě plnění za úplatu, pouze pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy poučil spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy,
2. o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchytkách finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
3. o dodání alkoholických nápojů, jejichž cena byla ujednána v době uzavření smlouvy s tím, že dodání je možné uskutečnit až po uplynutí třiceti dnů a jejichž skutečná hodnota cena závisí na výchytkách trhu nezávislých na vůli podnikatele,
4. o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného pro jeho osobním potřebám,
5. o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, jakož i zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno s jiným zbožím,
6. o neodkladné opravě nebo údržbě, která má být provedena v místě určeném spotřebitelem na jeho výslovnou žádost; to však neplatí pro provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiného zboží než náhradních dílů nutných k provedení opravy nebo údržby,
7. o dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil,
8. o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, pokud jej spotřebitel porušil,
9. o dodávce novin, periodik nebo časopisů s výjimkou smluv o předplatném na jejich dodávání,
10. o ubytování, přepravě zboží, nájmu dopravního prostředku, stravování nebo využití volného času, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období,
11. uzavírané na základě veřejné dražby podle jiného zákona, které může být spotřebitel fyzicky přítomen, nebo

12. o dodání digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, poté, co bylo započato s plněním; v případě plnění za úplatu, pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, spotřebitel byl poučen, že tím právo odstoupit od smlouvy zaniká, a prodávající mu poskytl potvrzení podle § 1824a odst. 1 a 2 nebo § 1828 odst. 3 a 4 občanského zákoníku.

5.7. Kupující bere na vědomí, že pokud zboží vrácené kupujícím bude poškozeno, opotřebeno či částečně spotřebováno, vzniká prodávajícímu vůči kupujícímu nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé. Nárok na úhradu vzniklé škody je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

5.8. Do doby převzetí zboží kupujícím je prodávající oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.

5.9. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy spotřebitelem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

5.10. V případě, že je odstoupeno spotřebitelem od kupní smlouvy ve lhůtě čtrnácti (14) dnů, je prodávající oprávněn vrátit poštovné pouze ve výši nejlevnějšího nabízeného poštovného, které mohl kupující k doručení své objednávky vybrat. Neznamená to však, že prodávající nemůže ze své vlastní vůle vrátit celé uhrazení poštovné kupujícím, je-li vyšší než nejnižší kupujícímu nabídnuté.

### **Odstoupení od kupní smlouvy kupujícím podnikatelem**

V případě, že kupující je podnikatel, uplatní se pro odstoupení od kupní smlouvy příslušná ustanovení občanského zákoníku v platném znění. Bude-li umožněno kupujícímu podnikateli odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů, pak kupující bere na vědomí, že vrácená kupní cena může být ponížena o to, o č se snížila hodnota zboží.

### **Odstoupení od kupní smlouvy prodávajícím**

Prodávající si vyhrazuje možnost odstoupení od uzavřené kupní smlouvy v případě, že si kupující objednal zboží na základě této kupní smlouvy, jehož cena byla zjevně nepřiměřená hodnotě tohoto zboží (zjevná chyba v ceně zboží). Prodávající může takto odstoupit od kupní ceny pouze v případě, že tato zjevně nepřiměřená cena uvedená na webovém prostředí e-shopu byla způsobena nevědomě.

Prodávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy do 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření kupní smlouvy mezi kupujícím a prodávajícím tím, že prodávající

kupujícímu stornuje objednávku nebo mu dá jiným způsobem najevo, že od smlouvy odstupuje.

Pokud již kupující zaplatil alespoň část kupní ceny zboží bude mu tato částka převedena zpět na jeho bankovní účet nejpozději do 14 dnů ode dne následujícího po dni odstoupení od smlouvy ze strany prodávajícího.

## 6. PŘEPRAVA, DODÁNÍ A PŘEVZETÍ ZBOŽÍ

6.1. Způsob doručení zboží určuje prodávající, není-li v kupní smlouvě stanoveno jinak. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy. Kupující bere výslovně na vědomí, že prodávající nedodává zboží do zahraničí.

6.2. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání.

6.3. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

6.4. Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. Podpisem dodacího listu kupující stvrzuje, že zásilka zboží splňovala všechny podmínky a náležitosti. V případě, že zboží bude poškozeno, i když obal není porušený, je kupující povinen o této skutečnosti co nejdříve informovat přepravce a následně prodávajícího. V případě, že zásilka vykazuje známky poškození prodávající doporučuje, aby zásilka nebyla kupujícím převzata. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

6.5. Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky prodávajícího, jsou-li prodávajícím vydány. Není-li ujednáno čas plnění, prodávající odevzdá věc kupujícímu bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy, nejpozději však do třiceti dnů. Nepřevezme-li kupující věc v čase uvedeném v odstavci 1, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění. Neujednají-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.

6.6. Kupující bere na vědomí, že u vybraného zboží může být podmínka – doprava **zdarma**. Tato podmínka platí na ten konkrétní produkt zboží. Pokud si kupující objedná více produktů, kde jeden či více je s podmínkou "**doprava zdarma**", a lze tyto produkty vložit do jednoho obalu, pak doprava zdarma platí i na ostatní takto zabalené produkty. Pokud rozměry či tvary objednaných různých produktů nedovolují shromáždit je v jednom obalu, pak na další produkty platí dopravné/poštovné dle tarifu.

## 7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, ZÁRUKA ZA JAKOST

7.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a [Reklamačním řádem](#) prodávajícího.

7.2. Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že věc:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
- je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

7.3. Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:

- zboží je vhodné 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,
- zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- zboží je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat,
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Odstavec 7.3. se nepoužije v případě, že prodávajícího kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

7.4. Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a

vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.

7.5. Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti může spotřebitel požadovat její odstranění. Spotřebitel může dle své volby 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 potíží pro spotřebitele. Právo z vadného plnění spotřebiteli nenáleží, pokud spotřebitel před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud spotřebitel vadu sám způsobil. Vadou dále není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním u použité věci opotřebení na vadu odpovídající míře jejího předchozího používání.

7.6. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy pokud:

- prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s právními předpisy
- se vada projeví opakovaně
- je vada podstatným porušením smlouvy
- nebo je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

7.7. Spotřebitel je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění, která se vyskytnou u nového spotřebního zboží v době dvou let od převzetí. Vytkl-li spotřebitel prodávajícímu vadu zboží oprávněně, neběžící lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba, byla-li poskytnuta záruka za jakost, po dobu, po kterou spotřebitel nemůže vadné zboží užívat. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající na prodejním dokladu. Proávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. 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 neběžící po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

7.8. Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí [reklamačním řádem](#), pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, záruční list nebo smlouva nestanoví něco jiného. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

7.9. Prodávající 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.

7.9. Práva kupujícího vyplývající z odpovědnosti prodávajícího za vady uplatňuje kupující u prodávajícího na jeho všech jeho provozovnách, telefonicky na čísle +420 737 245 661, či elektronickou poštou na adrese prodejna@happydog.cz. Je-li však k opravě určena jiná osoba, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.

Prodávající je povinen kupujícímu vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. V případě zamítnutí reklamace zašle prodávající kupujícímu písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené prodávajícím k provedení opravy.

7.10 Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

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

## **8. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

8.1. Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží.

8.2. Kupující bere na vědomí, že programové vybavení a další součásti tvořící webové rozhraní e-shopu (včetně fotografií nabízeného zboží) jsou chráněny autorským právem. Kupující se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící webové rozhraní e-shopu.

8.3. Kupující není oprávněn při využívání webového rozhraní e-shopu používat mechanismy, programové vybavení nebo jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na provoz webového rozhraní e-shopu. Webové rozhraní e-shopu je možné užívat jen v rozsahu, který není na úkor práv ostatních zákazníků prodávajícího a který je v souladu s jeho určením.

8.4. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 občanského zákoníku. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy info@happydog.cz

8.5. Kupující bere na vědomí, že prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webové stránky nebo v důsledku užití webové stránky v rozporu s jejich určením.

8.6. Spotřebitel má podle zákona č. 634/1992 Sb., na ochranu spotřebitele právo na mimosoudní řešení sporu ze spotřebitelské smlouvy (dále jen „spotřebitelský spor“), dochází-li k plnění na území České republiky; v ostatních případech jen tehdy, souvisí-li plnění s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky. Právo spotřebitele na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se nevztahuje na smlouvy uzavřené. V souladu s ust. § 1820 odst. 1 písm. j) a § 14 odst. 1 a § 20d a násl. zákona č. 634/1992, na ochranu spotřebitele, bere kupující – spotřebitel na vědomí, že k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

8.7. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

8.8. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

8.9. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

8.10. Kupující bere na vědomí, že v případě, že je prodávajícím informován o doporučených maloobchodních cenách zboží, nejsou tato cenová doporučení pro kupujícího závazná. Prodejní ceny si kupující určuje vždy sám na základě svého vlastního uvážení.

## **9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ, ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ**

9.1. Svou informační povinnost vůči kupujícímu ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním

osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „nařízení GDPR“) související se zpracováním osobních údajů kupujícího pro účely plnění kupní smlouvy, pro účely jednání o kupní smlouvě a pro účely plnění veřejnoprávních povinností prodávajícího plní prodávající prostřednictvím zvláštního dokumentu, a to podle Zásad ochrany osobních údajů.

9.2 Kupující souhlasí ve smyslu ustanovení § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů, se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu či na telefonní číslo kupujícího. Svou informační povinnost vůči kupujícímu ve smyslu čl. 13 nařízení GDPR související se zpracováním osobních údajů kupujícího pro účely zasílání obchodních sdělení plní prodávající prostřednictvím zvláštního dokumentu.

9.3. Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

## **10. DORUČOVÁNÍ**

10.1. Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související s kupní smlouvou musí být druhé smluvní straně doručena písemně, a to elektronickou poštou, osobně nebo doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dle volby odesílatele). Kupujícímu je doručováno na adresu elektronické pošty uvedenou v jeho uživatelském účtu případně objednávce.

10.2. Zpráva je doručena:

- v případě doručování elektronickou poštou okamžikem jejího přijetí na server příchozí pošty; integrita zpráv zaslaných elektronickou poštou může být zajištěna certifikátem,
- v případě doručování osobně či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb převzetím zásilky adresátem,
- v případě doručování osobně či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb též odepřením převzetí zásilky, odepře-li adresát (popřípadě osoba oprávněná za něj zásilku převzít) zásilku převzít,
- v případě doručování prostřednictvím provozovatele poštovních služeb uplynutím lhůty deseti (10) dnů od uložení zásilky a dání výzvy adresátovi k převzetí uložené zásilky, dojde-li k uložení zásilky u provozovatele poštovních služeb, a to i v případě, že se adresát o uložení nedozvěděl.

## 11. PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

11.1. Za stížnost nebo podnět (dále jen "Stížnost") se považuje písemné podání kupujícího, ve kterém kupující vznáší výhrady ke způsobu prezentace a prodeje zboží Prodávajícího.

11.2. Kupující podává Stížnost:

- písemně na adresu sídla Prodávajícího;
- elektronickou poštou na e-mailovou adresu info@happydog.cz
- telefonicky na tel. č. +420 737 245 661, kde text Stížnosti zapíše operátor Prodávajícího.

11.3. Stížnost obsahuje

- identifikační údaje Kupujícího, včetně jména a příjmení fyzické osoby, názvu právnické osoby, adresy trvalého pobytu, sídla, identifikačního čísla a případně e-mailové adresy, příp. identifikačních údajů kontaktní osoby Kupujícího,
- předmět Stížnosti spolu se skutečnostmi, které vedly k podání Stížnosti,
- dokumenty nebo informace prokazující oprávněnost Stížnosti.

11.4. Obsahuje-li stížnost základní náležitosti uvedené v čl. 11.3. a lze z ní určit, co je jejím předmětem, Prodávající zajistí, aby Stížnost byla zaevidována, posouzena a vyhodnocena. Pokud Stížnost neobsahuje náležitosti uvedené v čl. 11.3., vyzve určená odpovědná osoba Stěžovatele k doplnění Stížnosti, případně k odstranění nedostatků původní Stížnosti.

11.5. Pokud obdržená Stížnost splňuje požadavky podle čl. 11.3., pověřená osoba Prodávajícího posoudí a vyhodnotí oprávněnost Stížnosti a zajistí její vyřešení.

11.6. Prodávající vyřídí Stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě též písemně informovat Stěžovatele o způsobu vyřízení Stížnosti. V odůvodněných případech je Prodávající oprávněn prodloužit lhůtu podle předchozí věty o dalších 30 dnů ode dne uplynutí původní lhůty k vyřízení Stížnosti; o prodloužení lhůty Prodávající bez zbytečného odkladu informuje Stěžovatele a sdělí mu též důvody prodloužení lhůty.

11.7. Prodávající eviduje stížností v následujícím rozsahu:

identifikační údaje Kupujícího, včetně jména a příjmení fyzické osoby, názvu právnické osoby, adresy trvalého pobytu, sídla, identifikačního čísla a případně e-mailové adresy, příp. identifikačních údajů kontaktní osoby Kupujícího,

- předmět Stížnosti,

- datum doručení Stížnosti,
- identifikace skutečnosti, proti níž byla Stížnost podána,
- posouzení oprávněnosti podané Stížnosti,
- způsob vyřízení Stížnosti,
- opatření přijatá k vyřízení Stížnosti,
- datum vyřízení Stížnosti.

## **12. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ**

12.1. Pokud vztah související s užitím webové stránky nebo právní vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

12.2. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

12.3. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

12.4. Kontaktní údaje prodávajícího: adresa pro doručování EUROBEN, s.r.o., Hřbitovní 696/3, 415 01 Teplice, e-mail: prodejna@happydog.cz, telefon: +420 737 245 661.

**Tyto obchodní podmínky platí a jsou účinné od 6. ledna 2023.**