

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

HAFIO

provozované spol.

BEXPANDER, s.r.o.

Naše společnost vyznává ve všech svých smluvních vztazích náležitě a zodpovědně plnění veškerých svých smluvních povinností a stejný přístup očekává i od svých zákazníků. Za účelem dosažení maximalizace transparentnosti vůči našim zákazníkům jsme ustanovili tyto VOP.

1. Rozsah působnosti

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti při poskytování služeb společností BEXPANDER, s.r.o., se sídlem Ruská 705/70, Praha 10, IČO: 064 09 202, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 281182 (dále jen „**Poskytovatel**“) a osob, kterým Poskytovatel tyto služby poskytuje, zejména možnost využívat služby Webu, jakož i další doprovodné služby (dále jen „**Všeobecné obchodní podmínky**“ nebo „**VOP**“).

2. Definice

Pro účely těchto Všeobecných obchodních podmínek jsou následující pojmy definovány takto:

**Poskytovatelem nebo
prodávajícím**

BEXPANDER, s.r.o., se sídlem Ruská 705/70, Praha 10, IČO: 064 09 202, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 281182;

Zákazníkem nebo kupujícím

Fyzická osoba starší 18ti let (ev. mladší osoba za dohledu svého zákonného zástupce), nebo právnická osoba,

Web

Webové stránky www.hafio.cz

Službami

Služby poskytované Poskytovatelem, jež jsou na Webu, zejména se jedná online informační databázi služeb, doprovodné služby pro majitele zvířat a eshop.

3. Závaznost

- 3.1. Zákazník vyjadřuje svůj souhlas a zároveň potvrzuje, že se s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami seznámil tím, že provede objednávku Služeb v souladu s čl. 4.1 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 3.2. Služby Poskytovatele jsou určeny výhradně pro právnické osoby nebo fyzické osoby starší 18ti let (ev. mladší osoba za dohledu svého zákonného zástupce).

4. Objednávka či používání služeb

- 4.1. Zákazník má možnost používat Služby na Webu.
- 4.2. Provedená objednávka nebo projev Žádosti o používání (čerpání) Služeb nezakládá právo na poskytnutí Služeb a Poskytovatel je oprávněn objednávku či projev Žádosti provedenou Zákazníkem nepřijmout nebo odmítnout, pokud jí nemůže, zejména z technických a kapacitních důvodů, či důvodů na straně třetích stran (subdodavatelů) vyhovět.
- 4.3. Objednávka se stává závaznou teprve jejím potvrzením ze strany Poskytovatele služeb, a to ve formě oboustranně odsouhlaseného znění v písemné formě.
- 4.4. Zákazník bere na vědomí, že Poskytnutí Služeb v určitém čase ze strany Poskytovatele není jakkoliv garantováno, a to zejména s ohledem na potenciální technické a jiné překážky provozu na straně Poskytovatele.
- 4.5. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory), hradí kupující sám.
- 4.6. Kupující provádí objednávku zboží těmito způsoby:
prostřednictvím svého zákaznického účtu, provedl-li předchozí registraci na Webu, vyplněním objednávkového formuláře bez registrace.
- 4.7. Před odesláním objednávky je kupujícímu umožněno kontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko "Odeslat objednávku". Údaje uvedené v objednávkě jsou prodávajícím považovány za správné. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři a potvrzení kupujícího o tom, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami.
- 4.8. Neprodleně po obdržení objednávky zašle prodávající kupujícímu potvrzení o obdržení objednávky na emailovou adresu, kterou kupující při objednání zadal. Toto potvrzení je automatické a nepovažuje se za uzavření smlouvy. Přílohou potvrzení jsou aktuální obchodní podmínky prodávajícího. Kupní smlouva je uzavřena až po přijetí objednávky prodávajícím.
- 4.9. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit skrze dostupné platební metody na Webu při provádění objednávky.

4.10 Metody doručení může Zákazník dolít skrze dostupné doručovací metody na Webu při provádění objednávky. Společně s kupní cenou je Zákazník povinen uhradit i náklady na poštovné a balné, které jsou definovány při volbě doručovací metody.

4.11 Zboží je Zákazníkovi dodáno na adresu v rámci pouze České nebo Slovenské republiky, určenou Zákazníkem v objednávce, na Českou poštu, provozovnu Zásilkovny nebo jinou doručovací metodu, která byla dostupná a zvolena při provádění objednávky. Náklady na odeslání zboží jsou vyčísleny pro doručení v rámci České republiky, v případě jiných lokalit si poskytovatel vyhrazuje právo objednávku odmítnout, nebo vyčíslit náklady na doručení, které jsou adekvátní pro doručení do dané lokality.

5. Cena

- 5.1. Cena Zákazníkem objednané Služby se řídí aktuálním ceníkem Poskytovatele na Webu platným v okamžiku provedené objednávky Služby, pokud se Zákazník s Poskytovatelem nedohodnou v písemné formě jinak (např. individuální emailovou dohodou, která byla oboustranně akceptována).
- 5.2. Veškerá prezentace zboží umístěná v katalogu internetového obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží.
- 5.2. Na Webu jsou zveřejněny informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené v internetovém obchodě platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.
- 5.3 Případné slevy s kupní ceny zboží nelze navzájem kombinovat, nedohodne-li se prodávající s kupujícím jinak.

6. Práva a povinnosti stran

- 6.1. Zákazník je povinen poskytovat potřebnou součinnost (odkládací podmínka pro plnění Služeb ze strany Poskytovatele), a to zejména při dodávání podkladů, zasílacích adres, provedení platby (pokud je vyžadována předem) vč. poskytování potřebné součinnosti vyžadujícím charakterem dané Služby.
- 6.2. Poskytovatel je odkázán a bude pracovat s podklady od Zákazníka. Takové podklady mohou významně ovlivnit kvalitu poskytovaných služeb a v případě, že jsou podklady neúplné, zjevně nepravdivé nebo chybné, může to mít vliv na kvalitu Služeb.
- 6.4. Bod byl záměrně vynechán.
- 6.5. Bod byl záměrně vynechán.
- 6.6. Zákazník má právo v budoucnu zpět vzít souhlas uvedený v bodě č. 6.5, a to písemnou formu na aktuální kontakty na Webu.
- 6.7. Bod byl záměrně vynechán.
- 6.8. Bod byl záměrně vynechán.
- 6.9. Služby v oblasti blogu, receptů, článku, magazínu, recenzí a dalších doprovodných textů poskytované Poskytovatelem mají doporučující, konzultační charakter a i přesto že jsou poskytovány s maximální možnou řádnou péčí a dle nejlepšího vědomí a

svědomí Poskytovatele, nezakládají garanci na úspěch Zákazníka v jeho potřebě. Zákazník vždy musí zvážit důsledky těchto informací.

- 6.10. Rozhodnutí využít doporučující, konzultační výstupy ze Služeb a zodpovědnost za dopady takových rozhodnutí vždy nese sám Zákazník.

7. Nemožnost plnění

- 7.1. V případě, že Poskytovatel nemůže Služby z jakýchkoliv důvodů na straně Poskytovatele ve sjednaném termínu poskytnout, nemá Zákazník vůči Poskytovateli právo na jakoukoli náhradu škody nebo ušlého zisku, má však právo na sjednání jiného termínu poskytnutí Služeb.

8. Odstoupení od smlouvy, reklamace nebo řešení vadného plnění

- 8.1. Kupující, který uzavřel kupní smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel, má právo od kupní smlouvy odstoupit.

- 8.2. Lhůta pro odstoupení od smlouvy činí 14 dnů od dne převzetí zboží.

- 8.3. Kupující nemůže mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy:

- poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil kupujícímu, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,
- o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- o dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli prodávajícího,
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu,
- dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,
- dodávce zboží v uzavřeném obalu, které kupující z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
- dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,
- dodávce novin, periodik nebo časopisů,
- dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil kupujícímu, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,
- v dalších případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku.

- 8.4. V případě vadného plnění nebo žádosti o reklamaci ze strany Zákazníka jsou plně respektovány zákony České republiky s důrazem na zachování Zákazníkovo spokojenosti. Postupem v takové situaci je kontaktování zákaznické linky na emailu eshop@hafio.cz, a to vč. popisu případného problému (vč. fotografií) a doložení dokladu o nákupu.

8.5 Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

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

V případě výskytu vady může kupující prodávajícímu předložit reklamaci a požadovat:

- výměnu za nové zboží,
- opravu zboží,
- přiměřenou slevu z kupní ceny,
- odstoupit od smlouvy.

Kupující má právo odstoupit od smlouvy,

- pokud má zboží podstatnou vadu,
- pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady nebo vad po opravě,
- při větším počtu vad zboží.

8.6. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží kupujícím, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Toto ustanovení se nepoužije u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

8.7. Pro vrácení zboží žádáme o zaslání na adresu: BEXPANDER, s.r.o., Ruská 70, Praha 10 nebo domluvení se emailem na jiném způsobu vrácení zboží. Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné, případně i v sídle nebo místě podnikání. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

8.8 Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a kupující má právo od kupní smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu. Prodávající písemně informuje kupujícího o výsledku reklamace. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace. Toto právo může kupující u prodávajícího uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby. Volbu způsobu reklamace má kupující. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady upravuje reklamační řád prodávajícího.

8.9 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.

8.10 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).

8.11 3. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

9. Ochrana osobních údajů (GDPR)

- 9.1. S osobními údaji zákazníka je nakládáno v souladu s platnou legislativou tak, je uvedeno v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů (GDPR)“ dostupných v patičce Webu.
- 9.2. Zákazník poptáním nebo objednáním Služeb potvrzuje, že se s tímto dokumentem řádně seznámil a souhlasí s ním v celém jeho znění.

10. Účinnost

- 10.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1.1.2025.