

Obchodní podmínky

obchodní společnosti Zooaqua s.r.o.

IČO: 11814969

DIČ: CZ11814969

se sídlem Oldřichova 255/20, Nusle, 128 00 Praha 2

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 354880

e-mail: info@zooaqua.cz

telefon: [+420 732 460 273](tel:+420732460273)

Tyto obchodní podmínky upravují nákup zboží prostřednictvím internetového obchodu www.zooaqua.cz mezi společností Zooaqua s.r.o. jako prodávajícím a zákazníkem jako kupujícím.

1. Základní ustanovení

- 1.1.** Kupujícím může být spotřebitel nebo podnikatel. Spotřebitelem je fyzická osoba, která při nákupu nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání.
- 1.2.** Ustanovení určená k ochraně spotřebitele se nepoužijí na kupujícího, který nakupuje v souvislosti se svou podnikatelskou činností.
- 1.3.** Odchylná ujednání uvedená v kupní smlouvě nebo dohodnutá s kupujícím mají přednost před těmito obchodními podmínkami.
- 1.4.** Pro konkrétní objednávku platí obchodní podmínky účinné v okamžiku jejího odeslání. Kupní smlouva je uzavírána v českém nebo slovenském jazyce podle zvolené jazykové verze e-shopu.

2. Uživatelský účet

- 2.1.** Kupující může nakupovat prostřednictvím uživatelského účtu nebo bez registrace, pokud to e-shop umožňuje.
- 2.2.** Kupující je povinen uvádět správné a úplné údaje a při jejich změně je aktualizovat. Přístupové údaje k uživatelskému účtu je povinen chránit před zneužitím.
- 2.3.** Prodávající může uživatelský účet zrušit zejména při jeho zneužití, závažném porušení povinností kupujícího nebo dlouhodobé neaktivitě.

3. Objednávka a uzavření kupní smlouvy

- 3.1.** Informace o zboží, jeho ceně, dostupnosti a hlavních vlastnostech jsou uvedeny u jednotlivých produktů. Ceny jsou uvedeny včetně DPH, není-li výslovně uvedeno jinak.
- 3.2.** Náklady na dopravu a případné další služby se zobrazí v košíku před odesláním objednávky. Aktuální způsoby dopravy a platby jsou uvedeny také na stránce [Doprava a platba](#).
- 3.3.** Před odesláním objednávky může kupující zkontrolovat a opravit všechny zadané údaje. Objednávku odešle tlačítkem označeným „Objednat s povinností platby“ nebo jiným tlačítkem se stejným významem.
- 3.4.** Kupní smlouva je uzavřena doručením potvrzení o přijetí objednávky na e-mail kupujícího. Prodávající může s ohledem na množství zboží, cenu nebo jiné okolnosti požádat o dodatečné potvrzení objednávky.
- 3.5.** Prodávající může objednávku odmítnout nebo zrušit zejména tehdy, pokud zboží již není dostupné, objednávka obsahuje zjevně chybné údaje, došlo ke zjevné chybě v ceně nebo objednávka vykazuje znaky zneužití či podvodného jednání. O této skutečnosti kupujícího bez zbytečného odkladu informuje a již přijatou platbu mu vrátí.
- 3.6.** Kupující souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku. Náklady na internetové připojení nebo telefonní hovory si hradí podle podmínek svého poskytovatele.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1.** Kupující může objednávku uhradit platební metodou, která je v daném okamžiku nabízena v košíku, zejména:
- online platební kartou,
online rychlým bankovním převodem,
běžným bankovním převodem na účet č. 5779794002/5500 vedený u Raiffeisenbank a.s.
- 4.2.** Při platbě bankovním převodem je kupní cena uhrazena okamžikem připsání celé částky na účet prodávajícího. Kupující uvede variabilní symbol podle platebních pokynů.
- 4.3.** Není-li platba připsána ve lhůtě uvedené v pokynech k objednávce, může prodávající objednávku zrušit.
- 4.4.** Daňový doklad je kupujícímu zaslán elektronicky na e-mail nebo zpřístupněn v detailu objednávky.
- 4.5.** Slevy, slevové kódy a věrnostní výhody nelze kombinovat, pokud prodávající výslovně neuvede jinak.

5. Doprava a dodání zboží

- 5.1.** Kupující si vybírá způsob dopravy z možností nabízených v košíku. Dostupnost dopravců, výdejních míst, ceny a rozměrová omezení se mohou měnit.
- 5.2.** Kupující je povinen uvést správné doručovací údaje, telefonní číslo, e-mail a případně správně zvolené výdejní místo. Pokud zvolený způsob dopravy nebo výdejní místo nelze použít, prodávající kupujícího kontaktuje a dohodne s ním vhodné řešení.
- 5.3.** Zboží bude dodáno v termínu uvedeném u produktu, v košíku nebo v potvrzení objednávky. Není-li termín uveden, bude zboží dodáno bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě stanovené právními předpisy.
- 5.4.** Při platbě předem začíná dodací lhůta běžet zpravidla po připsání celé částky na účet prodávajícího.
- 5.5.** Kupující je povinen zásilku převzít nebo zajistit její převzetí. Při viditelném poškození obalu doporučujeme stav zásilky zdokumentovat a uvést výhradu do přepravního protokolu. Tím nejsou omezena práva z vadného plnění.
- 5.6.** Je-li z důvodů na straně kupujícího nutné zásilku doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, hradí kupující účelně vynaložené náklady spojené s opakovaným nebo změněným doručením.

6. Nepřevzetí zásilky a marné doručení

Důležité: Pouhé nevyzvednutí nebo odmítnutí zásilky bez předchozího jednoznačného oznámení není samo o sobě odstoupením od kupní smlouvy.

- 6.1.** Pokud kupující bez řádného odstoupení od smlouvy zásilku nepřevzme, nevyzvedne ve stanovené době nebo znemožní její doručení, může prodávající požadovat náhradu skutečně a účelně vynaložených nákladů na dopravu zásilky ke kupujícímu a zpět k prodávajícímu.
- 6.2.** Toto platí také u objednávky s dopravou zdarma. Doprava zdarma je výhodou poskytnutou kupujícímu, nikoli tím, že by dopravce přepravu prodávajícímu neúčtoval.
- 6.3.** Nejde o smluvní pokutu. Proávající může požadovat pouze náklady, které mu v souvislosti s marným doručením skutečně vznikly.
- 6.4.** Opětovné odeslání vrácené zásilky může být podmíněno úhradou nákladů původního marného doručení, zpětné dopravy a nového odeslání předem.

6.5. Byla-li objednávka zaplacená předem a kupní smlouva následně zanikne, může prodávající započítat svou splatnou pohledávku na náhradu prokazatelných nákladů, pokud jsou pro to splněny zákonné podmínky.

6.6. Tímto článkem není omezeno právo spotřebitele řádně odstoupit od smlouvy. Spotřebitel může odstoupení oznámit také před převzetím zásilky.

7. Odstoupení spotřebitele od smlouvy

7.1. Spotřebitel může od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím internetu odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od převzetí zboží. U objednávky dodávané po částech běží lhůta od převzetí poslední části nebo posledního kusu.

7.2. Pro dodržení lhůty stačí, aby spotřebitel odstoupení nejpozději poslední den lhůty prokazatelně odeslal.

7.3. Odstoupení lze provést:

online prostřednictvím zabezpečeného detailu objednávky podle pokynů na stránce [Vrácení zboží a reklamace](#),

e-mailem na info@zooaqua.cz,

jiným jednoznačným prohlášením zaslaným prodávajícímu,

pomocí **vzorového formuláře ve Wordu**.

7.4. Spotřebitel zašle nebo předá zboží prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení.

Adresa pro vrácení zboží:

Zooaqua s.r.o.

Habrová 2656/6

130 00 Praha 3

Česká republika

7.5. Uvedená adresa slouží pro doručení zásilek. Osobní předání není možné, nebylo-li s prodávajícím výslovně předem dohodnuto.

7.6. Zásilky zaslané na dobírku nebudou převzaty.

7.7. Přímé náklady na vrácení zboží nese spotřebitel. Proávající může nabídnout dobrovolnou placenou vratkovou dopravu; její cena a podmínky budou spotřebiteli sděleny před jejím použitím.

7.8. Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo nakládáním nad rámec nutný k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí.

7.9. Původní obal není obecně podmínkou odstoupení. Zboží však musí být bezpečně zabaleno tak, aby při zpětné přepravě nedošlo k jeho poškození.

7.10. Prodávající vrátí přijaté peněžní prostředky včetně nákladů na nejlevnější nabízený způsob původního dodání do 14 dnů od odstoupení. S vrácením peněz může počkat do obdržení zboží nebo do prokázání jeho odeslání.

7.11. Peníze budou vráceny stejným způsobem, jakým byly přijaty, pokud se strany nedohodnou jinak. Platba kartou se vrací prostřednictvím platební brány; platba bankovním převodem se vrací na bankovní účet kupujícího. Spotřebiteli není účtován poplatek platební brány ani administrativní poplatek za zákonné odstoupení.

7.12. Spotřebitel nemůže odstoupit zejména od smlouvy o dodání:

zboží vyrobeného nebo upraveného podle jeho požadavků,
zboží podléhajícího rychlé zkáze nebo s krátkou dobou spotřeby,
zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,
zboží v zapečetěném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a které z hygienických důvodů nebo z důvodu ochrany zdraví není možné vrátit.

7.13. Další zákonné výjimky stanoví § 1837 občanského zákoníku.

7.14. Byl-li se zbožím poskytnut dárek a spotřebitel od smlouvy odstoupí, vrátí spolu se zbožím také tento dárek.

8. Práva z vadného plnění a reklamace

8.1. Prodávající odpovídá spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady, odpovídá popisu, množství a jakosti, je vhodné k obvyklému účelu a má vlastnosti, které může spotřebitel rozumně očekávat.

8.2. Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví do dvou let od převzetí zboží. Projeví-li se vada během jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

8.3. Právo z vady nevzniká zejména při běžném opotřebení, nesprávném používání, nevhodném skladování, zanedbané údržbě, mechanickém poškození způsobeném kupujícím nebo u vady, pro kterou byla sjednána nižší cena.

8.4. Má-li zboží vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění opravou nebo dodáním nové věci, pokud zvolený způsob není nemožný nebo nepřiměřeně nákladný.

8.5. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy zejména tehdy, pokud prodávající vadu odmítne odstranit, neodstraní ji řádně a včas, vada se projeví opakovaně nebo jde o podstatné porušení smlouvy. Od smlouvy nelze odstoupit pro nevýznamnou vadu.

8.6. Reklamací lze uplatnit:

online na stránce [Online reklamace](#),

e-mailem na info@zooaqua.cz,

písemně nebo zasláním reklamovaného zboží na níže uvedenou adresu.

Adresa pro reklamace:

Zooaqua s.r.o.

Habrová 2656/6

130 00 Praha 3

Česká republika

8.7. Reklamované zboží nesmí být zasláno na dobírku. Uvedená adresa slouží pro doručení zásilek; osobní předání není možné bez výslovné předchozí dohody.

8.8. Kupující uvede číslo objednávky, označení zboží, popis vady, způsob jejího projevu a požadovaný způsob vyřízení. Fotografie nebo video mohou posouzení urychlit, nejsou však obecně podmínkou uplatnění reklamace.

8.9. Kupující musí umožnit prodávajícímu vadu posoudit. Doklad o koupi nemusí být originální, pokud lze nákup u prodávajícího prokázat jiným věrohodným způsobem.

8.10. Prodávající vydá potvrzení o přijetí reklamace a po jejím ukončení také potvrzení o datu a způsobu vyřízení, době trvání reklamace a případně písemné odůvodnění zamítnutí.

8.11. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena a spotřebitel o výsledku informován nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se strany výslovně nedohodnou na delší lhůtě.

8.12. Je-li reklamace oprávněná, má spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s jejím uplatněním.

8.13. Práva kupujícího, který není spotřebitelem, se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku. Spotřebitelská třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamace se na podnikatele nepoužije.

9. Uživatelské recenze

9.1. Recenze označené jako ověřené jsou propojeny s objednávkou nebo byly ověřeny prostřednictvím externí hodnoticí služby.

9.2. U recenzí bez označení „ověřený zákazník“ nemusí být možné ověřit, zda jejich autor zboží skutečně zakoupil nebo používal.

9.3. Prodávající může nezveřejnit nebo odstranit recenzi, která nesouvisí s hodnoceným zbožím, obsahuje protiprávní či urážlivý obsah, osobní údaje třetích osob, reklamní sdělení nebo je prokazatelně nepravdivá.

10. Ochrana osobních údajů a elektronická komunikace

10.1. Prodávající zpracovává osobní údaje zejména za účelem uzavření a plnění kupní smlouvy, dopravy, plateb, účetnictví, vyřízení odstoupení, vratek, reklamací a ochrany svých práv.

10.2. Podrobné informace o zpracování osobních údajů, příjemcích, době uchování a právech zákazníka jsou uvedeny v samostatných podmínkách ochrany osobních údajů dostupných na e-shopu.

10.3. Zprávy o objednávce, platbě, dopravě, vrácení zboží nebo reklamaci nejsou obchodním sdělením a mohou být zasílány bez marketingového souhlasu.

10.4. Kupující je povinen uvést funkční e-mailovou adresu a kontrolovat také složku nevyžádané pošty. Za nedoručení způsobené nesprávně uvedenou adresou, plnou schránkou nebo nastavením poskytovatele e-mailu prodávající neodpovídá.

11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

11.1. Vznikne-li mezi prodávajícím a spotřebitelem spor, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce.

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
e-mail: adr@coi.gov.cz
web: coi.gov.cz/informace-o-adr/

11.2. Před podáním návrhu se spotřebitel musí nejprve pokusit vyřešit spor přímo s prodávajícím.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Právní vztahy neupravené kupní smlouvou nebo těmito obchodními podmínkami se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

- 12.2.** Obsahuje-li smluvní vztah mezinárodní prvek, použije se české právo. Tím nejsou spotřebiteli odňata práva, která mu poskytují kogentní ustanovení právního řádu státu jeho obvyklého bydliště.
- 12.3.** Kupní smlouva je archivována v elektronické podobě. Kupující obdrží potvrzení objednávky a příslušné smluvní informace na trvalém nosiči dat, zpravidla e-mailem.
- 12.4.** Je-li některé ustanovení neplatné nebo neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení.
- 12.5.** Prodávající může obchodní podmínky měnit. Pro práva a povinnosti vzniklé před účinností nové verze platí znění účinné v okamžiku uzavření kupní smlouvy.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 19. 6. 2026.