

## Obsah

1. Základní ustanovení a identifikace prodávajícího
2. Objednávka a uzavření smlouvy
3. Cena zboží a platební podmínky
4. Dodací podmínky a doprava
5. Odstoupení od smlouvy (spotřebitel)
6. Reklamační řád — práva z vadného plnění
7. Ochrana osobních údajů (GDPR)
8. Mimosoudní řešení sporů
9. Závěrečná ustanovení
10. Základní ustanovení a identifikace prodávajícího Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy uzavírané mezi prodávajícím a kupujícím prostřednictvím internetového obchodu provozovaného na adrese arco-feed.eu.

Identifikace prodávajícího Obchodní firma: ARCO feed, spol. s r.o. IČO: 29200482 DIČ: CZ29200482 Sídlo: Ke Káčatům 1027/23, 637 00 Brno-Jundrov Kancelář: Výstaviště 405/1 (Bauerův zámeček), 603 00 Brno Zápis v OR: C 65157, Krajský soud v Brně E-mail: info@arco-feed.cz Telefon: +420 724 666 001

Prodávající je plátcem DPH.

Vymezení pojmů Kupující-spotřebitel — fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání. Kupující-podnikatel — osoba, která při uzavírání smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti.

Ustanovení těchto VOP, která se výslovně vztahují na spotřebitele, se na kupující-podnikatele nevztahují.

1. Objednávka a uzavření smlouvy Prezentace zboží na webových stránkách e-shopu není návrhem na uzavření smlouvy ve smyslu 1732 odst. 2 občanského zákoníku. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy prodávající potvrdí přijetí objednávky kupujícímu e-mailem.

## Postup objednávky

1. Kupující vybere zboží a vloží ho do košíku.
2. Vyplní doručovací údaje a zvolí způsob dopravy a platby.
3. Před odesláním objednávky má kupující možnost zkontrolovat a opravit vložené údaje.
4. Odesláním objednávky (kliknutím na tlačítko Závazně objednat) kupující potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a souhlasí s nimi.
5. Prodávající potvrdí přijetí objednávky e-mailem na adresu kupujícího.

U zboží, které není skladem nebo které je předmětem individuálního importu ze zahraničí, si prodávající vyhrazuje právo ověřit dostupnost a potvrdit objednávku ve lhůtě do 2 pracovních dnů od jejího přijetí. V takovém případě je smlouva uzavřena až tímto potvrzením.

1. Cena zboží a platební podmínky Ceny uváděné v e-shopu jsou ceny konečné včetně DPH ve výši platné ke dni objednávky. Prodávající si vyhrazuje právo změnit ceny zboží. Na uzavřené smlouvě se vždy vztahuje cena platná v okamžiku odeslání objednávky.

ARCO feed, spol. s r.o. · IČO 29200482 · info@arco-feed.cz · +420 724 666 001

Všeobecné obchodní podmínky platné od 1. 6. 2025. Verze 1.0/2026

Způsoby platby Bankovní převod — platební údaje jsou zasílány v potvrzovacím e-mailu objednávky. Zboží je expedováno po připsání platby na účet prodávajícího. Platba kartou online — prostřednictvím platební brány GoPay. Dobírka — platba v hotovosti nebo kartou při převzetí zásilky od dopravce.

Cena dopravy Cena dopravy je buď zahrnuta v ceně zboží (u vybraných produktů), nebo je účtována samostatně dle aktuálního ceníku dopravce a místa dodání. Konkrétní výše dopravy je vždy sdělena před závazným odesláním objednávky.

Měna Objednávky pro dodání na území ČR jsou fakturovány v CZK. Objednávky pro dodání na Slovensko mohou být fakturovány v CZK nebo EUR dle vzájemné dohody.

1. Dodací podmínky a doprava Prodávající dodává zboží na území České republiky a Slovenské republiky.

Lhůta dodání Skladem dostupné zboží — obvykle do 7 pracovních dnů od potvrzení objednávky, není-li výslovně dohodnuto jinak. Zboží na individuální objednávku / import ze zahraničí — obvykle do 14 pracovních dnů od potvrzení objednávky. O případném delším termínu bude kupující informován.

Dopravci Prodávající využívá služeb přepravních společností dle povahy zásilky (rozměr, hmotnost, místo dodání), zejména Zásilkovnu, Fofr, PPL a Slovenskou poštu. Konkrétní dopravce je sdělen při výběru dopravy v procesu objednávky.

Převzetí zásilky Kupující je povinen při převzetí zásilky zkontrolovat neporušenost obalu. V případě poškození zásilky je kupující oprávněn zásilku nepřevzít a tuto skutečnost zaznamenat v předávacím protokolu dopravce. Podpisem přepravního listu kupující stvrzuje, že zásilka byla převzata nepoškozená.

Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího okamžikem převzetí zboží od dopravce.

1. Odstoupení od smlouvy (spotřebitel) V souladu s 1829 odst. 1 občanského zákoníku má spotřebitel právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží.

Jak odstoupit od smlouvy Spotřebitel je povinen o odstoupení od smlouvy informovat prodávajícího před uplynutím 14denní lhůty, a to: e-mailem na adresu [info@arco-feed.cz](mailto:info@arco-feed.cz), nebo písemně na adresu kanceláře: Výstaviště 405/1, 603 00 Brno.

K odstoupení lze využít vzorový formulář v příloze těchto VOP nebo jakýkoliv jiný jednoznačný projev vůle.

Vrácení zboží Po odstoupení od smlouvy je spotřebitel povinen vrátit zboží prodávajícímu do 14 dnů od odstoupení. Zboží zašlete nebo přineste na adresu kanceláře — Výstaviště 405/1 (Bauerův zámeček), 603 00 Brno. Vrácení zboží je nutné předem domluvit na e-mailu [info@arco-feed.cz](mailto:info@arco-feed.cz) nebo telefonicky na +420 724 666 001.

Spotřebitel nese přímé náklady spojené s vrácením zboží. Zboží musí být vráceno nepoškozené, neopotřebované a pokud možno v původním obalu.

Vrácení platby Prodávající vrátí spotřebiteli veškeré přijaté platby (včetně nákladů na dodání, nejlevnějším nabízeným způsobem) do 14 dnů od odstoupení. Platbu vrátí stejným

způsobem, jakým ji přijal, není-li dohodnuto jinak. Prodávající je oprávněn vrácení platby pozastavit do doby, než obdrží vrácené zboží nebo doklad o jeho odeslání.

Výjimky z práva na odstoupení Právo na odstoupení od smlouvy nelze uplatnit zejména u: zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, zboží podléhajícího rychlé zkáze nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej nelze vrátit.

1. Reklamační řád — práva z vadného plnění Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména 2099 a násl. občanského zákoníku).

Záruční lhůta Krycí plachty FLORTEX — zákonná záruční lhůta 24 měsíců od převzetí zboží spotřebitelem. Na podnikatele se zákonná záruka nevztahuje, pokud není dohodnuto jinak. Doplnky výživy pro zvířata (AMINO KOMPLEX a obdobné produkty) — záruční lhůta je dána dobou minimální trvanlivosti (datum spotřeby) uvedenou na etiketě výrobku. Reklamace vad způsobených uplynutím doby trvanlivosti se neuznávají.

Jak uplatnit reklamaci

1. Kupující zašle e-mail na adresu [info@arco-feed.cz](mailto:info@arco-feed.cz) s popisem vady, fotografiemi a číslem objednávky.
2. Prodávající potvrdí přijetí reklamace a sdělí další postup.
3. Zboží je nutné zaslat nebo doručit po předchozí domluvě na adresu kanceláře: Výstaviště 405/1 (Bauerův zámeček), 603 00 Brno.

Bez předchozí domluvy přijatá zásilka nemusí být převzata. Prosím, vždy nás nejprve kontaktujte.

Lhůta pro vyřízení reklamace Prodávající vyřídí reklamaci spotřebitele nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. O průběhu reklamace bude kupující informován e-mailem.

Způsoby vyřízení reklamace Při oprávněné reklamaci má kupující-spotřebitel právo na: odstranění vady (opravou nebo dodáním nového zboží), přiměřenou slevu z kupní ceny, odstoupení od smlouvy (v případě, že vadu nelze odstranit nebo zboží nelze řádně užívat).

Co nelze reklamovat Vady způsobené nesprávným skladováním nebo používáním zboží v rozporu s návodem. Opotřebením způsobeným obvyklým užíváním. Vady způsobené kupujícím nebo třetí osobou. U produktů výživy: vady vzniklé po uplynutí doby minimální trvanlivosti.

1. Ochrana osobních údajů (GDPR) Prodávající zpracovává osobní údaje kupujícího v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu Zásady ochrany osobních údajů, který je dostupný na webových stránkách e-shopu.

Správce osobních údajů: ARCO feed, spol. s r.o., IČO 29200482. Kontakt: [info@arco-feed.cz](mailto:info@arco-feed.cz)

1. Mimosoudní řešení sporů V případě, že dojde mezi prodávajícím a spotřebitelem ke vzniku sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Česká obchodní inspekce (ČOI) Ústřední inspektorát — oddělení ADR Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 Web: [www.coi.cz](http://www.coi.cz) | E-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Spotřebitel může rovněž využít platformu pro řešení sporů online dostupnou na adrese [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

1. Závěrečná ustanovení Tyto VOP jsou platné a účinné od 1. června 2025. Proávající si vyhrazuje právo tyto VOP měnit. Nové znění VOP je účinné dnem jeho zveřejnění na webových stránkách. Na smlouvy uzavřené před změnou VOP se vztahuje znění VOP platné v době uzavření smlouvy.

Kupní smlouvy jsou uzavírány v českém jazyce. Smlouva je archivována prodávajícím a není přístupná třetím stranám. Kupující má právo si smlouvu vyžádat.

Tyto VOP a veškeré smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky. Případné spory rozhodují věcně a místně příslušné soudy České republiky.

Příloha — Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Adresát: ARCO feed, spol. s r.o., Výstaviště 405/1, 603 00 Brno | [info@arco-feed.cz](mailto:info@arco-feed.cz)

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží:

Zboží: \_\_\_\_\_

Číslo objednávky: \_\_\_\_\_

Datum objednání / převzetí: \_\_\_\_\_

Jméno a příjmení spotřebitele: \_\_\_\_\_

Adresa spotřebitele: \_\_\_\_\_

Číslo bankovního účtu pro vrácení platby: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Podpis: \_\_\_\_\_

ARCO feed, spol. s r.o. · IČO 29200482 · [info@arco-feed.cz](mailto:info@arco-feed.cz) · +420 724 666 001 Všeobecné obchodní podmínky platné od 1. 6. 2025

Verze 1.0/2026