

Reklamační řád – živočichové

platný pro internetový obchod eshop.arachnoupark.cz

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatnění práv z vadného plnění (reklamací) při prodeji živých bezobratlých živočichů prostřednictvím internetového obchodu **eshop.arachnoupark.cz**, provozovaného společností:

ARACHNUPARK WORLD, družstvo

Budov 22

403 22 Ústí nad Labem

IČO: 25409417

E-mail: **jan@arachnoupark.cz**

Telefon: **+420 604 227 288**

Tento reklamační řád se vztahuje zejména na všechny živé bezobratlé živočichy prodávané prodávajícím.

Na reklamace ostatního zboží se vztahuje samostatný **Reklamační řád pro běžné zboží**.

2. Převzetí zásilky

Kupující je povinen zajistit převzetí zásilky obsahující živé živočichy bez zbytečného odkladu při prvním pokusu o doručení nebo při jejím zpřístupnění k vyzvednutí.

Živí živočichové nejsou svou povahou určeni k dlouhodobému uložení ve výdejních místech, depech dopravce ani jiných skladovacích prostorách.

Nepřevezme-li kupující zásilku bez oprávněného důvodu a tato skutečnost povede ke zhoršení zdravotního stavu nebo úhynu živočicha, nelze reklamaci z tohoto důvodu uznat.

3. Kontrola po převzetí

Kupující je povinen bez zbytečného odkladu po převzetí zásilky zkontrolovat zdravotní stav doručených živočichů.

Zjistí-li, že některý z nich:

- je uhynulý,
- vykazuje zjevné známky poškození,
- neodpovídá objednávce,

oznámí tuto skutečnost prodávajícímu bez zbytečného odkladu.

Prodávající doporučuje ponechat přepravní obal do doby vyřízení reklamace.

4. Uplatnění reklamace

Reklamací lze uplatnit:

- e-mailem na adrese **jan@arachnopark.cz**,
- písemně na adrese sídla prodávajícího,
- jiným způsobem umožněným prodávajícím.

Kupující při reklamaci uvede zejména:

- číslo objednávky,
- druh reklamovaného živočicha,
- popis zjištěné vady,
- datum převzetí zásilky.

Na žádost prodávajícího kupující doloží zejména:

- fotografie,
- videozáznam,
- případně další podklady potřebné k posouzení reklamace.

Vyžaduje-li to povaha reklamace, je kupující povinen umožnit prodávajícímu posouzení reklamovaného živočicha nebo jeho vrácení po předchozí dohodě.

5. Posouzení reklamace

Každá reklamace živého živočicha je posuzována individuálně s přihlédnutím ke všem okolnostem konkrétního případu.

Při posuzování reklamace může být zohledněno zejména:

- stav zásilky při převzetí,
- doba převzetí zásilky,
- doložené fotografie nebo video,
- způsob následné manipulace se živočichem,
- další skutečnosti mající vliv na zdravotní stav živočicha.

6. Kdy nelze reklamaci uznat

Prodávající neodpovídá za vady nebo úhyn živého živočicha, které vznikly po jeho převzetí kupujícím nebo v důsledku okolností na straně kupujícího, zejména:

- nesprávnou manipulací se živočichem,
- nevhodnými podmínkami chovu,
- nevhodnou teplotou nebo vlhkostí,
- mechanickým poškozením,
- nevhodným transportem po převzetí,
- nepřevzetím zásilky při prvním pokusu o doručení nebo v nejbližším možném termínu jejího převzetí, pokud tato skutečnost měla vliv na vznik vady nebo úhyn,
- jiným jednáním nebo opomenutím kupujícího.

7. Vyřízení reklamace

Je-li reklamace oprávněná, bude vyřízena v souladu s právy kupujícího z vadného plnění, zejména:

- dodáním náhradního živočicha,

- přiměřenou slevou z kupní ceny,
- vrácením kupní ceny,
- jiným řešením dohodnutým mezi prodávajícím a kupujícím, umožňuje-li to povaha vady a právní předpisy.

Prodávající rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu.

Je-li kupujícím spotřebitel, bude reklamace včetně jejího vyřízení dokončena nejpozději do **30 dnů** ode dne jejího uplatnění, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

8. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího.

Práva a povinnosti neupravené tímto reklamačním řádem se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne **23.07.2026**