

Všeobecné obchodní podmínky Vinci projekt s.r.o.

Účinnost od: 18. 9. 2025

Navigace

- A. Obecná část (platí pro všechny nákupy)
 - B. E-shop (nákup na dálku)
 - C. Kamenná prodejna (nákup v provozovně)
-

A – Obecná (platí pro všechny nákupy)

- A.1 – Identifikace a kontakt
- A.2 – Vymezení, struktura a přednost částí
- A.3 – Definice
- A.4 – Ceny, zjevné omyly a změny
- A.5 – Zboží na objednávku, zakázková výroba a náklady na vrácení
- A.6 – Platby, vlastnictví a nebezpečí škody
- A.7 – Dodání, převzetí a kontrola
- A.8 – Materiály, ruční výroba a přirozené odchylky
- A.9 – Bezpečné užití a odborná instalace
- A.10 – Reklamace, mimosoudní řešení a dozor
- A.11 – Odpovědnost a její omezení
- A.12 – Duševní vlastnictví
- A.13 – Ochrana osobních údajů
- A.14 – Změny podmínek, účinnost a archivace

A.1 Identifikace a kontakt

- **Firma:** Vinci projekt s.r.o.
- **Sídlo:** Bořivojova 1112/37, 130 00 Praha 3 – Žižkov
- **IČ:** 28990340 • **DIČ:** CZ28990340
- **Zápis v OR:** Spisová značka C 158294, Městský soud v Praze
- **E-mail:** obchod@vinciprojekt.cz • **Telefon:** +420 608 945 608
- **Web:** eshop.vinciprojekt.cz

A.2 Vymezení, struktura a přednost částí

Tento dokument tvoří jednotné **Všeobecné obchodní podmínky** pro nákupy realizované prostřednictvím e-shopu i v kamenné provozovně. **Část A** platí pro všechny nákupy. **Část B** upravuje zvláštnosti nákupů na dálku přes e-shop. **Část C** upravuje zvláštnosti nákupů přímo v provozovně. V případě rozporu mají přednost ustanovení části B nebo C podle toho, jakým způsobem byla smlouva uzavřena.

Platí vždy – jak číst tyto podmínky & vrácení zboží:

(1) Nákup přes e-shop → **část B** (spotřebitel má **14 dnů** na odstoupení, výjimky dle § 1837 OZ).

(2) Nákup v kamenné prodejně → **část C (14 dnů se neuplatní)**, nejde o smlouvu na dálku/mimo prostory).

(3) **Ruční / zakázková výroba a zboží upravené na míru**: nelze odstoupit bez důvodu; drobné odchylky (odstín, struktura, rozměr) v rámci technologie **nejsou vadou**, nebrání-li obvyklému užití. Za takové zboží se považují zejména cementové a teracové dlaždice vyráběné na zakázku, cihelné (cotto) dlažby a další sortiment, u něhož kupující volí konkrétní kombinaci formátu, odstínu, vzoru či povrchu na základě individuální objednávky. *To platí bez ohledu na kanál prodeje.*

(4) **Bez kumulace nároků**: nelze kombinovat pravidla z částí B a C; rozhoduje způsob uzavření smlouvy. Při rozporu má přednost speciální úprava v části B/C před obecnou částí A.

A.3 Definice

Pro účely těchto podmínek se rozumí: *kupující* (spotřebitel / podnikatel), *zboží* (sortiment uvedený v nabídce), *provozovna* (místo přímého prodeje), *e-shop* (webové rozhraní obchodu).

A.4 Ceny, zjevné omyly a změny

Ceny jsou uvedeny včetně DPH a všech poplatků. Vyhraujeme si právo na opravu **zjevné chyby v ceně** (např. chybějící číslice, nulová cena, zjevně chybná desetinná čárka, sleva v řádu desítek procent bez vyhlášené akce). V takovém případě kupujícího bez zbytečného odkladu kontaktujeme a navrhneme uzavření smlouvy znovu za správnou cenu; neakceptuje-li ji kupující, kupní smlouva nevznikne / zanikne a uhrazené částky budou bezodkladně vráceny.

I přes pečlivou kontrolu může dojít k **nesprávnostem v jiných údajích o zboží**, zejména v důsledku změny ze strany výrobce nebo dodavatele (např. změna rozměru, formátu, množství v balení, označení série, povrchu či odstínu), chyby při přenosu dat nebo technické chyby systému. Vyhraujeme si právo tyto údaje opravit; pokud se taková změna dotkne již učiněné objednávky, kupujícího neprodleně informujeme a nabídneme mu možnost:

- potvrdit objednávku s upravenými údaji, nebo
- objednávku bez jakékoli sankce zrušit s vrácením všech uhrazených částek.

V případě **zjevné chybné aplikace slevy** (např. technická chyba systému, použití slevového kódu v rozporu s jeho podmínkami, neúmyslné uplatnění slevy ve vyšším rozsahu, než bylo vyhlášeno) je prodávající oprávněn kupujícího kontaktovat, navrhnout úpravu objednávky na správnou cenu a požádat o její potvrzení. Nedojde-li k dohodě, je prodávající oprávněn objednávku zrušit; v takovém případě budou kupujícímu bezodkladně vráceny všechny případně uhrazené částky.

A.5 Zboží na objednávku, zakázková výroba a náklady na vrácení

Zboží na objednávku je zboží, které není skladem u prodávajícího v České republice a je objednáno individuálně u výrobce nebo distributora až na základě závazné objednávky kupujícího. Takové zboží **nelze vrátet po jednotlivých baleních**; nepřijímáme přebytky, zbytky ani samostatné neotevřené balíky, protože je nelze dále standardně prodat. Vrácení je možné pouze v rámci **odstoupení od smlouvy jako celku**, vzniká-li kupujícímu podle zákona právo na odstoupení.

Zakázkovým zbožím se rozumí zejména cementové, teracové, cihelné/cotto dlaždice nebo jiné výrobky, které jsou vyráběny až po objednávce kupujícího, nebo jsou jinak **upravovány podle jeho požadavků** (např. specifická kombinace odstínu, formátu, vzoru či povrchové úpravy nad rámec standardní nabídky). U tohoto typu zboží **spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy** podle § 1837 písm. d) občanského zákoníku a zboží **nelze vrátit vůbec**.

Keramické obklady a dlažby jsou **těžký a křehký materiál**, jehož přeprava vyžaduje nadstandardní balení, manipulaci a často paletovou dopravu. Pokud kupující odstoupí od smlouvy, platí v souladu s § 1832 odst. 3 občanského zákoníku, že **kupující nese veškeré náklady na vrácení zboží**, a to **bez ohledu na povahu zboží**. Pokud zboží **nelze vrátit běžnou poštovní zásilkou** (např. paletové zásilky), zajistí prodávající na žádost kupujícího organizaci zpětné dopravy; **náklady na zpětné doručení vždy hradí kupující**, a to v plné výši skutečných nákladů na přepravu a manipulaci.

V souladu s § 1820 odst. 1 písm. g) a § 1832 občanského zákoníku je kupující o této skutečnosti předem informován v těchto obchodních podmínkách. Prodávající kupujícímu při odstoupení vrací kupní cenu a náklady na dopravu směrem ke kupujícímu, a to **pouze do výše nejlevnějšího nabízeného způsobu dopravy** dostupného v době objednávky.

Aby se předešlo případným nedorozuměním, doporučujeme kupujícímu **osobní prohlédnutí zboží na vzorkovně** nebo zapůjčení vzorku před odesláním závazné objednávky, zejména u zboží na objednávku nebo zakázkové výroby. Rádi poskytneme součinnost při výpočtu potřebného množství, výběru odstínu i ověření vhodnosti zvoleného materiálu.

A.6 Platby, vlastnictví a nebezpečí škody

Možnosti úhrady jsou specifikovány v příslušné části podle způsobu nákupu. **Vlastnické právo** ke zboží přechází na kupujícího až úplným zaplacením kupní ceny. **Nebezpečí škody na věci** přechází dle právních předpisů a konkrétního způsobu převzetí/doručení (viz části B/C).

A.7 Dodání, převzetí a kontrola

Kupující je povinen při převzetí provést kontrolu úplnosti a neporušenosti zásilky. Vady zjevné při převzetí zaznamenejte do přepravního listu a neprodleně nás kontaktujte; doporučujeme fotodokumentaci. Nepřevzetí zboží bez zákonného důvodu není odstoupením od smlouvy.

A.8 Materiály, ruční výroba a přirozené odchylky

V rámci výrobních procesů a šarží mohou nastat drobné odchylky (odstín, rozměr, povrch). U ručních či zakázkových výrobků jsou odchylky přirozené a samy o sobě nepředstavují vadu, nebrání-li užívání k obvyklému účelu.

A.9 Bezpečné užití a odborná instalace

Zboží používejte dle návodu, technických listů a obvyklého účelu. Pokud je vyžadována odborná montáž, zajistěte ji kvalifikovanou osobou. Škody z nevhodného zacházení, nesprávné instalace či použití v nevhodném prostředí jdou k tíži uživatele.

A.10 Reklamace, mimosoudní řešení a dozor

Postupy reklamací jsou uvedeny v části B/C. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává ÚOOÚ. Jsme oprávněni k prodeji na základě živnostenského oprávnění.

A.11 Odpovědnost a její omezení

V zákonem dovoleném rozsahu neodpovídáme za nepřímé či následné škody, ušlý zisk či náklady vzniklé v důsledku nesprávného užití. Ustanovení o náhradě újmy na zdraví a úmyslné či hrubé nedbalosti tím nejsou dotčena.

A.12 Duševní vlastnictví

Texty, fotografie, grafika a další obsah e-shopu či prezentace podléhají ochraně autorského práva a nelze je bez souhlasu užít k jinému než osobnímu účelu.

A.13 Ochrana osobních údajů

Zpracování osobních údajů probíhá dle GDPR a je popsáno v samostatných Zásadách ochrany osobních údajů.

A.14 Změny podmínek, účinnost a archivace

Znění můžeme měnit; nové znění zveřejníme na webu s účinností od zveřejnění (práva a povinnosti vzniklé dříve nejsou dotčeny). Kupní smlouvy včetně VOP archivujeme v elektronické podobě.

Část B – E-shop (nákup na dálku)

- B.1 – Úvodní ustanovení
- B.2 – Uživatelský účet
- B.3 – Uzavření kupní smlouvy
- B.4 – Platební podmínky
- B.5 – Termín dodání, doprava a cena za dopravu
- B.6 – Odstoupení od kupní smlouvy
- B.7 – Práva z vadného plnění
- B.8 – Náklady reklamace a řešení sporů
- B.9 – Doručování
- B.10 – Slevové akce a kupóny
- B.11 – Závěrečná ustanovení
- B.12 – Informace o zpracování osobních údajů

14 dnů na rozmyšlenou (jen u nákupu na dálku): Spotřebitel může do **14 dnů** od převzetí odstoupit bez udání důvodu. **Neplatí** pro zboží upravené na míru / ruční či zakázkovou výrobu a další výjimky dle

§ 1837 OZ. **Postup:** odstoupení ve lhůtě (lze použít vzorový formulář – nepovinné), zboží vrátit do **14 dnů** od odstoupení; náklady na vrácení hradí kupující. Peníze vracíme po obdržení věci / prokázání odeslání, max. do výše nejlevnější nabízené dopravy k vám.

Pozn. k materiálům: přirozené výrobní odchylky viz A.8.

Identifikační údaje prodávajícího viz část A.1 těchto VOP.

Proč máme obchodní podmínky?

Abychom předešli nedorozuměním a měli jasné stanovená pravidla, připravili jsme pro Vás tyto Všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád. Dozvíte se v nich, jak u nás probíhá objednávka, doručení, platba, jaká práva a povinnosti máte Vy i my jako prodávající, a také jak řešíme reklamace nebo vrácení zboží. Naším cílem je, aby byly podmínky srozumitelné a férové.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád upravují vzájemná práva a povinnosti mezi **prodávajícím** (Vinci projekt s.r.o.) a **kupujícím**, který uzavírá kupní smlouvu prostřednictvím e-shopu.

B.1 Úvodní ustanovení

- a. Tyto obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vzájemná práva a povinnosti mezi společností Vinci projekt s.r.o. (dále jen „prodávající“) a kupujícím při nákupu zboží prostřednictvím e-shopu eshop.vinciprojekt.cz, v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- b. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto VOP.
- c. VOP tvoří nedílnou součást kupní smlouvy. Kupní smlouva i VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce.
- d. Znění VOP může prodávající měnit či doplňovat. Práva a povinnosti vzniklé před změnou zůstávají nedotčeny.
- e. Odesláním objednávky kupující potvrzuje, že se s VOP i reklamačním řádem seznámil a souhlasí s nimi v platném znění.
- f. Tyto obchodní podmínky jsou v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR).

B.2 Uživatelský účet

- a. Na základě registrace kupujícího na webové stránce může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní a z něj objednávat zboží (dále jen „uživatelský účet“). Pokud to webové rozhraní obchodu umožňuje, může kupující provádět objednávky i bez registrace přímo prostřednictvím webové stránky.
- b. Kupující je při registraci i při objednávání povinen uvádět správné a pravdivé údaje a při jakékoli jejich změně je neprodleně aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím se považují za správné.
- c. Přístup k uživatelskému účtu je chráněn uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen tyto přístupové údaje chránit a zachovávat o nich mlčenlivost.
- d. Kupující není oprávněn zpřístupnit svůj uživatelský účet třetím osobám.
- e. Prodávající je oprávněn uživatelský účet zrušit, zejména pokud jej kupující déle než pět let nevyužívá nebo pokud porušuje své povinnosti z kupní smlouvy či těchto VOP.
- f. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména z důvodu nutné údržby hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího nebo třetích osob.

B.3 Uzavření kupní smlouvy

- a. Veškerá prezentace zboží na webovém rozhraní obchodu má pouze informativní charakter. Prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží a ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
- b. Webové rozhraní obchodu uvádí informace o zboží, jeho cenách (včetně DPH a všech poplatků) a o případných nákladech na vrácení zboží, pokud jej nelze vrátit běžnou poštou. Uvedené ceny platí po dobu zobrazení ve webovém rozhraní. Prodávající si vyhrazuje právo uzavřít smlouvu i za individuálně sjednaných podmínek.
- c. Web obsahuje také informace o nákladech na balení a dopravu. Tyto údaje platí pro dodání zboží v rámci České republiky.
- d. Pro objednání zboží kupující vyplní objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Tento formulář obsahuje zejména:
 - 1. údaje o objednávaném zboží (vloženém do elektronického košíku),
 - 2. zvolený způsob úhrady kupní ceny a dopravy,
 - 3. informace o nákladech spojených s dodáním.
- e. Kupující souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku. Náklady na jejich použití (např. internet, telefon) hradí sám, a to ve výši základní sazby.
- f. Předmětem koupě je zboží uvedené v závazném potvrzení objednávky ze strany prodávajícího. Montáž zboží není součástí kupní smlouvy ani kupní ceny. Uvedené informace o zboží vycházejí z aktuálně dostupných podkladů, rozhodující jsou údaje platné v okamžiku doručení objednávky prodávajícímu. Vyobrazené odstíny výrobků se mohou lišit nastavením monitoru; doplňky a dekorace nejsou součástí zboží, pokud není výslovně uvedeno jinak.
- g. Prodávající je oprávněn vyžádat si dodatečné potvrzení objednávky (např. telefonicky nebo e-mailem), zejména s ohledem na množství zboží, cenu nebo dopravu.
- h. Smluvní vztah vzniká doručením přijetí objednávky (akceptace) prodávajícím kupujícímu elektronickou poštou na adresu uvedenou v objednávce.
- i. Po potvrzení objednávky není možné měnit fakturační údaje kupujícího uvedené v objednávce.
- j. Dodatečné změny a doplňky k objednávce musí být zaslány na e-mail prodávajícího uvedený v záhlaví a stávají se závaznými až po odsouhlasení prodávajícím.
- k. Prodávané zboží zahrnuje zejména obklady, dlažby, mozaiky, koupelnové doplňky a další příbuzný sortiment dle aktuální nabídky na webu.
- l. Objednávku lze provést:
 - 1. bez registrace přímo prostřednictvím webového rozhraní obchodu (vyplněním formuláře), nebo
 - 2. e-mailem zasláním objednávky na kontaktní adresu prodávajícího.

B.4 Platební podmínky

- a. Zboží je kupujícímu předáno až po úplném zaplacení kupní ceny a případného dopravného dle těchto obchodních podmínek.
- b. Kupující může cenu uhradit následujícími způsoby:
 - 1. bezhotovostním bankovním převodem,
 - 2. platební kartou při objednávce v e-shopu nebo při osobním odběru v provozovně prodávajícího „Vzorkovna Praha“,
 - 3. v hotovosti při osobním odběru v provozovně prodávajícího „Vzorkovna Plzeň“.
- c. Prodávající vystaví kupujícímu doklad o zaplacení v souladu s platnými právními předpisy; doklad může být poskytnut i v elektronické podobě.

- d. Vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího až úplným zaplacením kupní ceny. Prodávající je oprávněn požadovat zálohu na kupní cenu v jím stanovené výši. Kupující je povinen prokázat se při převzetí zboží dokladem o jeho koupi.

B.5 Termín dodání, doprava a cena za dopravu

- a. Místem dodání je adresa uvedená kupujícím v objednávce, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak. Zboží se standardně dodává v rámci České republiky; dodání do zahraničí je možné pouze na základě individuální dohody.
- b. Dodací lhůta se řídí informacemi uvedenými u konkrétního zboží na produktové kartě v e-shopu. Pokud není uvedeno jinak, obvyklá dodací lhůta činí maximálně 30 pracovních dnů od zaplacení kupní ceny. U některých výrobků (např. zakázková či ruční výroba, zboží nedostupné skladem) může být dodací lhůta delší, o čemž je kupující předem informován.
- c. Dodací lhůta začíná běžet ode dne připsání celé kupní ceny na účet prodávajícího, není-li sjednáno jinak.
- d. Prodávající neodpovídá za prodloužení dodací lhůty způsobené zpožděním výrobců, subdodavatelů nebo vlivem vyšší moci. V takovém případě se dodací lhůta prodlužuje o dobu trvání překážky. Kupující je o této skutečnosti neprodleně informován.
- e. Cena za dopravu je uvedena u jednotlivých produktů v e-shopu a řídí se aktuálním ceníkem dopravy prodávajícího.
- f. Zboží je standardně doručeno k prvním vchodovým dveřím nebo bráně na adrese dodání, pokud to podmínky dovolují. Dílčí dodávky jsou přípustné, není-li dohodnuto jinak.
- g. V odůvodněných případech může být vyžadována součinnost kupujícího při vykládce (např. pokud se dopravní vozidlo nemůže přiblížit blíže než 10 m od místa dodání).
- h. Kupující je povinen zajistit v dohodnutém termínu přístup k místu dodání a převzetí zboží. Pokud kupující znemožní dodání, je další pokus o doručení zpoplatněn částkou 699 Kč. Kupující může být vyzván k osobnímu převzetí zboží ve skladu prodávajícího na vlastní náklady.
- i. Kupující je povinen při převzetí zboží zkontrolovat stav zásilky a v případě zjevného poškození či nesouladu s přepravním listem uvést výhradu do přepravního listu a bez zbytečného odkladu nahlásit reklamaci prodávajícímu, ideálně s fotodokumentací.
- j. Osobní odběr je možný v provozovnách prodávajícího (Praha Hostivice, Vzorkovna Praha, Vzorkovna Plzeň) a je zpoplatněn dle aktuálního ceníku. Při převzetí je nutné předložit doklad totožnosti. Objednané zboží je nutno vyzvednout do 5 pracovních dnů, jinak může být účtován poplatek za uskladnění 50 Kč/den. Prodávající je oprávněn od smlouvy odstoupit při neodebrání zboží.
- k. Pokud kupující nakupuje jako podnikatel, platí navíc příslušná ustanovení těchto VOP vztahující se na B2B prodej.

B.6 Odstoupení od kupní smlouvy

- a. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu. Za takové zboží se v našem e-shopu považují zejména cementové, teracové či jiné zakázkově vyráběné dlaždice, cihelné (cotto) dlažby a další sortiment, u něhož kupující volí konkrétní kombinaci formátu, odstínu, vzoru či povrchové úpravy na základě individuální objednávky. Stejně tak nelze odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, zboží, jež bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím, ani od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit (např. avšak nikoliv pouze záchodové mísy, záchodová prkénka a další součásti WC).

- b. Nejedná-li se o případ uvedený v předchozím odstavci či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží. V případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě.
- c. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář, jenž tvoří přílohu těchto obchodních podmínek. Odstoupení může kupující zaslat **písemně** na adresu: Vinci projekt s.r.o., Moskevská 24, 101 00 Praha 10 – Vršovice, nebo **elektronicky** na adresu obchod@vinciprojekt.cz.
- d. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle tohoto článku se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být kupujícím prodávajícímu vráceno do čtrnácti (14) dnů od doručení odstoupení od kupní smlouvy prodávajícímu. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- e. Prodávající vrátí kupujícímu všechny finanční prostředky, které od něj přijal, včetně nákladů na dodání zboží k kupujícímu, a to ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání, který byl v době objednávky k dispozici. Náklady na dopravu zboží zpět prodávajícímu hradí kupující sám.
- f. Prodávající vrátí kupní cenu stejným způsobem, jakým ji od kupujícího přijal, pokud se s kupujícím nedohodne jinak a nevzniknou tím kupujícímu žádné další náklady. Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
- g. Pokud kupující uplatnil při nákupu dárkový poukaz nebo slevový kód, bude mu vrácena pouze částka, kterou skutečně zaplatil. Nárok z dárkového poukazu či slevového kódu nelze znovu obnovit.
- h. Kupující bere na vědomí, že prodávající je oprávněn jednostranně započíst nárok na úhradu škody vzniklé na vráceném zboží proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.
- i. Ve všech případech odstoupení dle tohoto článku kupující výslovně bere na vědomí, že platby za služby montáže, výnosu či instalace nejsou součástí dopravného a nebudou kupujícímu vráceny.
- j. 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 kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.
- k. V případě, že kupující pořizuje zboží v souvislosti se svou podnikatelskou činností či v rámci samostatného výkonu povolání, právo na odstoupení od kupní smlouvy podle tohoto článku se na něj nevztahuje.
- l. V případě zboží, které není běžně skladem a je na základě závazné objednávky kupujícího objednáno individuálně u výrobce nebo dodavatele („zboží na objednávku“), bere kupující na vědomí, že prodávající v rámci své obchodní politiky **nenabízí možnost vracet pouze část dodávky** (např. jednotlivé přebytečné, nevyužité balíky). Toto ujednání se týká vrácení zboží jako dobrovolné služby prodávajícího a **nedotýká se případného zákonného práva kupujícího odstoupit od kupní smlouvy jako celku** podle obecně závazných právních předpisů.

Zvláštní ustanovení pro zboží na objednávku a zakázkovou výrobu:

- a. **Zboží na objednávku** – Zboží, které není skladem u prodávajícího v České republice a je objednáno individuálně u výrobce nebo distributora až po závazné objednávce kupujícího, lze vrátit pouze při odstoupení od smlouvy jako celku, vzniká-li kupujícímu podle zákona právo na

odstoupení. Takové zboží **nelze vrátet po jednotlivých baleních** a nepřijímáme přebytky nebo zbytky neotevřených balíčků, protože je nelze dále standardně prodat.

- b. **Zakázková výroba** – U zboží, které je vyrobeno až po objednávce kupujícího nebo je jinak upraveno podle jeho přání (např. cementové, teracové, cihelné/cotto dlaždice, atypické varianty odstínů, formátů či povrchů), **spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy** podle § 1837 písm. d) občanského zákoníku. Toto zboží **nelze vrátit vůbec**.
- c. **Náklady na vrácení zboží** – V souladu s § 1832 odst. 3 občanského zákoníku nese kupující **veškeré náklady na vrácení zboží při odstoupení od smlouvy**, a to bez ohledu na povahu zboží. Pokud zboží **nelze vrátit běžnou poštovní zásilkou** (např. obklady, dlažby, paletové zásilky), zajistí prodávající na žádost kupujícího organizaci zpětné přepravy; **náklady na zpětné doručení však vždy hradí kupující**, a to v plné výši skutečných nákladů na dopravu a manipulaci.
- d. **Náhrada dopravy směrem ke kupujícímu** – Při odstoupení od smlouvy vrací prodávající kupujícímu náklady na dopravu k němu, avšak **pouze do výše nejlevnějšího nabízeného způsobu dopravy** dostupného v době objednávky (§ 1832 odst. 2 OZ). Pokud si kupující zvolil dražší dopravu nebo nadstandardní služby, jejich rozdíl se nevrací.

B.7 Práva z vadného plnění

Pozn.: Odchylky dané výrobou nejsou vadou – viz A.8.

- a. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
- b. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá za to, že v době převzetí:
 - 1. 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,
 - 2. se zboží hodí k účelu, který prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - 3. odpovídá smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení podle nich určena,
 - 4. je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
 - 5. vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- c. Ustanovení tohoto článku se nepoužijí u zboží, pokud:
 - 1. vada byla na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva,
 - 2. vada vznikla nesprávným užíváním, skladováním, údržbou či mechanickým poškozením kupujícím,
 - 3. vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího,
 - 4. jde o běžné opotřebení způsobené užíváním,
 - 5. užitné či estetické hodnoty byly nedbalým užíváním předčasně vyčerpány,
 - 6. jde o přirozené vlastnosti přírodních materiálů (např. suky, stínování, dýhování, barevná nestálost u cihelné dlažby, patina, krakeláž),
 - 7. **jde o drobné odchylky v odstínu, rozměrech, povrchové úpravě či vzhledu, které jsou přirozeným důsledkem výrobních procesů nebo rozdílů mezi výrobními šaržemi. Parametry a fotografie produktů uvedené na webu mají informativní charakter a takové odchylky nejsou vadou.**

8. jde o produkty z **ruční nebo zakázkové výroby**, kde jsou barevné, tvarové či strukturální rozdíly přirozeným důsledkem výrobního procesu a nejsou důvodem k reklamaci. U takového zboží zároveň platí, že pokud není prokazatelně vadné (např. funkční vada bránící použití), nelze je z povahy věci vrátit ani od smlouvy odstoupit, neboť jde o zboží vyrobené či upravené podle požadavků kupujícího (§ 1837 občanského zákoníku).
9. vada se ani po důkladném odborném přezkoumání neprojeví.
- d. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- e. Právo z vady lze uplatnit u prodávajícího ve lhůtě dvaceti čtyř měsíců od převzetí (u použitého zboží v přiměřené lhůtě). U ručně vyráběného či zakázkového zboží se tato lhůta vztahuje jen na zjevné funkční vady, nikoli na estetické či strukturální odchylky.
- f. Další postupy při reklamaci, práva kupujícího na opravu, výměnu, slevu či odstoupení od smlouvy, povinnost vydání potvrzení o reklamaci a lhůty pro vyřízení se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele. Reklamáce bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, nedohodne-li se prodávající s kupujícím jinak.
- g. Prodávající si vyhrazuje právo na drobné technické změny prodáváného zboží, které nemají vliv na jeho užité vlastnosti.
- h. Pro reklamaci může kupující využít vzorový formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu těchto obchodních podmínek. Reklamaci lze uplatnit prostřednictvím e-mailu, dopisem nebo osobně na adrese provozovny prodávajícího. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o uplatnění reklamáce a o způsobu jejího vyřízení.
- i. V případě, že kupující pořizuje zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo povolání, činí lhůta k vyřízení reklamáce tři měsíce.

B.8 Náklady reklamáce a řešení sporů

- a. Je-li reklamáce uznána za oprávněnou, má kupující – spotřebitel (tj. kupující, který zboží nekupuje v souvislosti s předmětem své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání) právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Prodávající neposkytuje po dobu vyřízení reklamáce náhradní zboží.
- b. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, případně po dohodě obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si nezávislé odborné posouzení vady.
- c. Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obrátit na systémy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů nebo na příslušný soud. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je zejména Česká obchodní inspekce. Více informací o postupu je k dispozici na webových stránkách ČOI.
- d. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy uvedené v záhlaví obchodních podmínek. Informaci o vyřízení stížnosti zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.
- e. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
- f. 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: www.coi.cz.
- g. 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.

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

B.9 Doručování

- a. Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související s kupní smlouvou musí být 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, je-li zřízen, případně na adresu uvedenou v objednávce.
- b. Zpráva se považuje za doručenou:
 - 1. v případě doručování elektronickou poštou okamžikem jejího přijetí, pokud je přijetí adresátem potvrzeno odesílateli,
 - 2. v případě doručování osobně či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nejpozději třetím pracovním dnem po odeslání, a to i v případě, že adresát (či osoba oprávněná za něj zásilku převzít) převzetí odmítne,
 - 3. v případě doručování prostřednictvím SMS okamžikem dodání potvrzení o přijetí zprávy adresáta na telefon odesílatele.
- c. Prodávající je dále oprávněn provádět úkony související s právy a povinnostmi z kupní smlouvy prostřednictvím hlasového telefonního hovoru s kupujícím, pokud kupující s takovým postupem v konkrétním případě výslovně souhlasí.

B.10 Slevové akce a kupóny

- a. **Sleva za realizaci:** Podmínkou využití slevového kupónu je poskytnutí fotografií z realizace se zakoupenými obklady nebo dlažbami v domluveném termínu.

Využitím kupónu vzniká mezi Kupujícím a Prodávajícím smluvní vztah, jehož obsahem je závazek Kupujícího poskytnout Prodávajícímu fotografie z realizace v kvalitě vhodné k prezentaci na webových stránkách e-shopu a na sociálních sítích Prodávajícího. Kupující souhlasí se zveřejněním fotografií tímto způsobem.

Kupující tímto zároveň poskytuje Prodávajícímu oprávnění (licenci) k užití fotografií bez časového a územního omezení, a to za účelem marketingové a obchodní prezentace Prodávajícího. Po dohodě s Prodávajícím mohou být fotografie doplněny odkazy na sociální síť Kupujícího nebo jiným vhodným způsobem.

Sleva se vztahuje výhradně na sortiment obkladů a dlažeb. V případě, že Kupující nesplní svou povinnost poskytnout fotografie dle tohoto ustanovení, je Prodávající oprávněn požadovat vrácení poskytnuté slevy nebo její vyúčtování.

B.11 Závěrečná ustanovení

- a. Veškeré smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky.
- b. Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění a vztahují se na veškeré objednávky učiněné ode dne jejich zveřejnění. Prodávající si vyhrazuje právo obchodní podmínky kdykoli změnit; nové znění bude vždy zveřejněno na internetových stránkách Prodávajícího. Tímto dnem se ruší předchozí znění, aniž by tím byla dotčena práva a povinnosti vzniklé na základě dříve uzavřených kupních smluv.

- c. Kupující není oprávněn bez předchozího souhlasu Prodávajícího postoupit svou pohledávku vůči Prodávajícímu na třetí osobu.
- d. Zvláštní ujednání obsažená v kupní smlouvě mají přednost před těmito obchodními podmínkami, jsou-li s nimi v rozporu.
- e. Prodávající v souladu se zákonem č. 185/2001 Sb., o odpadech, umožňuje bezplatný zpětný odběr elektrospotřebičů bez nutnosti nákupu nového elektrozařízení, a to v místě dodávky zboží při internetovém prodeji.
- f. Obsahuje-li vztah založený kupní smlouvou mezinárodní (zahraniční) prvek, řídí se českým právem. Volbou práva podle této věty však není Kupující–spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují kogentní ustanovení právního řádu jeho státu obvyklého pobytu, v souladu s čl. 6 odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 (Řím I).
- g. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nahrazuje se ustanovením, jehož smysl se neplatnému nebo neúčinnému ustanovení nejvíce přibližuje. Neplatnost nebo neúčinnost jednotlivého ustanovení nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.
- h. Kupní smlouvy včetně obchodních podmínek jsou Prodávajícím archivovány v elektronické podobě a nejsou veřejně přístupné.
- i. Přílohou těchto obchodních podmínek je vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy.

B.12 Informace o zpracování osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů jsou společné – viz část A.13 a *Zásady ochrany osobních údajů*.

Část C – Kamenná prodejna (nákup v provozovně)

- C.1 – Úvodní ustanovení
- C.2 – Platební podmínky
- C.3 – Dodání zboží, osobní odběr a doprava
- C.4 – Výhrada vlastnictví
- C.5 – Práva z vadného plnění (reklamační řád pro provozovny)
- C.6 – Náklady reklamace a řešení sporů
- C.7 – Doručování
- C.8 – Závěrečná ustanovení pro provozovny

Důležité: Na nákupy uskutečněné přímo v provozovně se **nevztahuje právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů** podle § 1829 občanského zákoníku (nejde o smlouvu uzavřenou na dálku ani mimo obchodní prostory).

C.1 Úvodní ustanovení

- a. Tyto podmínky pro kamenné provozovny tvoří nedílnou součást kupní smlouvy uzavírané v provozovně. Podpisem kupní smlouvy (nebo převzetím zboží proti úhradě) kupující potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP, reklamačním řádem a zásadami zpracování osobních údajů a souhlasí s nimi.
- b. Smluvní vztahy dle této části se řídí právním řádem České republiky. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost.

- c. Kupní smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce; VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce.

C.2 Platební podmínky

- a. Zboží je předáno až po **úplném zaplacení** kupní ceny.
- b. Možnosti úhrady v provozovně:
 - 1. bezhotovostně bankovním převodem,
 - 2. platební kartou,
 - 3. v hotovosti při osobním odběru.
- c. Prodávající vystaví kupujícímu doklad o zaplacení v souladu s platnými právními předpisy (v elektronické či listinné podobě).
- d. **Vlastnické právo** ke zboží přechází na kupujícího až úplným zaplacením kupní ceny. Prodávající je oprávněn požadovat **zálohu**; k převzetí je kupující oprávněn až po úhradě celé ceny. Při převzetí je kupující povinen prokázat se dokladem o koupi.

Poznámka: U vybraného zboží může být vyžadována **záloha až 70 %** kupní ceny. Nebude-li záloha uhrazena ve stanovené lhůtě, může prodávající objednávku zrušit / od smlouvy odstoupit.

C.3 Dodání zboží, osobní odběr a doprava

- a. Místem dodání je výdejní místo/provozovna prodávajícího, nedohodne-li se strany jinak.
- b. Zboží připravené k odběru je kupující povinen **odebrat do 5 pracovních dnů** od zaplacení (není-li sjednáno jinak).
- c. Kupující je povinen **při převzetí zboží rozbalit a zkontrolovat** množství a stav. Zjevné vady či nesoulad množství kupující uvede do dodacího listu/protokolu a bez zbytečného odkladu je oznámí prodávajícímu; doporučujeme fotodokumentaci.
- d. Při osobním odběru se kupující prokazuje platným dokladem totožnosti.
- e. Nedočerpá-li kupující zboží (nepřevezme) do sjednané lhůty, vzniká prodávajícímu právo účtovat **skladné 50 Kč/den** a zároveň je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.
- f. Po dohodě lze zajistit dopravu na adresu kupujícího; rozsah služby, cena a místo předání (obvykle k prvním uzamykatelným dveřím/bráně) se řídí dohodou stran nebo ceníkem. Kupující je povinen zajistit součinnost při vykládce, pokud je to rozumně vyžadováno (např. nemožnost přistavení vozidla blíže než 10 m).
- g. Neuhrazená záloha ve lhůtě 14 dnů od potvrzení objednávky může vést k automatickému zrušení objednávky.

Důležité k převzetí: Viditelné poškození obalu, rozdílné množství nebo zjevné vady je nutné zapsat **přímo při převzetí** a bezodkladně nahlásit. Pozdější reklamace zjevných vad může být odmítnuta.

C.4 Výhrada vlastnictví

- a. Vlastnictví ke zboží přechází až úplným zaplacením kupní ceny. Nebude-li požadovaná záloha (je-li sjednána) uhrazena včas, může prodávající od kupní smlouvy odstoupit.
- b. K převzetí zboží je kupující oprávněn až po úhradě celé kupní ceny; při převzetí se prokazuje dokladem o koupi.

C.5 Práva z vadného plnění (reklamační řád pro provozovny)

- a. Práva a povinnosti se řídí občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele. Prodávající odpovídá, že zboží při převzetí nemá vady a splňuje obvyklé vlastnosti.
- b. Ustanovení o odpovědnosti se nepoužijí zejména, pokud:
 - 1. vada byla na věci při převzetí a byla zohledněna slevou,
 - 2. vada vznikla nesprávným užíváním, skladováním, údržbou či mechanickým poškozením kupujícím,
 - 3. vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího,
 - 4. jde o běžné opotřebení způsobené užíváním,
 - 5. užité či estetické hodnoty byly nedbalým užíváním předčasně vyčerpány,
 - 6. jde o přirozené vlastnosti přírodních materiálů (např. suky, stínování, dýhování, barevná nestálost u cihelné dlažby, patina, krakeláž),
 - 7. **jde o obvyklé barevné/strukturální rozdíly u ruční nebo zakázkové výroby, či u materiálů se záměrnou patinou, krakeláží, nerovným povrchem apod., v rámci tolerancí,**
 - 8. se vada ani po důkladném odborném přezkoumání neprojeví.
- c. Projeví-li se vada do 6 měsíců od převzetí, má se za to, že existovala již při převzetí.
- d. Právo z vady lze uplatnit u prodávajícího ve lhůtě 24 měsíců od převzetí (u použitého zboží přiměřeně). U ruční/zakázkové výroby se tato lhůta vztahuje primárně na funkční vady, nikoli na estetické či strukturální odchylky.
- e. Reklamací lze uplatnit v kterékoliv provozovně, kde je to s ohledem na sortiment možné, případně v sídle. Prodávající vydá písemné potvrzení o přijetí a o způsobu vyřízení. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, pokud není dohodnuto jinak.
- f. Kupující sdělí při uplatnění reklamace, jaké právo zvolil; volbu lze měnit jen se souhlasem prodávajícího (neplatí, žádá-li opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná).
- g. Nemá-li zboží stanovené vlastnosti, může kupující požadovat opravu, výměnu součástí, dodání nového zboží (je-li to přiměřené), přiměřenou slevu, anebo může odstoupit od smlouvy, pokud jsou splněny zákonné podmínky. Prodávající je oprávněn provést odborné posouzení vady.
- h. Oprávněné náklady účelně vynaložené na uplatnění práv z vadného plnění náleží kupujícímu-spotřebiteli; je třeba je uplatnit v zákonné lhůtě.
- i. Prodávající si vyhrazuje právo na drobné technické změny prodáváného zboží, které nemají vliv na jeho užité vlastnosti.
- j. Je-li kupujícím podnikatel, činí lhůta k vyřízení reklamace **tři měsíce**.

C.6 Náklady reklamace a řešení sporů

- a. Je-li reklamace uznána, má spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů. Po dobu vyřizování reklamace se náhradní zboží neposkytuje.
- b. Nedojde-li k dohodě, může se kupující obrátit na mimosoudní řešení sporů (Česká obchodní inspekce), případně na soud. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává ÚOOÚ; dohled nad živností příslušný živnostenský úřad.
- c. Kupující přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

C.7 Doručování

- a. Není-li dohodnuto jinak, korespondence se doručuje elektronicky, osobně nebo doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Kupujícímu se doručuje na e-mail uvedený v dokladech k nákupu (nebo v uživatelském účtu, je-li zřízen).

- b. Zpráva se považuje za doručenou:
 - 1. u e-mailu okamžikem přijetí, je-li přijetí potvrzeno adresátem odesílateli,
 - 2. u osobního/poštovního doručování třetím pracovním dnem po odeslání (včetně případného odmítnutí převzetí),
 - 3. u SMS okamžikem dodání potvrzení o přijetí zprávy adresáta na telefon odesílatele.
- c. Úkony související s právy a povinnostmi lze po výslovném souhlasu kupujícího učinit také telefonicky.

C.8 Závěrečná ustanovení pro provozovny

- a. Tyto podmínky pro provozovny nabývají účinnosti dnem zveřejnění; změny budou zveřejněny na webu prodávajícího. Dříve uzavřené smlouvy se řídí zněním účinným v době uzavření.
- b. Kupující není bez souhlasu prodávajícího oprávněn postoupit své pohledávky na třetí osobu.
- c. Při mezinárodním prvku se vztah řídí českým právem; ochrana spotřebitele dle Řím I není dotčena.
- d. Neplatnost/neúčinnost jednotlivého ustanovení nemá vliv na platnost ostatních; nahradí se ustanovením s obdobným smyslem.
- e. Kupní smlouvy včetně VOP jsou archivovány elektronicky a nejsou veřejně přístupné.

Pro nakládání s osobními údaji platí **společná pravidla v části A.13** a Zásady ochrany osobních údajů. V provozovnách může být po **výslovném souhlasu** zákazníka nahráván telefonický hovor (souhlas lze kdykoli odvolat).

Poslední aktualizace: 20. 11. 2025