

Všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád

Účinnost od: 30. 8. 2026

VOP k tisku 

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 a zakázková výroba
- 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 – Práva z vadného plnění, reklamace a řešení sporů
- A.11 – Odpovědnost za újmu
- A.12 – Duševní vlastnictví
- A.13 – Ochrana osobních údajů
- A.14 – Doručování a komunikace
- A.15 – Závěrečná ustanovení, změny, účinnost a archivace

A.1 Identifikace a kontakt

- **Firma:** Vinci projekt s.r.o.
- **Sídlo:** Bořivojova 1112/37, 130 00 Praha 3 – Žižkov
- **Korespondenční adresa:** Moskevská 24, 101 00 Praha 10 – Vršovice
- **IČO:** 28990340
- **DIČ:** CZ28990340
- **Zápis v obchodním rejstříku:** spisová značka C 158294, Městský soud v Praze
- **E-mail:** obchod@vinciprojekt.cz
- **Telefon:** +420 608 456 708
- **E-shop:** eshop.vinciprojekt.cz

A.2 Vymezení, struktura a přednost částí

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

Rychlá orientace – vrácení a reklamace:

- (1) **Nákup přes e-shop:** Spotřebitel může u běžného zboží do **14 dnů od převzetí** oznámit, že od smlouvy odstupuje. Výjimky a přesný postup jsou uvedeny v **části B.6**.
- (2) **Nákup v kamenné provozovně:** U bezvadného zboží nevzniká zákonné právo na vrácení do 14 dnů. Případné dobrovolné vrácení nebo výměnu je nutné předem dohodnout s Vinci. Podrobnosti jsou uvedeny v **části C**.
- (3) **Zboží na objednávku:** Samotná skutečnost, že zboží není skladem a objednáváme je pro zákazníka u výrobce nebo dodavatele, neznámá, že je nelze vrátit v rámci zákonného odstoupení. Po uplynutí zákonné lhůty však nepřijímáme přebytky, zbytky ani jednotlivá nevyužitá balení, pokud jsme se předem nedohodli jinak. Podrobnosti jsou uvedeny v **části A.5**.
- (4) **Zboží vyrobené podle individuálních požadavků:** Od smlouvy nelze bez důvodu odstoupit u zboží vyrobeného podle osobních požadavků zákazníka nebo jednoznačně přizpůsobeného jeho potřebám. Na tuto skutečnost zákazníka upozorníme před objednáním konkrétního výrobku. Samotná výroba standardního produktu až po objednávce nebo volba z běžných katalogových variant tuto výjimku automaticky nezakládá.
- (5) **Vrácení není reklamace:** Pokud zákazníkovi bezvadné zboží pouze nevyhovuje, jde o odstoupení od smlouvy nebo o dobrovolně dohodnuté vrácení. Pokud bylo dodáno jiné nebo vadné zboží, jde o reklamaci. Právo reklamovat vadné zboží platí bez ohledu na to, zda bylo zakoupeno přes e-shop nebo v provozovně.
- (6) **Přirozené odchylky materiálu:** Rozdíly v odstínu, kresbě, struktuře, rozměru nebo povrchu nejsou vadou, pokud odpovídají předem popsanému charakteru materiálu, vzorku, výrobní technologii a obvyklým tolerancím. Tím není dotčeno právo reklamovat zboží, které neodpovídá smlouvě nebo bylo zaměněno. Podrobnosti jsou uvedeny v **části A.8**.

A.3 Definice

Pro účely těchto obchodních podmínek se rozumí:

- **prodávajícím** společnost Vinci projekt s.r.o.;
- **kupujícím** osoba, která s prodávajícím uzavírá kupní smlouvu;
- **spotřebitelem** člověk, který nakupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání;
- **podnikatelem** kupující, který nakupuje v souvislosti se svou podnikatelskou činností nebo samostatným výkonem povolání;
- **zbožím** sortiment nabízený prodávajícím, zejména obklady, dlažby, mozaiky, koupelnové vybavení a související materiály;
- **e-shopem** internetový obchod provozovaný na adrese eshop.vinciprojekt.cz;
- **provozovnou** kamenná prodejna, vzorkovna nebo jiné místo prodávajícího určené k přímému prodeji či osobnímu odběru zboží.

A.4 Ceny, zjevné omyly a změny

Ceny zboží jsou uvedeny včetně DPH a všech povinných poplatků souvisejících se zbožím. Případná cena dopravy, platby nebo dalších objednaných služeb je kupujícímu sdělena před uzavřením smlouvy.

I přes pečlivou kontrolu může dojít ke **zjevné chybě v ceně**, například v důsledku chybějící číslice, nulové ceny, zjevně chybné desetinné čárky nebo zcela neobvyklé slevy bez vyhlášené akce.

Pokud zjevnou chybu zjistíme před uzavřením kupní smlouvy, zejména při nákupu v kamenné provozovně, upozorníme na ni kupujícího a nejsme povinni uzavřít smlouvu za chybnou cenu. Kupujícímu nabídneme možnost zakoupit zboží za správnou cenu.

Při nákupu prostřednictvím e-shopu je objednávka přijata automaticky a kupní smlouva je uzavřena způsobem uvedeným v části B těchto podmínek. Pokud byla cena natolik zjevně nesprávná, že kupující s ohledem na běžnou cenu výrobku a okolnosti nabídky musel rozpoznat, že jde o chybu, jsme oprávněni dovolat se neplatnosti smlouvy z důvodu zjevného omylu. To znamená, že nejsme povinni dodat zboží za zjevně chybnou cenu.

V takovém případě kupujícího bez zbytečného odkladu kontaktujeme, chybu mu vysvětlíme a nabídneme možnost uzavřít smlouvu za správnou cenu. Pokud kupující správnou cenu nepřijme, objednávka nebude vyřízena a všechny případně uhrazené částky mu bez zbytečného odkladu vrátíme. Pokud chyba nebyla zjevná, platí cena sjednaná v kupní smlouvě.

I přes pečlivou kontrolu může dojít také k **nesprávnostem v jiných údajích o zboží**, zejména v důsledku změny ze strany výrobce nebo dodavatele, chyby při přenosu dat nebo technické chyby systému. Nesprávnost se může týkat například rozměru, formátu, tloušťky, množství v balení, označení série, povrchu, odstínu nebo dostupnosti.

Pokud nesprávnost zjistíme před uzavřením smlouvy, kupujícího na ni upozorníme a nabídneme mu možnost:

- potvrdit nákup se správnými údaji, nebo
- nákup neuskutečnit bez jakékoli sankce.

Pokud nesprávnost zjistíme až po uzavření kupní smlouvy, kupujícího bez zbytečného odkladu informujeme a navrhne další postup. Sjednané vlastnosti zboží nelze bez souhlasu kupujícího jednostranně změnit. Nebude-li možné sjednané zboží dodat a nedohodneme-li se na náhradním řešení, postupujeme podle zákona a všechny částky, které mají být kupujícímu vráceny, vrátíme bez zbytečného odkladu.

V případě **zjevně chybné aplikace slevy**, například v důsledku technické chyby systému, použití slevového kódu v rozporu s jeho předem uvedenými podmínkami nebo neúmyslného uplatnění slevy ve vyšším rozsahu, než bylo vyhlášeno, postupujeme obdobně jako u zjevné chyby v ceně.

Pokud kupující o chybě ve slevě nebo o použití kódu v rozporu s jeho podmínkami věděl nebo s ohledem na okolnosti musel vědět, nejsme povinni zboží dodat za zjevně chybnou cenu. Kupujícího bez zbytečného odkladu kontaktujeme a nabídneme mu možnost potvrdit nákup za správnou cenu. Pokud ji nepotvrdí, všechny případně uhrazené částky mu vrátíme. V ostatních případech platí cena sjednaná v kupní smlouvě.

A.5 Zboží na objednávku a zakázková výroba

Dostupnost zboží na objednávku

Dostupnost zboží vyráběného nebo dodávaného na objednávku závisí na aktuální nabídce výrobce nebo dodavatele. Výrobci mohou i bez předchozího upozornění Vinci změnit sortiment, technické parametry, množství v balení, barevnost nebo povrch výrobku, případně ukončit výrobu konkrétního produktu nebo celé kolekce.

Pokud před uzavřením kupní smlouvy zjistíme, že objednané zboží již není možné dodat nebo že výrobce změnil některou z jeho podstatných vlastností, kupujícího bez zbytečného odkladu informujeme. Nabídneme mu možnost potvrdit objednávku s upravenými údaji, vybrat dostupnou náhradu, nebo nákup bez jakékoli sankce neuskutečnit.

Pokud tuto skutečnost zjistíme až po uzavření kupní smlouvy, kupujícího bez zbytečného odkladu informujeme a nabídneme mu možné náhradní řešení. Náhradní výrobek, jiný odstín, formát, povrch, množství v balení nebo jinou změněnou variantu dodáme pouze s výslovným souhlasem kupujícího.

Pokud výrobce ukončil výrobu nebo změnil výrobek tak, že původně sjednané zboží již objektivně nelze dodat ani po vynaložení přiměřeného úsilí k jeho obstarání z jiného dostupného zdroje, jedná se o nemožnost plnění. Nedohodneme-li se s kupujícím na náhradním řešení, závazek v rozsahu nedostupného zboží zanikne a všechny částky přijaté za toto zboží, včetně odpovídající části nákladů na dopravu, kupujícímu bez zbytečného odkladu vrátíme.

Za nemožnost plnění se nepovažuje pouze skutečnost, že výrobce nebo dodavatel zvýšil cenu, dodání je pro Vinci nákladnější nebo je zboží dočasně nedostupné.

Dodací lhůty u zboží na objednávku

Předpokládaná dodací lhůta je uvedena u konkrétního výrobku nebo v potvrzení objednávky. Dodání závisí zejména na dostupnosti u výrobce, výrobním termínu, naskladnění a mezinárodní i vnitrostátní dopravě. Není-li výslovně sjednán pevný termín dodání, je uvedená dodací lhůta předpokládaná.

Pokud výrobce nebo dopravce oznámí zpoždění, kupujícího bez zbytečného odkladu informujeme a sdělíme mu nový předpokládaný termín. Zákonná práva spotřebitele při prodlení, včetně práva poskytnout dodatečnou přiměřenou lhůtu a za zákonných podmínek od smlouvy odstoupit, tím nejsou dotčena.

Zboží na objednávku není automaticky zakázkovým zbožím.

Zboží na objednávku je standardní zboží, které není skladem u Vinci v České republice a objednávané je u výrobce nebo distributora až na základě objednávky kupujícího. Samotná skutečnost, že je výrobek zajišťován nebo vyráběn až po objednání, nevylučuje zákonné právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku.

Zakázkovým zbožím je zboží vyrobené podle individuálních požadavků kupujícího nebo jednoznačně přizpůsobené jeho osobním potřebám nad rámec běžně nabízených variant. Může jít například o atypický formát, individuálně vytvořenou kombinaci odstínu, vzoru nebo povrchu, řezání podle výkresu či jinou úpravu provedenou výhradně pro konkrétního zákazníka.

Cementové, teracové, cihelné nebo cotto dlaždice a další ručně vyráběné výrobky mohou být zakázkovým zbožím, pokud jsou skutečně vyráběny nebo upravovány podle individuálních požadavků kupujícího. Samotný druh materiálu, výroba standardního produktu až po objednávce ani volba z běžných katalogových variant však tuto výjimku automaticky nezakládají.

U skutečně zakázkového zboží **spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu** podle § 1837 písm. d) občanského zákoníku. Na tuto skutečnost kupujícího upozorníme před objednáním konkrétního výrobku. Právo reklamovat zboží, které je vadné nebo neodpovídá smlouvě, tím není dotčeno.

Přebytky a nevyužitá balení

Vinci neposkytuje službu zpětného výkupu přebytečného materiálu. Po uplynutí zákonné lhůty pro odstoupení proto nepřijímáme přebytky, zbytky ani jednotlivá nevyužitá nebo neotevřená balení zboží na objednávku, pokud jsme se s kupujícím předem písemně nedohodli jinak.

Toto pravidlo se týká dobrovolného vrácení nespotřebovaného materiálu po dokončení realizace. Neomezuje řádně a včas uplatněné zákonné právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku ani jeho práva z vadného plnění.

Pravidla pro přímé náklady na vrácení zboží při odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku jsou uvedena v části **B.6**. Informace o fotografiích, vzorcích, odstínech a přirozených odchylkách materiálů jsou uvedeny v části **A.8**.

A.6 Platby, vlastnictví a nebezpečí škody

Možnosti úhrady a případné podmínky zálohy nebo platby předem jsou uvedeny v příslušné části těchto podmínek podle způsobu nákupu, tedy v části **B.4** pro nákup prostřednictvím e-shopu a v části **C.2** pro nákup v kamenné provozovně.

Vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího až úplným zaplacením kupní ceny, není-li písemně sjednáno jinak.

Nebezpečí škody na zboží je nezávislé na přechodu vlastnického práva. Je-li kupujícím spotřebitel, přechází na něj nebezpečí škody okamžikem, kdy zboží převezme spotřebitel nebo jím určená osoba odlišná od dopravce. Zvolí-li si spotřebitel vlastního dopravce, kterého mu Vinci nenabídlo, přechází nebezpečí škody předáním zboží tomuto dopravci.

U kupujícího, který není spotřebitelem, přechází nebezpečí škody podle sjednaného způsobu dodání a příslušných ustanovení občanského zákoníku. Podrobnosti k převzetí a dopravě jsou uvedeny v [části B.5](#) a [části C.3](#).

Přechodem nebezpečí škody nejsou dotčena práva kupujícího z vadného plnění ani odpovědnost Vinci za poškození, ztrátu nebo nesprávné dodání, za které podle zákona nebo smlouvy odpovídá.

A.7 Dodání, převzetí a kontrola

Kontrola zásilky při převzetí

Kupující při převzetí, pokud to způsob předání umožňuje, zkontroluje alespoň počet balení, shodu označení zásilky a její viditelný stav. Je-li obal, paleta nebo zboží viditelně poškozeno, doporučujeme poškození zaznamenat do přepravního listu nebo předávacího protokolu, pořídit fotografie a bez zbytečného odkladu kontaktovat Vinci.

Je-li zásilka zjevně vážně poškozena, může ji kupující odmítnout převzít nebo ji převzít s výhradou zaznamenanou u dopravce. Podpis přepravního dokladu bez výhrady ani nepořízení fotografií samo o sobě nezbavuje spotřebitele jeho zákonných práv, může však ztížit prokazování, kdy a jak k poškození došlo.

Důležitá kontrola bezprostředně po doručení zboží

Zboží zkontrolujte **bezprostředně po jeho převzetí**. Není-li možné provést úplnou kontrolu přímo při předání zásilky, proveďte ji nejpozději bez zbytečného odkladu po převzetí. Kontrolu neodkládejte až na zahájení realizace nebo pokládky.

Zboží podle jeho povahy rozbalte a zkontrolujte zejména:

- název a kód objednaného výrobku,
- objednanou barvu nebo odstín,
- formát, rozměr a tloušťku,
- množství a počet balení,
- označení výrobní šarže, odstínu a kalibru, je-li uvedeno,
- povrch, lesk, strukturu a celkový vzhled,
- viditelné poškození jednotlivých kusů.

U obkladů a dlažeb doporučujeme bezprostředně po doručení otevřít a zkontrolovat několik balení z různých částí dodávky, případně z každé palety nebo označené výrobní šarže. Před samotnou pokládkou potom jednotlivé kusy rozložte na sucho, posuďte je společně v prostoru a světle, kde budou použity, a materiál z více balení promíchejte tak, aby se přirozené rozdíly rovnoměrně rozložily.

Pokud při kontrole zjistíte záměnu výrobku, jiný formát, tloušťku, barvu, šarži, kalibr, poškození nebo jiný nápadný nesoulad, materiál neřežte, nelepte ani nepokládejte a bez zbytečného odkladu nás kontaktujte. Do vyjasnění situace zachovejte obaly, etikety s označením výrobku a šarže a několik nepoužitých kusů.

Tato doporučení neomezují zákonná práva spotřebitele z vadného plnění a nevztahují se na skryté vady, které nebylo možné při obvyklé kontrole rozumně zjistit. Pokud však kupující zjistí nebo při obvyklé kontrole mohl zjistit zjevný nesoulad a přesto materiál dále řeže, lepí nebo pokládá, může být tato skutečnost zohledněna při posuzování nákladů, kterým bylo možné včasným oznámením a přerušením prací předejít.

Kupující, který není spotřebitelem, je povinen zboží prohlédnout co nejdříve po přechodu nebezpečí škody a zjištěné vady oznámit bez zbytečného odkladu v souladu s občanským zákoníkem.

Neprevzetí zboží bez oprávněného důvodu není odstoupením od smlouvy. Chce-li spotřebitel od smlouvy uzavřené na dálku odstoupit, musí o tom Vinci jednoznačně informovat způsobem uvedeným v [části B.6](#) těchto podmínek.

A.8 Materiály, ruční výroba a přirozené odchylky

Keramika, glazované obklady, kámen, cementové a teracové dlaždice, cihly, cotto, dřevo a ručně vyráběné výrobky jsou materiály, u nichž se mohou jednotlivé kusy i výrobní šarže přirozeně lišit.

Podle druhu materiálu a výrobního postupu se mohou vyskytnout zejména rozdíly v:

- odstínu, podtónu a sytosti barvy,
- kresbě, žilkování a struktuře,
- lesku, matnosti a způsobu rozložení glazury,
- rozměru, tloušťce, kalibru a rovinnosti v rámci výrobních tolerancí,
- tvaru a pravidelnosti hran, zejména u ruční výroby,
- povrchových znacích, patině, krakeláži, pórech nebo stopách ručního zpracování, pokud odpovídají charakteru výrobku.

Tyto rozdíly nejsou vadou, pokud odpovídají předem popsanému charakteru výrobku, povaze použitého materiálu, charakteru předloženého vzorku, technickému listu, výrobní technologii a obvyklým nebo výrobcem deklarovaným tolerancím.

Za přirozenou odchylku naopak nelze považovat dodání jiného výrobku, jiné sjednané barevné skupiny, jiného sjednaného formátu nebo jiné vlastnosti, která neodpovídá smlouvě, popisu, výslovně dohodnutému závaznému vzorku nebo deklarovaným tolerancím.

Přesný odstín, lesk a povrch nelze posoudit pouze z fotografie nebo monitoru

Výsledné zobrazení ovlivňuje osvětlení při fotografování, úprava fotografie, okolní materiály a barvy, nastavení a kalibrace obrazovky, úhel pohledu i světlo v místnosti kupujícího.

Obecné barevné označení, například modrá, zelená, bílá nebo šedá, označuje barevnou skupinu a základní barevný charakter výrobku. Neurčuje však jeden přesný odstín, podtón nebo stupeň sytosti a nezaručuje shodu s jiným výrobkem či materiálem označeným stejnou barvou.

Pokud chce kupující sladit obklad s mozaikou, nábytkem, spárovací hmotou nebo jiným konkrétním prvkem, doporučujeme porovnat fyzické vzorky společně a ve stejném osvětlení.

Fotografie a zobrazení výrobků na e-shopu připravujeme s péčí a snažíme se co nejvěrněji zachytit jejich vzhled. Nemožnou však zaručit přesnou shodu odstínu, lesku a struktury se zobrazením na konkrétní obrazovce. Tím není dotčena povinnost prodávajícího dodat výrobek odpovídající smlouvě, jeho popisu a celkovému charakteru prezentovanému před uzavřením smlouvy.

Fyzický vzorek pomáhá s výběrem a znázorňuje charakter materiálu, není však zárukou naprosté totožnosti každého dodaného kusu. U přirozeně variabilních, ručně vyráběných nebo glazovaných materiálů se mohou jednotlivé kusy lišit a vystavený nebo zapůjčený vzorek může pocházet z jiné výrobní šarže.

Je-li pro kupujícího shoda s konkrétním vzorkem rozhodující, musí být před objednáním výslovně dohodnuto, že jde o závazný vzorek, a současně stanoveno, v jakém rozsahu se bude výsledné provedení podle tohoto vzorku posuzovat.

Je-li u výrobku uveden stupeň variability V1–V4 nebo obdobné označení výrobce, tvoří tato informace součást popisu výrobku. Vyšší stupeň variability zpravidla znamená větší záměrné rozdíly mezi jednotlivými kusy. Konkrétní význam označení se posuzuje podle údajů výrobce daného výrobku.

Vzhled, odstín, povrch, označení výrobku, šarže a kalibr je nutné zkontrolovat **bezprostředně, nejpozději bez zbytečného odkladu po doručení zboží**, způsobem uvedeným v části **A.7 těchto podmínek**. Kontrolu neodkládejte až na zahájení realizace nebo pokládky.

Před pokládkou doporučujeme rozložit dostatečný počet kusů na sucho, posoudit jejich společný vzhled v prostoru a světle, kde budou použity, a promíchat materiál z více balení tak, aby se přirozené rozdíly rovnoměrně rozložily.

U materiálu určeného pro jednu souvislou plochu doporučujeme objednat celé potřebné množství včetně přiměřené rezervy najednou. Při pozdějším doobjednání nelze zaručit dostupnost stejné výrobní šarže, odstínu nebo kalibru.

Ruční výroba neznamená, že lze reklamovat pouze funkční vadu. Výrobek může mít přirozené barevné, tvarové nebo strukturální rozdíly, musí však stále odpovídat tomu, co bylo sjednáno, a rozsahu variability, na který byl kupující před nákupem upozorněn. Ruční výroba ani přirozená variabilita materiálu samy o sobě nevylučují zákonná práva kupujícího z vadného plnění.

A.9 Bezpečné užití a odborná instalace

Zboží musí být používáno, skladováno, ošetřováno a instalováno v souladu s jeho obvyklým účelem, popisem výrobku, technickými listy, montážními a bezpečnostními pokyny výrobce a obecně uznávanými pravidly příslušného řemesla.

Kupující je povinen předat osobě provádějící montáž nebo pokládku všechny dostupné informace o výrobku, technické listy a doporučení výrobce, které obdržel od Vinci nebo které jsou uvedeny u výrobku. Pokud některý důležitý údaj chybí nebo není jasný, doporučujeme jej před zahájením prací ověřit u Vinci, výrobce nebo dodavatele použitého montážního systému.

Orientační přepočet množství

Poskytne-li Vinci na žádost kupujícího orientační přepočet množství, vychází z rozměrů, ploch, zvoleného výrobku, způsobu pokládky a dalších údajů sdělených kupujícím. Přepočet může zahrnovat převod na celá prodejní balení a návrh orientační rezervy.

Orientační přepočet není zaměřením stavby, kladečským plánem ani zárukou skutečné spotřeby materiálu. Tu ovlivňuje zejména skutečný stav a členitost plochy, rozmístění spár, prořez, využití odřezků a způsob práce osoby provádějící pokládku. Kupující proto před objednáním ověří konečné množství se svou realizační firmou.

Pravidla pro nespotřebované přebytky a nevyužitá balení jsou uvedena v části **A.5** těchto obchodních podmínek.

Před zahájením montáže nebo pokládky

S ohledem na druh výrobku a místo použití je třeba odborně posoudit zejména:

- zda dodané zboží odpovídá objednavce, zamýšlenému použití a podmínkám v místě realizace,
- zda byl materiál zkontrolován způsobem uvedeným v částech **A.7** a **A.8** těchto podmínek,
- stav, pevnost, rovinnost, čistotu, vyžrálost a vlhkost podkladu,
- provedení hydroizolace, spádu, dilatačních a konstrukčních spár, jsou-li pro danou realizaci potřebné,
- vhodnost zvoleného lepidla, spárovací hmoty, penetrace, hydroizolace a dalších součástí montážního systému,
- vhodnost způsobu pokládky, šířky spár, skladby podkladu a pracovního postupu,
- teplotu, vlhkost a další podmínky při instalaci a následném vytvrzování,
- vhodnost výrobku pro podlahové vytápění, venkovní prostředí, mráz, trvalou vlhkost, chemické nebo mechanické zatížení či jiný zvláštní způsob použití, pokud se takové podmínky realizace týkají.

Montáž nebo pokládku doporučujeme svěřit osobě, která má odpovídající odborné znalosti a zkušenosti s konkrétním druhem materiálu. To je zvláště důležité u velkoformátových obkladů, přírodního kamene, cementových a teracových dlaždic, cotta, ručně vyráběné keramiky, mozaiky a materiálů vyžadujících impregnaci, zvláštní způsob spárování nebo jiný nestandardní technologický postup.

Kupující zajistí, aby řemeslník nebo jiná osoba provádějící instalaci před zahájením prací posoudila, zda má k dispozici potřebné informace a zda lze materiál za daných podmínek bezpečně a odborně instalovat. Samotné převzetí materiálu k pokládce nenahrazuje jeho kontrolu.

Zjistí-li se nevhodný podklad, nejasnost v technickém postupu, nesoulad mezi jednotlivými použitými výrobky nebo jiná okolnost, která může ovlivnit výsledek, je třeba práce přerušit do odborného vyřešení této okolnosti.

Pokud se během pokládky objeví problém, práce ihned přerušte

Zjistí-li kupující nebo osoba provádějící instalaci rozdíl v označení, odstínu, formátu, tloušťce, kalibru, povrchu nebo kvalitě výrobku, případně se při pokládce začne opakovaně projevovat praskání, deformace nebo jiný neobvyklý jev, je nutné práce bez zbytečného odkladu přerušit.

Materiál dále neřežte, nevrtejte, nelepte ani jinak nezpracovávejte a kontaktujte Vinci. Doporučujeme pořídit fotografie celkového stavu i detailu problému a zachovat etikety, obaly, nepoužité kusy a údaje o výrobní šarži.

Pokračování v montáži přes zjevný nebo opakovaně se projevující nesoulad může znemožnit přesné určení jeho příčiny a zvětšit rozsah nákladů, kterým bylo možné včasným přerušením prací předejít. Tato skutečnost může být zohledněna při posuzování odpovědnosti za vzniklé náklady. **Samotná instalace zboží však automaticky neznamená ztrátu zákonných práv z vadného plnění.**

Prodávající neodpovídá za vady, poškození nebo zhoršení vlastností výrobku v rozsahu, v němž byly způsobeny zejména:

- nesprávnou nebo neodbornou manipulací, skladováním, montáží, pokládkou či údržbou,
- použitím výrobku v prostředí nebo k účelu, pro který není určen,
- nevhodným, nedostatečně připraveným nebo vadným podkladem,
- použitím nevhodného lepidla, spárovací hmoty, čistícího prostředku, impregnace nebo jiného montážního či ošetřovacího přípravku,
- nedodržením technologických přestávek, pracovních teplot, dilatačních pravidel nebo dalších pokynů výrobce,
- zásahem třetí osoby nebo mechanickým, chemickým či tepelným poškozením, ke kterému došlo po převzetí zboží.

Pokud kupující zajišťuje instalaci prostřednictvím jím zvoleného řemeslníka nebo realizační firmy, odpovídá tato osoba kupujícímu za správné provedení své práce. Taková osoba není zástupcem Vinci, pokud její služby nebyly výslovně objednány u Vinci jako součást smlouvy.

Pokud montáž nebo instalaci zajišťuje Vinci nebo osoba, za jejíž činnost Vinci podle zákona odpovídá, posuzuje se odpovědnost za její provedení podle uzavřené smlouvy a příslušných právních předpisů.

Za vadu zboží se rovněž považuje vada způsobená nesprávnou montáží nebo instalací provedenou kupujícím, pokud byla způsobena nedostatkem v návodu poskytnutém prodávajícím nebo výrobcem a jsou-li splněny zákonné podmínky odpovědnosti prodávajícího.

Tato ustanovení neomezují zákonná práva spotřebitele z vadného plnění. Při posuzování reklamace se vždy zkoumá skutečná příčina vady a souvislost mezi vlastnostmi dodaného výrobku, stavem podkladu, použitými materiály a provedeným pracovním postupem.

A.10 Práva z vadného plnění, reklamace a řešení sporů

Ustanovení této části se použijí na všechny kupní smlouvy uzavřené s Vinci bez ohledu na to, zda bylo zboží zakoupeno prostřednictvím e-shopu nebo přímo v provozovně.

Přirozená odchylka není totéž co vada

Keramika, kámen, cementové a teracové dlaždice, cihly, cotto, dřevo a ručně vyráběné výrobky se mohou přirozeně lišit odstínem, kresbou, strukturou, leskem, rozměrem nebo povrchem. Takové rozdíly nejsou vadou, pokud odpovídají charakteru výrobku, jeho popisu, sjednanému vzorku, výrobní technologii a obvyklým nebo výrobcem deklarovaným tolerancím.

Podrobnosti jsou uvedeny v části [A.8](#).

Práva a povinnosti z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy, zejména § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a u spotřebitele § 2158 až 2174b zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Za jaké vlastnosti zboží Vinci odpovídá

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady. Zboží musí zejména odpovídat sjednanému popisu, druhu, množství, jakosti, provedení a technickým vlastnostem, být vhodné ke sjednanému a obvyklému účelu a odpovídat sjednanému vzorku nebo předloze.

Odchylná vlastnost není vadou, pokud byl spotřebitel před uzavřením smlouvy zvlášť upozorněn, že se určitá vlastnost zboží liší od obvyklých požadavků, a s touto odchylkou výslovně a samostatně souhlasil.

Materiálové a výrobní odchylky

Při posouzení, zda jde o vadu, se zohlední povaha materiálu, popis výrobku, sjednaný vzorek, výrobní technologie a přípustné tolerance podle části [A.8](#). Přirozená odchylka odpovídající těmto pravidlům není vadou; dodání jiného výrobku nebo nesjednané vlastnosti vadou být může. Výjimku z práva odstoupit bez uvedení důvodu podle části [B.6](#) nelze zaměňovat s právy ze skutečné vady.

Kdy Vinci za vadu neodpovídá

Prodávající neodpovídá zejména za běžné opotřebení ani za poškození nebo vady vzniklé po převzetí v důsledku:

- nesprávného skladování, přepravy, manipulace, čištění nebo údržby,
- použití nevhodného lepidla, spárovací hmoty, impregnace nebo chemického prostředku,
- nevhodného podkladu, vlhkosti, mrazu, pohybu konstrukce nebo nedostatečné dilatace,
- neodborného řezání, vrtání, montáže nebo pokládky,
- nedodržení návodu, technického listu nebo doporučeného technologického postupu,
- použití zboží v nevhodném prostředí nebo k účelu, pro který není určeno, nebo
- vnější události, za kterou prodávající neodpovídá.

Pokud byla vada způsobena nesprávným návodem dodaným se zbožím, posuzuje se odpovědnost podle právních předpisů.

Kontrola před zpracováním materiálu

Kupující zkontroluje zboží bezprostředně po doručení a před řezáním, vrtáním, lepením, pokládkou nebo jiným nevratným zpracováním podle části [A.7](#). Požadavky na odbornou instalaci jsou uvedeny v části [A.9](#).

Zjistí-li kupující nebo mohl-li při obvyklé kontrole zjistit záměnu výrobku, jiný formát, tloušťku, barvu, šarži, kalibr, poškození nebo jiný nápadný nesoulad, materiál dále nezpracovává a bez zbytečného odkladu kontaktuje Vinci.

Pokračování ve zpracování materiálu navzdory zjevnému nesouladu samo o sobě neruší zákonná práva spotřebitele. Může však být zohledněno při posouzení příčiny vady a nákladů, kterým bylo možné včasným oznámením a přerušením prací předejít.

Doba, po kterou lze vadu vytknout

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

Projeví-li se vada až po uplynutí prvního roku, může být v případě sporu na spotřebiteli, aby prokázal, že její příčina existovala již při převzetí. Doba, po kterou spotřebitel nemůže zboží užívat v důsledku oprávněně vytknuté vady, se do uvedené doby nezapočítává.

U použitého zboží lze dobu pro vytknutí vady dohodou zkrátit nejvýše na jeden rok. Dobrovolná záruka za jakost, byla-li poskytnuta, neomezuje zákonná práva spotřebitele.

Jak reklamaci uplatnit

Reklamaci lze uplatnit e-mailem, písemně na adrese sídla, osobně v příslušné provozovně nebo u osoby určené prodávajícím k provedení opravy. Kontaktní údaje jsou uvedeny v části **A.1**.

Kupující může použít **vzorový reklamační formulář**, jeho použití však není povinné. V reklamaci doporučujeme uvést údaje umožňující dohledat nákup, označení a množství zboží, popis vady, dobu jejího projevení, požadovaný způsob vyřízení a fotografie potřebné k posouzení.

Kupující nemusí předložit původní obal, účtenku ani záruční list, prokáže-li nákup u Vinci jiným věrohodným způsobem.

Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o uplatnění reklamace obsahující datum jejího uplatnění, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje spotřebitele.

Posouzení reklamovaného zboží

Kupující poskytne součinnost potřebnou k posouzení reklamace. Přiměřený způsob posouzení se určí podle povahy zboží, tvrzené vady, rozsahu realizace a místa, kde se zboží nachází.

U těžkého, rozměrného nebo zabudovaného zboží proběhne prvotní posouzení zpravidla z fotografií, výrobních etiket, nepoužitých kusů a informací o skladování, podkladu, použitých materiálech a způsobu pokládky. Vinci může podklady konzultovat s výrobcem, dodavatelem, odborným technikem nebo znalcem.

Prohlídka v místě realizace není automatickou součástí reklamace. Lze ji využít, pokud dostupné podklady nebo vzorky neumožňují reklamaci spolehlivě posoudit a prohlídka je vzhledem k povaze tvrzené vady potřebná. Prohlídku může provést Vinci, výrobce, dodavatel, místní odborný technik nebo nezávislý odborník.

Je-li prohlídka nebo jiné zpřístupnění zboží k posouzení skutečně nutné, poskytne kupující potřebnou součinnost. Bez součinnosti umožňující přezkoumání zboží nemůže lhůta pro vyřízení reklamace nepřerušeně běžet.

Před demontáží nebo odstraněním reklamovaného zboží umožní kupující jeho posouzení, nebrání-li tomu naléhavá potřeba zabránit další škodě. Podle možností uchová nepoužité kusy, výrobní etikety a další podklady potřebné k posouzení.

Prokáže-li posouzení, že problém vznikl nesprávnou instalací, skladováním, zacházením, nevhodnými podmínkami stavby, přirozenou vlastností materiálu nebo jinou okolností, za kterou Vinci neodpovídá, může být reklamace zamítnuta. Zamítnutí bude spotřebiteli písemně odůvodněno.

Práva spotřebitele při oprávněné reklamaci

Má-li zboží vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění opravou nebo dodáním nového zboží bez vady. Zvolený způsob nelze požadovat, je-li nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný.

Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy zejména tehdy, pokud prodávající vadu odmítne odstranit nebo ji řádně neodstraní, vada se projeví opakovaně, představuje podstatné porušení smlouvy nebo je zřejmé, že nebude odstraněna v přiměřené době a bez značných obtíží pro spotřebitele.

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy pro nevýznamnou vadu. Má se však za to, že vada není nevýznamná, dokud prodávající neprokáže opak.

Vyžaduje-li odstranění vady demontáž zboží, které bylo řádně instalováno předtím, než se vada projevila, zajistí prodávající demontáž vadného a instalaci opraveného nebo nového zboží, nebo uhradí účelně vynaložené náklady v zákonném rozsahu.

Lhůta pro vyřízení reklamace spotřebitele

Reklamac spotřebitele včetně odstranění vady bude vyřízena a spotřebitel o jejím vyřízení informován nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě.

Po vyřízení reklamace vydá prodávající spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení, provedené opravě a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí. Po marném uplynutí zákonné nebo dohodnuté lhůty může spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

Kupující, který není spotřebitelem

Kupující jednající v rámci své podnikatelské činnosti nebo povolání prohlédne zboží co nejdříve po přechodu nebezpečí škody a zjištěné vady oznámí bez zbytečného odkladu. Na reklamac podnikatelů se nepoužije zákonná třicetidenní lhůta stanovená pro spotřebitele; reklamac bude vyřízena v době přiměřené povaze zboží, vady a potřebnému odbornému posouzení.

Náklady reklamace a řešení sporů

a. Náklady oprávněné reklamace

Uplatní-li spotřebitel právo z vadného plnění oprávněně, má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací. Může jít zejména o přiměřené náklady na dopravu zboží, poštovné nebo náklady na odborné posouzení, bylo-li vzhledem k okolnostem potřebné.

b. Spotřebitel uplatní právo na náhradu těchto nákladů u Vinci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí doby, ve které lze vytknout vadu. Náklady musí být přiměřené, účelné a doložené.

c. Odborné posouzení po zamítnutí reklamace

Nesouhlasí-li spotřebitel se zamítnutím reklamace, může si nechat zpracovat nezávislé odborné posouzení nebo znalecký posudek. Prokáže-li takové posouzení oprávněnost reklamace, může spotřebitel požadovat náhradu přiměřených a účelně vynaložených nákladů na jeho zpracování.

d. Vinci nebude po spotřebiteli požadovat úhradu nákladů na posouzení reklamace zajištěné Vinci pouze proto, že byla reklamac zamítnuta.

e. Řešení stížností a sporů

Případné stížnosti nebo spory se Vinci a spotřebitel nejprve pokusí vyřešit vzájemnou dohodou. Spotřebitel může Vinci kontaktovat prostřednictvím elektronické adresy uvedené v části **A.1**. Informaci o vyřízení stížnosti zašle Vinci na kontaktní adresu spotřebitele.

f. Nedojde-li k vyřešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na jeho mimosoudní řešení příslušnému subjektu:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Gorazdova 1969/24

120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.gov.cz

Internetová adresa: <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>

g. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu směřuje k dosažení dohody mezi stranami. Česká obchodní inspekce spor sama závazně nerozhoduje. Právo spotřebitele obrátit se na příslušný soud tím není dotčeno.

Dozorové orgány

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vykonává v příslušném rozsahu Česká obchodní inspekce. Dozor nad zpracováním osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Kontrolu dodržování povinností vyplývajících ze živnostenského oprávnění vykonává příslušný živnostenský úřad.

A.11 Odpovědnost za újmu

Vinci odpovídá za újmu v rozsahu stanoveném právními předpisy. Neodpovídá za újmu v rozsahu, v němž byla způsobena jednáním nebo opomenutím kupujícího či třetí osoby, zejména nesprávnou manipulací, skladováním, instalací, údržbou nebo použitím zboží v rozporu s jeho určením, technickými listy či řádně poskytnutými pokyny.

To neplatí, pokud újma vznikla v důsledku vady zboží, nesprávného nebo nedostatečného návodu poskytnutého prodávajícím nebo jiné okolnosti, za kterou Vinci podle zákona odpovídá.

Kupující je povinen podle svých možností učinit přiměřená opatření, aby zabránil vzniku újmy nebo omezil její rozsah. Zjistí-li při kontrole, montáži nebo používání zboží okolnost, která může vést ke vzniku další újmy, doporučujeme přerušit práce nebo používání výrobku a bez zbytečného odkladu kontaktovat Vinci.

Tímto ustanovením nejsou omezena zákonná práva spotřebitele ani odpovědnost, kterou podle právních předpisů nelze předem vyloučit nebo omezit, zejména odpovědnost za újmu způsobenou na přirozených právech člověka, úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

A.12 Duševní vlastnictví

Texty, fotografie, grafika, loga, uspořádání stránek a další obsah e-shopu nebo prezentací Vinci jsou v rozsahu stanoveném právními předpisy chráněny autorským právem nebo jinými právy duševního vlastnictví. Tato práva náleží Vinci nebo příslušným výrobcům, autorům a poskytovatelům licencí.

Bez předchozího souhlasu příslušného nositele práv není dovoleno tento obsah kopírovat, upravovat, zveřejňovat, šířit nebo používat ke komerčním účelům, nestanoví-li právní předpis jinak.

Tím není dotčeno užití pro osobní potřebu ani jiné zákonem dovolené užití. Kupující může zejména uložit nebo předat projektantovi, řemeslníkovi či jiné osobě informace o výrobku, technické listy a montážní pokyny za účelem výběru, instalace nebo užívání zboží.

A.13 Ochrana osobních údajů

Vinci zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy. Informace o správci, účelech a právních základech zpracování, příjemcích údajů, době jejich uchování a právech zákazníků jsou uvedeny v samostatných [Zásadách ochrany osobních údajů](#).

A.14 Doručování a komunikace

- a. Prodávající a kupující spolu komunikují zejména elektronickou poštou, případně telefonicky, prostřednictvím SMS, osobně nebo poštovní zásilkou.
- b. Prodávající doručuje kupujícímu na elektronickou nebo poštovní adresu uvedenou v objednávce, případně v jeho uživatelském účtu. Kupující odpovídá za správnost uvedených kontaktních údajů a oznámí prodávajícímu jejich změnu, pokud je potřebná pro vyřízení objednávky.
- c. Elektronická zpráva je doručena okamžikem, kdy se dostane do elektronické schránky adresáta a adresát má objektivní možnost se s ní seznámit. To neplatí, obdrží-li odesílatel zprávu o nedoručitelnosti. V případě sporu se doručení posuzuje podle konkrétních okolností a dostupných záznamů o odeslání a doručení.
- d. U poštovní zásilky se použijí zákonné domněnky doručení. Není-li prokázán opak, má se za to, že došla zásilka odeslaná prostřednictvím provozovatele poštovních služeb byla doručena třetí pracovní den po odeslání; byla-li odeslána na adresu v jiném státě, patnáctý pracovní den po odeslání.
- e. Telefon a SMS lze používat pro běžnou provozní komunikaci, zejména k upřesnění dostupnosti, termínu, dopravy nebo převzetí zboží. Dohoda o konečné ceně dopravy, změně objednávky nebo jiné podstatné změně kupní smlouvy bude potvrzena v textové podobě, zpravidla e-mailem. Podrobnosti o uzavření a změnách smlouvy jsou uvedeny v části [B.3](#).
- f. Toto ustanovení neomezuje právo spotřebitele odstoupit od smlouvy nebo uplatnit reklamaci jakýmkoli jednoznačným způsobem, který připouští právní předpisy. Z důvodu prokazatelnosti doporučujeme použít e-mail nebo jinou textovou podobu. Podrobnosti jsou uvedeny v částech [B.6](#) a [A.10](#).

A.15 Závěrečná ustanovení, změny, účinnost a archivace

Právní vztahy vzniklé z kupní smlouvy se řídí právním řádem České republiky, není-li sjednáno nebo právními předpisy stanoveno jinak. Má-li spotřebitel obvyklé bydliště v jiném státě, nezbavuje jej volba českého práva ochrany poskytované ustanoveními právního řádu jeho státu, od nichž se nelze smluvně odchýlit, pokud se na smlouvu podle příslušných pravidel použijí.

Je-li některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení. Práva a povinnosti, které nelze podle takového ustanovení posoudit, se řídí příslušnými právními předpisy.

Vinci může tyto obchodní podmínky měnit. Nové znění zveřejní na webu s uvedením data účinnosti; účinnosti může nabýt nejdříve dnem zveřejnění. Pro konkrétní kupní smlouvu platí znění obchodních podmínek účinné v okamžiku jejího uzavření. Pozdější změny nemají vliv na práva a povinnosti vzniklé z dříve uzavřených smluv.

Kupní smlouvy včetně znění obchodních podmínek, které se na ně vztahovalo, Vinci archivuje v elektronické podobě. Smlouvy nejsou veřejně přístupné. Při nákupu prostřednictvím e-shopu obdrží kupující potvrzení smlouvy a příslušné obchodní podmínky e-mailem; na žádost mu Vinci poskytne kopii archivovaných smluvních dokumentů, umožňuje-li jejich dohledání podle poskytnutých údajů.

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 – Slevové akce a kupóny

14 dnů na rozmyšlenou – pouze pro spotřebitele při nákupu na dálku:

Spotřebitel může do **14 dnů od převzetí zboží** odstoupit od smlouvy bez udání důvodu. Toto právo se nevztahuje zejména na zboží vyrobené podle individuálních požadavků spotřebitele nebo jednoznačně přizpůsobené jeho osobním potřebám a na další případy stanovené v § 1837 občanského zákoníku. Samotné označení zboží jako „na objednávku“ ani skutečnost, že jde o ručně vyráběný výrobek, tuto výjimku automaticky nezakládají.

Postup: Spotřebitel musí Vinci ve stanovené lhůtě jednoznačně oznámit, že od smlouvy odstupuje. Může použít **vzorový formulář**, jeho použití však není povinné. Zboží musí odeslat nebo předat zpět nejpozději do **14 dnů od odstoupení**.

Přímé náklady na vrácení zboží nese spotřebitel, byl-li o této povinnosti před uzavřením smlouvy řádně informován. U těžkého nebo rozměrného zboží, které nelze vrátit obvyklou poštovní cestou, se informace o nákladech nebo jejich odhadu uvádí před uzavřením smlouvy způsobem popsáním v části **B.6**.

Přijaté peněžní prostředky vrátíme v zákonné lhůtě. U kupní smlouvy můžeme s vrácením peněz počkat do okamžiku, kdy obdržíme vrácené zboží nebo spotřebitel prokáže jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve. Náklady na původní dodání vrátíme pouze do výše nejlevnějšího standardního způsobu dodání, který jsme v době objednávky nabízeli.

*Poznámka k materiálům a jejich přirozeným odchylkám: viz část **A.8**.*

*Identifikační údaje prodávajícího jsou uvedeny v části **A.1** těchto podmínek.*

*Práva z vadného plnění, postup při reklamaci, náklady reklamace a řešení spotřebitelských sporů jsou společně upraveny v části **A.10**.*

*Pravidla pro doručování a komunikaci jsou společně upravena v části **Doručování a komunikace**.*

B.1 Úvodní ustanovení

- Tyto obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, 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.
- Pro nákup prostřednictvím e-shopu platí společně obecná část A a zvláštní část B těchto VOP. V případě rozporu má pro smlouvu uzavřenou prostřednictvím e-shopu přednost úprava uvedená v části B.
- Odchylná ujednání obsažená v kupní smlouvě nebo výslovně sjednaná mezi prodávajícím a kupujícím mají přednost před ustanoveními těchto VOP.
- VOP tvoří nedílnou součást kupní smlouvy. Kupní smlouva a VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce, nedohodnou-li se prodávající a kupující jinak.

- e. Před odesláním objednávky má kupující možnost seznámit se s těmito VOP a reklamačním řádem. Odesláním objednávky potvrzuje, že mu byly zpřístupněny a že bere na vědomí, že tvoří součást uzavírané kupní smlouvy. Po uzavření smlouvy obdrží kupující příslušné znění VOP v textové podobě.
- f. Pro konkrétní kupní smlouvu platí znění VOP účinné v okamžiku jejího uzavření. Pravidla pro změny, účinnost a archivaci jednotlivých verzí VOP jsou uvedena v části **A.15**.
- g. Je-li kupujícím spotřebitel s obvyklým bydlištěm v jiném členském státě Evropské unie, nejsou těmito VOP omezena jeho práva vyplývající z těch ustanovení právních předpisů, od nichž se nelze smluvně odchýlit a která se na danou smlouvu použijí.

B.2 Uživatelský účet

- a. Na základě registrace na webové stránce může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní a jeho prostřednictvím objednávat zboží (dále jen „uživatelský účet“). Pokud to webové rozhraní umožňuje, může kupující objednávat také bez registrace.
- b. Kupující je při registraci i při objednávání povinen uvádět správné, úplné a pravdivé údaje a při jejich změně je bez zbytečného odkladu aktualizovat. Dokud kupující prodávajícímu změnu neoznámí nebo údaje sám neopraví, je prodávající oprávněn vycházet z údajů, které kupující uvedl.
- c. Přístup k uživatelskému účtu je chráněn přihlašovacími údaji. Kupující je povinen tyto údaje přiměřeně chránit a neumožnit přístup k účtu neoprávněné třetí osobě.
- d. Má-li kupující podezření na zneužití účtu nebo přihlašovacích údajů, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu prodávajícímu a podle možností změni své heslo.
- e. Kupující může požádat o zrušení uživatelského účtu. Proávající může účet zrušit nebo dočasně zablokovat také tehdy, pokud jej kupující déle než pět let nevyužívá, závažně nebo opakovaně porušuje kupní smlouvu či tyto VOP, účet zneužívá, ohrožuje bezpečnost e-shopu nebo je zrušení či omezení přístupu nutné z jiného oprávněného důvodu.
- f. Zrušení uživatelského účtu nemá vliv na již uzavřené kupní smlouvy, probíhající objednávky, práva z vadného plnění ani další práva a povinnosti, které mají podle smlouvy nebo právních předpisů trvat i po zrušení účtu.
- g. Zrušením účtu nejsou automaticky vymazány údaje, které je prodávající povinen nebo oprávněn uchovávat pro splnění smlouvy, vyřízení reklamace, plnění účetních, daňových nebo jiných zákonných povinností či ochranu právních nároků. Podrobnosti jsou uvedeny v **Zásadách ochrany osobních údajů**.
- h. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet může být dočasně nedostupný, zejména z důvodu údržby, aktualizace, technické poruchy nebo výpadku služeb třetích osob. Dočasná nedostupnost účtu nemá vliv na platnost již uzavřených kupních smluv.

B.3 Uzavření kupní smlouvy

- a. Prezentace zboží ve webovém rozhraní má informativní charakter a není návrhem na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku. Proávající není povinen uzavřít kupní smlouvu na veškeré zboží zobrazené v e-shopu.
- b. Informace o zboží, jeho ceně a případných zjevných chybách jsou uvedeny v části **A.4**. Informace o zboží na objednávku a jeho dostupnosti jsou uvedeny v části **A.5**. Informace o materiálech, fotografiích, vzorcích a přirozených odchylkách jsou uvedeny v části **A.8**.
- c. Kupující vytvoří objednávku výběrem zboží a vyplněním objednávkového formuláře. V objednávce uvede zejména objednávané zboží a jeho množství, zvolený způsob převzetí nebo dopravy a údaje potřebné k vyřízení a doručení objednávky.
- d. Před odesláním objednávky může kupující zadané údaje zkontrolovat a opravit. Bezprostředně před jejím odesláním se mu zobrazí shrnutí objednávky a další údaje vyžadované právními předpisy.
- e. Je-li v objednávkovém procesu uvedena konečná cena zboží včetně dopravy a dalších objednaných služeb, činí kupující odesláním objednávky prostřednictvím tlačítka vyjadřujícího povinnost platby závazný návrh na uzavření kupní smlouvy.
- f. Proávající bez zbytečného odkladu potvrdí přijetí objednávky na e-mailovou adresu kupujícího. Tento první automatický e-mail potvrzuje pouze doručení a zařazení objednávky do systému. **Není potvrzením o uzavření kupní smlouvy a kupní smlouva jeho doručením nevzniká.**

g. Objednávky s konečnou cenou uvedenou v e-shopu

Je-li objednávka hrazena předem, přijetí platby samo o sobě ještě nepředstavuje přijetí návrhu kupujícího. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy je kupujícímu po přijetí celé konečné ceny doručen samostatný e-mail, v němž prodávající výslovně potvrdí přijetí objednávky a uzavření kupní smlouvy.

h. Pokud prodávající objednávku nemůže přijmout, zejména z důvodu nedostupnosti zboží nebo zjevné chyby podle částí **A.4** a **A.5**, kupujícího bez zbytečného odkladu informuje a přijatou platbu mu vrátí, nedohodnou-li se strany na jiném řešení.

i. Společně s prvním potvrzením o přijetí objednávky obdrží kupující VOP a vzorový formulář pro odstoupení v textové podobě. E-mail o uzavření smlouvy obsahuje konečné shrnutí objednávky a výslovné potvrzení, že prodávající objednávku přijal.

j. Objednávky s individuálně naceňovanou dopravou

Pokud před odesláním objednávky nebylo možné rozumně určit přesnou cenu dopravy a u zvoleného způsobu dopravy bylo uvedeno, že bude stanovena individuálně, představuje odeslání objednávky žádost kupujícího o ověření dostupnosti zboží a zpracování konečné nabídky.

k. V takovém případě první automatický e-mail potvrzuje pouze přijetí objednávky do systému. Kupující objednávku v této fázi nehradí a kupní smlouva ještě není uzavřena.

l. Prodávající ověří dostupnost zboží a zašle kupujícímu konečnou rekapitulaci obsahující zejména:

- o objednané zboží a jeho množství,
- o cenu zboží,
- o cenu dopravy,
- o celkovou částku k úhradě,
- o platební údaje a
- o konkrétní odhad maximální výše přímých nákladů na případné vrácení zboží, nelze-li je vrátit obvyklou poštovní cestou, podle částí **B.5** a **B.6**.

m. Kupující přijme konečnou nabídku zaplacením celé uvedené částky bankovním převodem. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem připsání celé ceny zboží a sjednané dopravy na účet prodávajícího.

n. Po přijetí celé částky zašle prodávající kupujícímu samostatný e-mail potvrzující přijetí platby a uzavření kupní smlouvy v textové podobě.

o. Pokud kupující konečnou částku neuhradí ve lhůtě uvedené v platebních údajích, a nebyla-li dohodnuta jiná lhůta, nabídka prodávajícího uplynutím této lhůty zaniká a objednávka může být bez dalšího zpracování zrušena.

p. Platba provedená před naceněním dopravy

Pokud kupující v důsledku technické chyby nebo nesprávně zpřístupněného způsobu platby uhradí cenu zboží ještě před stanovením ceny individuální dopravy, považuje se přijatá částka za zálohu. Přijetím této neúplné částky kupní smlouva nevzniká.

q. Prodávající v takovém případě zašle kupujícímu konečnou rekapitulaci včetně ceny dopravy a odhadu maximálních nákladů na případné vrácení. Kupní smlouva vznikne až připsáním celé konečné částky. Pokud kupující konečnou nabídku nepřijme, prodávající mu přijatou zálohu bez zbytečného odkladu vrátí.

r. Platba při osobním odběru

Byla-li u objednávky sjednána platba při osobním odběru, je kupní smlouva uzavřena okamžikem, kdy prodávající při převzetí objednávku přijme a kupující uhradí celou cenu, pokud prodávající objednávku výslovně nepřijal již dříve samostatným potvrzením.

s. Před přijetím platby může prodávající požádat kupujícího o potvrzení nebo doplnění objednávky, zejména s ohledem na množství zboží, jeho dostupnost, cenu, dopravu nebo technické údaje potřebné k jejímu vyřízení.

t. Předmětem kupní smlouvy je zboží a případné služby uvedené v konečné rekapitulaci objednávky a v potvrzení o uzavření kupní smlouvy. Montáž, pokládka, vynesení ani jiné související služby nejsou součástí kupní smlouvy ani kupní ceny, pokud nebyly výslovně sjednány.

u. Změnu nebo doplnění již uzavřené kupní smlouvy lze provést pouze dohodou prodávajícího a kupujícího. Požadavek na změnu objednávky je závazný až po jeho potvrzení druhou stranou.

v. Objednávku lze uskutečnit také e-mailem. Prodávající v takovém případě zašle kupujícímu nabídku obsahující zboží, jeho množství, cenu, způsob převzetí nebo dopravy a celkovou částku k úhradě. Není-li výslovně dohodnuto ji-

nak, kupující tuto nabídku přijme zaplacením celé sjednané částky a kupní smlouva je uzavřena jejím připsáním na účet prodávajícího.

B.4 Platební podmínky

- a. Kupní cenu a případné náklady na dopravu hradí kupující způsobem zvoleným v objednávce nebo následně dohodnutým s prodávajícím.
- b. Kupující může podle aktuální nabídky e-shopu využít zejména:
 1. bezhotovostní bankovní převod,
 2. on-line platbu prostřednictvím platební brány Comgate, zejména platební kartou, Apple Pay, Google Pay nebo jinou metodou aktuálně podporovanou platební bránou,
 3. platbu při osobním odběru způsobem dostupným ve zvolené provozovně a uvedeným v objednávce nebo potvrzeným prodávajícím.
- c. Dostupnost konkrétních platebních metod se může lišit podle zvoleného způsobu dopravy nebo převzetí, měny, zařízení kupujícího, jeho banky a aktuální nabídky platební brány.
- d. Při platbě bankovním převodem je kupní cena splatná ve lhůtě uvedené v platebních pokynech nebo na vystaveném dokladu. Platba je provedena připsáním příslušné částky na účet prodávajícího.
- e. Proávající může požadovat zálohu nebo úhradu celé kupní ceny předem, zejména u zboží na objednávku nebo zboží pořizovaného individuálně pro kupujícího. Výše a splatnost takové platby musí být kupujícímu sdělena před uzavřením smlouvy nebo následně výslovně dohodnuta.
- f. Není-li dohodnuto jinak, není prodávající povinen zboží odeslat nebo předat před úplným zaplacením kupní ceny a sjednaných nákladů na dopravu. To neplatí při osobním odběru, pokud byla sjednána platba současně s převzetím zboží.
- g. Neuhradí-li kupující splatnou částku řádně a včas, může jej prodávající vyzvat k úhradě v dodatečně přiměřené lhůtě. Po jejím marném uplynutí může prodávající od smlouvy odstoupit, umožňují-li to právní předpisy.
- h. Proávající vystaví kupujícímu příslušný účetní nebo daňový doklad, který může být zaslán v elektronické podobě na e-mail uvedený v objednávce.
- i. Kupující je povinen před odesláním objednávky zkontrolovat fakturační údaje. Požadovanou opravu oznámí bez zbytečného odkladu. Po vystavení dokladu lze fakturační údaje měnit pouze tehdy a v takovém rozsahu, v jakém to umožňují účetní a daňové předpisy.
- j. Při osobním převzetí může prodávající požadovat číslo objednávky nebo jiné přiměřené ověření, že zboží přebírá kupující nebo jím pověřená osoba.
- k. Pravidla pro přechod vlastnického práva a nebezpečí škody jsou uvedena v části **A.6**.

B.5 Termín dodání, doprava a cena dopravy

Místo dodání

Místem dodání je adresa uvedená kupujícím v objednávce, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak. Zboží se standardně dodává na území České republiky. Dodání do zahraničí je možné na základě individuální dohody a samostatného nacenění dopravy.

Způsob a cena dopravy

Dostupné způsoby dopravy se zobrazují v objednávkovém procesu podle druhu zboží, celkové hmotnosti, rozměrů zásilky a místa dodání. Cena dopravy je kupujícímu sdělena před uzavřením kupní smlouvy.

U těžkého, křehkého, paletově přepravovaného nebo do zahraničí dodávaného zboží zpravidla nelze cenu dopravy určit automaticky. Závisí zejména na hmotnosti a rozměrech zásilky, místě dodání, požadavcích na manipulaci a aktuálních podmínkách dopravce. V takovém případě je u způsobu dopravy uvedeno, že bude cena stanovena individuálně.

Objednávky s individuálně naceňovanou dopravou

Automatický e-mail o přijetí takové objednávky potvrzuje pouze její zařazení do systému. Nejde o přijetí objednávky prodávajícím ani o potvrzení uzavření kupní smlouvy. Kupující objednávku v této fázi nehradí.

Prodávající ověří dostupnost zboží a vypočítá cenu dopravy. Následně zašle kupujícímu konečnou rekapitulaci obsahující zejména:

- cenu objednaného zboží,
- cenu dopravy,
- celkovou částku k úhradě,
- platební údaje a
- konkrétní odhad maximální výše přímých nákladů na případné vrácení zboží, nelze-li je vrátit obvyklou poštovní cestou, podle části B.6.

U objednávek s individuálně naceňovanou dopravou je platba možná pouze bankovním převodem po obdržení konečné rekapitulace. Kupující uhradí cenu zboží a sjednané dopravy společně jednou platbou.

Kupní smlouva je v takovém případě uzavřena okamžikem připsání celé sjednané částky na účet prodávajícího. Prodávající přijetí platby a uzavření kupní smlouvy bez zbytečného odkladu potvrdí kupujícímu elektronickou poštou. Podrobnosti o uzavření smlouvy a platbě jsou uvedeny v částech B.3 a B.4.

Odhad nákladů na případné vrácení

Pokud zboží vzhledem k jeho povaze nelze vrátit obvyklou poštovní cestou, uvede prodávající před uzavřením smlouvy v konečné rekapitulaci **konkrétní odhad maximální výše přímých nákladů na vrácení**. Odhad se stanoví pro vrácení celé dodávky ze stejné adresy, ve stejném rozsahu, v obalu umožňujícím srovnatelnou přepravu a srovnatelným způsobem dopravy. Zpravidla vychází z ceny původního dodání a přiměřené rezervy; může se použít i tehdy, pokud původní dopravu zajistil prodávající vlastním vozidlem.

Odhad není pevnou cenou ani nabídkou svozu a vztahuje se pouze k popsání způsobu vrácení. Zvolí-li spotřebitel vlastní dopravce, řídí se cena jeho podmínkami. Změní-li spotřebitel místo vyzvednutí, rozsah zásilky, způsob zabalení nebo požadavky na manipulaci, jde o odlišný způsob vrácení. Podrobná pravidla jsou uvedena v části B.6.

Dodací termín

Předpokládaný dodací termín je uveden u konkrétního zboží na produktové stránce, v objednávce nebo v následném potvrzení prodávajícího. Není-li výslovně označen jako pevný nebo garantovaný, jde o orientační termín založený na informacích dostupných v době objednávky.

Dodací termín začíná běžet uzavřením kupní smlouvy způsobem uvedeným v části B.3. Vyžaduje-li vyřízení objednávky doplnění údajů, schválení výkresu, vzoru, barevnosti nebo jinou součinnost kupujícího, začíná termín běžet až po poskytnutí potřebné součinnosti.

U zboží na objednávku, zakázkové nebo ruční výroby závisí termín dodání také na aktuální dostupnosti materiálu, výrobním plánu výrobce, minimálním výrobním množství, výrobních odstávkách, kompletaci objednávky a mezinárodní dopravě. Podrobnosti o dostupnosti zboží na objednávku jsou uvedeny v části A.5.

Dodací termín se může prodloužit zejména v důsledku zpoždění výroby nebo dopravy, nedostupnosti materiálu, odmítnutí výroby malého množství výrobcem, změny výrobního programu, technické poruchy, živelní události, omezení dopravy nebo jiné okolnosti, kterou prodávající nemohl rozumně předvídat nebo ovlivnit.

Zjistí-li prodávající, že předpokládaný termín nebude možné dodržet, informuje kupujícího bez zbytečného odkladu a sdělí mu nový předpokládaný termín, jakmile jej bude možné rozumně určit. Samotné překročení orientačního termínu nezakládá automaticky právo na náhradu škody; zákonná práva kupujícího při prodlžení prodávajícího tím však nejsou dotčena.

Není-li možné objednané zboží dodat vůbec, například z důvodu ukončení výroby, změny sortimentu výrobce nebo dlouhodobé nedostupnosti, postupuje prodávající podle části A.5.

Způsob doručení

Není-li výslovně sjednáno jinak, je zboží doručováno k prvnímu vchodu, vstupní bráně nebo na jiné místo na adrese dodání, kam může dopravní vozidlo bezpečně a v souladu s dopravními předpisy přijet.

Běžná doprava nezahrnuje odnos zboží do domu nebo bytu, přemístění po stavbě, vynesení do patra, použití jeřábu, vysokozdvížného vozíku ani jinou nadstandardní manipulaci, není-li taková služba předem výslovně sjednána.

Kupující je povinen předem upozornit na okolnosti, které mohou doručení nebo vykládku podstatně ztížit, zejména na omezený příjezd, zákaz vjezdu, úzkou komunikaci, nebezpečnou cestu, výškové nebo hmotnostní omezení, chybějící prostor pro složení palety nebo nutnost zvláštní manipulační techniky.

Je-li vzhledem k místním podmínkám nutná součinnost kupujícího při vykládce, zajistí ji kupující v dohodnutém rozsahu. Nemůže-li se vozidlo dostat až k místu určenému kupujícím, bude zboží složeno na nejbližším bezpečně přístupném místě, dovolují-li to okolnosti.

Prodávající je oprávněn dodat objednávku v několika dílčích dodávkách, vyžaduje-li to dostupnost zboží nebo způsob přepravy a nevzniknou-li tím kupujícímu bez jeho souhlasu dodatečné náklady. O rozdělení objednávky prodávající kupujícího předem informuje.

Součinnost při doručení

Kupující zajistí správnost doručovací adresy a kontaktních údajů, přístup k místu dodání a přítomnost osoby oprávněné zásilku převzít v dohodnutém termínu.

Pokud z důvodu na straně kupujícího nelze zásilku v dohodnutém termínu doručit, může prodávající požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů na marné doručení, opakovanou dopravu, skladování nebo vrácení zásilky. Výši těchto nákladů prodávající kupujícímu doloží nebo stanoví podle ceníku, s nímž byl kupující seznámen před uzavřením smlouvy.

Nepřevzetí zboží bez oprávněného důvodu není odstoupením od smlouvy. Chce-li spotřebitel od smlouvy uzavřené na dálku odstoupit, musí to Vinci jednoznačně oznámit postupem podle části **B.6**.

Kontrola při převzetí a po doručení

Kupující při převzetí podle svých možností zkontroluje počet balení, shodu označení zásilky a její viditelný stav. Je-li zá-
silka viditelně poškozená nebo neodpovídá přepravnímu dokladu, doporučujeme uvést výhradu do přepravního listu, po-
řít fotografie a bez zbytečného odkladu kontaktovat Vinci.

Zboží je nutné zkontrolovat bezprostředně po doručení a před řezáním, lepením, pokládkou nebo jiným zpracováním. Po-
drobná pravidla kontroly zboží, šarží, odstínů, formátů, množství a případného poškození jsou uvedena v části **A.7**.

Osobní odběr

Osobní odběr je možný na odběrných místech uvedených v aktuální nabídce prodávajícího, vždy až po potvrzení, že je
zboží připraveno k převzetí. Případný poplatek za osobní odběr je kupujícímu sdělen před uzavřením smlouvy.

Při osobním odběru může být kupující nebo jím pověřená osoba požádána o sdělení čísla objednávky a předložení do-
kladu totožnosti nebo jiného dokladu umožňujícího ověřit oprávnění k převzetí.

Kupující převezme zboží do pěti pracovních dnů od výzvy, není-li dohodnuto jinak. Nevyzvedne-li zboží v této lhůtě, pro-
dávající jej vyzve k převzetí v dodatečně přiměřené lhůtě a může požadovat úhradu přiměřených nákladů na skladování
ve výši 50 Kč za každý započatý den, pokud byl kupující o tomto poplatku informován před uzavřením smlouvy.

Pokud kupující zboží nepřeveze ani v dodatečně přiměřené lhůtě, může prodávající od smlouvy odstoupit a požadovat
náhradu účelně vynaložených nákladů, na které mu vznikne nárok podle zákona nebo smlouvy.

B.6 Odstoupení od kupní smlouvy

Odstoupení od smlouvy není reklamace

Při odstoupení bez uvedení důvodu spotřebitel nemusí tvrdit, že je zboží vadné, ale nese přímé náklady
na jeho vrácení. Pokud kupující tvrdí, že mu bylo dodáno jiné, nekompletní nebo vadné zboží, jde o re-
klamaci podle části **A.10**. Je-li reklamace oprávněná, nese účelně vynaložené náklady spojené s rekla-
mací prodávající.

Kdo může odstoupit bez uvedení důvodu

Právo podle tohoto článku náleží spotřebiteli, který uzavřel kupní smlouvu prostřednictvím e-shopu nebo jiným způsobem
na dálku. Kupujícímu, který jedná jako podnikatel, toto právo nevzniká, není-li s Vinci výslovně dohodnuto jinak.

Lhůta pro odstoupení

Spotřebitel může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů ode dne převzetí zboží.

Je-li v rámci jedné objednávky dodáváno několik druhů zboží nebo několik částí samostatně, začíná lhůta běžet ode dne převzetí poslední dodávky nebo části. Od smlouvy lze odstoupit také před převzetím zboží.

Jak odstoupení oznámit

K dodržení lhůty postačí, pokud spotřebitel před jejím uplynutím odešle Vinci jednoznačné oznámení, že od smlouvy odstupuje. Oznámení lze zaslat na e-mailovou nebo korespondenční adresu uvedenou v části **A.1**.

Spotřebitel může použít **vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy**, jeho použití však není povinné.

Oznámení by mělo obsahovat alespoň jméno a kontaktní údaje spotřebitele, číslo objednávky a jednoznačné označení kupní smlouvy a zboží, kterého se odstoupení týká.

Zakázkové a individuálně upravené zboží

Právo odstoupit bez uvedení důvodu se podle § 1837 písm. d) občanského zákoníku nevztahuje na zboží vyrobené podle požadavků spotřebitele nebo jednoznačně přizpůsobené jeho osobním potřebám.

Za takové zboží se považuje zejména výrobek v individuálně sjednaném rozměru, tvaru, vzoru, barevné kombinaci nebo povrchové úpravě, která není součástí standardní nabídky výrobce nebo prodávajícího.

Samotná skutečnost, že je zboží označeno jako „na objednávku“, že je objednáno u výrobce až na základě objednávky kupujícího, že je vyráběno ručně nebo že si kupující zvolil běžnou variantu ze standardní nabídky, tuto výjimku automaticky nezakládá. Rozhodující je, zda bylo zboží skutečně vyrobeno nebo upraveno podle individuálních požadavků spotřebitele. Podrobnosti jsou uvedeny v části **A.5**.

Právo odstoupit se dále nevztahuje zejména na zboží, které bylo po dodání nevratně smíšeno s jiným zbožím, a na zapečetěné zboží, které po porušení hygienického obalu skutečně není vhodné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo hygienických důvodů. Tím nejsou dotčeny další zákonné výjimky uvedené v § 1837 občanského zákoníku.

Jednotlivé kusy objednané jako vzorky

Potřebuje-li spotřebitel jednotlivé kusy pouze jako vzorky pro výběr materiálu, požádá Vinci o vzorkový režim před uzavřením kupní smlouvy. Dostupnost vzorků, jejich cenu, případnou zápujčku a náklady na dopravu potvrdí Vinci individuálně.

Samotné objednání jednoho nebo několika kusů prostřednictvím běžného nákupního procesu ani uvedení slova „vzorek“ v poznámce nezakládá nárok na bezplatný vzorek nebo na jiný režim objednávky. Vzorkový režim je sjednán pouze tehdy, pokud jej Vinci před uzavřením kupní smlouvy výslovně potvrdí. Bez takového potvrzení jde o běžnou placenou objednávku.

Částečné vrácení z jedné objednávky

Právo odstoupit podle tohoto článku samo o sobě nezakládá právo spotřebitele jednostranně vrátit pouze část zboží tvořícího jednu kupní smlouvu a ostatní zboží si ponechat.

Chce-li spotřebitel vrátit pouze některé samostatně objednané druhy nebo kusy zboží, může Vinci požádat o částečné vrácení. Částečné vrácení je možné pouze na základě předchozí výslovné dohody s Vinci. **Vinci není povinna žádosti o částečné vrácení vyhovět.**

Není-li výslovně dohodnuto jinak, lze v rámci dohodnutého částečného vrácení přijmout pouze celá prodejní balení, která jsou nepoužitá, nepoškozená a způsobilá k dalšímu prodeji. Částečné vrácení jednotlivých kusů z otevřeného prodejního balení není možné, pokud byly předmětem koupě celé balíky.

Souhlasí-li Vinci s částečným vrácením, vrátí spotřebiteli kupní cenu vráceného zboží. Náklady na původní dodání se vracejí pouze v rozsahu, v němž by byla cena dopravy nižší, pokud by původní objednávka obsahovala pouze zboží ponechané spotřebitelem. Pokud by cena původního dodání byla stejná, náklady na původní dodání se nevracejí. Přímé náklady na vrácení nese spotřebitel, není-li výslovně dohodnuto jinak.

Nevyužité přebytky a jednotlivá balení

Mimo zákonnou lhůtu pro odstoupení Vinci neposkytuje službu dobrovolného zpětného odkupu nevyužitých přebytků, zbytků ani jednotlivých neotevřených balení, není-li předem písemně dohodnuto jinak.

Vrácení zboží při odstoupení od celé smlouvy

Spotřebitel odešle nebo předá zboží Vinci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy. Lhůta je zachována, pokud spotřebitel zboží před jejím uplynutím odešle.

Zboží lze vrátit na korespondenční adresu uvedenou v části **A.1**. U paletových, rozměrných nebo jinak obtížně manipulovatelných zásilek doporučujeme před odesláním vyžádat si potvrzení vhodného místa a termínu převzetí; Vinci může nabídnout převzetí v jiném skladu nebo provozovně. Zásilky zaslané na dobírku není Vinci povinná převzít.

Zboží musí být vráceno kompletní, včetně dodaného příslušenství, součástí a dokumentace. Použití původního obalu není podmínkou zákonného odstoupení od celé smlouvy, spotřebitel však musí zboží zabalit způsobem odpovídajícím jeho povaze tak, aby při zpětné přepravě nedošlo k jeho poškození.

U obkladů, dlažeb a jiného těžkého nebo křehkého materiálu doporučujeme použít původní obaly, proklady, ochranné rohy, vhodnou výplň a dostatečně pevnou paletu. Spotřebitel odpovídá za snížení hodnoty zboží způsobené nedostatečným zabalením při zpětné přepravě v rozsahu stanoveném právními předpisy.

Náklady na vrácení zboží

Při odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu nese spotřebitel přímé náklady na vrácení zboží. To platí také tehdy, pokud náklady na zpětnou přepravu vzhledem k hmotnosti, rozměrům, vzdálenosti nebo způsobu manipulace dosáhnou podstatné části ceny zboží nebo cenu zboží převyšují.

Pokud zboží vzhledem k jeho povaze nelze vrátit obvyklou poštovní cestou, uvede Vinci před uzavřením smlouvy v konečné rekapitulaci **konkrétní odhad maximální výše přímých nákladů na vrácení**. Odhad se stanoví pro vrácení celé dodávky ze stejné adresy, ve stejném rozsahu, v obalu umožňujícím srovnatelnou přepravu a srovnatelným způsobem dopravy. Zpravidla vychází z ceny původního dodání a přiměřené rezervy.

Konkrétní částka uvedená v konečné rekapitulaci je odhadem, nikoli pevnou cenou nebo nabídkou svozu. Zvolí-li si spotřebitel vlastního dopravce, řídí se cena jeho podmínkami. Změní-li spotřebitel místo vyzvednutí, rozsah zásilky, způsob zabalení nebo požadavky na manipulaci, jde o odlišný způsob vrácení, k němuž se původní odhad nevztahuje.

Svoz zajištěný Vinci

Spotřebitel si může zpětnou dopravu zajistit sám nebo může Vinci požádat o nabídku zpětného svozu. Zajištění svozu Vinci není součástí zákonného práva na odstoupení, ale samostatně poskytovanou službou.

Před objednáním svozu sdělí Vinci spotřebiteli jeho cenu a případné požadavky na zabalení zásilky. Objedná-li spotřebitel nabízený svoz, bude jeho cena při vypořádání odstoupení odečtena od vrácené částky.

Před objednáním svozu může Vinci požadovat fotografie kompletní a bezpečně zabalené zásilky. Bez obdržení požadovaných fotografií nemusí Vinci svoz objednat. Právo spotřebitele vrátit zboží vlastní přepravou tím není dotčeno.

Spotřebitel může po předchozí dohodě vrátit zboží také osobně na místě určeném Vinci. Při osobním vrácení nevznikají náklady na přepravce; vlastní náklady spotřebitele spojené s osobním vrácením se nehradí.

Vrácení kupní ceny a původní dopravy

Při odstoupení od celé kupní smlouvy vrátí Vinci spotřebiteli všechny peněžní prostředky přijaté na základě smlouvy, včetně nákladů na původní dodání zboží, nejpozději do 14 dnů od doručení oznámení o odstoupení.

Náklady na původní dodání vrátí Vinci pouze do výše odpovídající nejlevnějšímu standardnímu způsobu dodání, který pro danou objednávku a místo dodání nabízela. Osobní odběr se pro tento účel nepovažuje za způsob dodání. Příplatek za dražší, expresní nebo jinak nadstandardní způsob dopravy se nevrací.

Vinci není povinná vrátit peněžní prostředky dříve, než obdrží vrácené zboží nebo než spotřebitel prokáže, že je odeslal, podle toho, co nastane dříve, ledaže Vinci sama nabídla jeho vyzvednutí.

Peněžní prostředky budou vráceny stejným způsobem, jakým je Vinci přijala, nedohodnou-li se strany jinak a nevzniknou-li tím spotřebiteli další náklady.

Část ceny uhrazená dárkovým poukazem bude vrácena obnovením poukazu nebo vystavením náhradního poukazu ve stejné hodnotě. Platnost poukazu se tím automaticky neprodlužuje. Jednorázový slevový nebo propagační kód se po odstoupení znovu nevydává, nestanoví-li podmínky konkrétní akce jinak.

Snížení hodnoty vráceného zboží

Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání se zbožím jiným způsobem, než bylo nutné k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí obdobně, jako by to mohl učinit v kamenné prodejně.

Samotné otevření obalu a přiměřená kontrola zboží nezakládají automaticky nárok Vinci na náhradu snížení hodnoty.

U obkladů, dlažeb a obdobného materiálu se za nakládání přesahující nezbytnou kontrolu zpravidla považuje zejména řezání, vrtání, broušení, lepení, spárování, impregnace, montáž, pokládka nebo jiné nevratné zpracování. Takový zásah může hodnotu zboží podstatně snížit, případně ji snížit až na nulu.

Pokud Vinci uplatní nárok z důvodu snížení hodnoty zboží, sdělí spotřebiteli jeho důvod a způsob výpočtu. Paušální manipulací, administrativní nebo skladovací poplatek za samotné odstoupení účtován nebude. Případné započtení nároku Vinci bude provedeno pouze v rozsahu dovoleném právními předpisy.

Služby spojené s objednávkou

Pokud spotřebitel výslovně požádal, aby poskytování samostatně objednané služby začalo před uplynutím lhůty pro odstoupení, a od smlouvy odstoupí před jejím úplným poskytnutím, uhradí poměrnou část ceny odpovídající již poskytnutému plnění.

U plně poskytnuté služby právo na odstoupení zaniká pouze za podmínek stanovených zákonem, zejména pokud spotřebitel předem výslovně souhlasil se zahájením plnění a byl poučen o zániku práva na odstoupení po úplném poskytnutí služby.

Dárky k objednávce

Byl-li spotřebiteli společně se zbožím poskytnut dárek podmíněný nákupem, vrátí jej při odstoupení společně se zbožím, jehož nákupem byl dárek podmíněn. Není-li dárek vrácen, může být jeho skutečná hodnota zohledněna při vypořádání v rozsahu dovoleném právními předpisy.

Vztah odstoupení a reklamace

Tvrdí-li spotřebitel, že bylo dodáno jiné, nekompletní nebo vadné zboží, může uplatnit práva z vadného plnění podle části **A.10**. Chce-li současně zachovat možnost odstoupit bez uvedení důvodu, musí odstoupení oznámit ve výše uvedené čtrnáctidenní lhůtě.

U oprávněné reklamace nese účelně vynaložené náklady na převzetí nebo přepravu reklamovaného zboží Vinci. U odstoupení bez uvedení důvodu nese přímé náklady na vrácení spotřebitel.

B.7 Slevové akce a kupóny

- a. Podmínky konkrétní slevové akce nebo slevového kupónu, zejména doba platnosti, rozsah zboží a výše slevy, jsou uvedeny přímo u dané akce nebo kupónu.
 - b. Slevy a slevové kupóny nelze vzájemně kombinovat, není-li u konkrétní akce výslovně uvedeno jinak.
 - c. Slevový kupón musí být uplatněn před odesláním objednávky způsobem uvedeným v e-shopu. Na slevu neuplatněnou při objednávce nevzniká zpětně nárok, nedohodne-li se prodávající s kupujícími jinak.
 - d. Pravidla pro případ zjevně chybného použití slevy nebo slevového kupónu jsou uvedena v části **A.4**.
-

Část C – Nákup v provozovně

- C.1 – Úvodní ustanovení
- C.2 – Platební podmínky
- C.3 – Dodání zboží, osobní odběr a doprava

Kdy se použije část C?

Rozhodující je způsob, jakým byla kupní smlouva uzavřena, nikoli způsob zaplacení, převzetí nebo následného dodání zboží.

- Byla-li kupní smlouva uzavřena přímo v provozovně za současné osobní přítomnosti kupujícího a prodávajícího, použije se **část C**.
- Byla-li kupní smlouva uzavřena prostřednictvím e-shopu nebo jiným způsobem na dálku, použije se **část B**, i když kupující zboží následně osobně zaplatí nebo vyzvedne v provozovně.
- Pokud byla prostřednictvím internetu provedena pouze nezávazná rezervace a kupní smlouva byla uzavřena až při osobní návštěvě provozovny, použije se **část C**.
- Byla-li kupní smlouva uzavřena přímo v provozovně, použije se **část C** i tehdy, když bude zboží vyrobeno, připraveno nebo doručeno později.

Důležité: nákup přímo v provozovně

Na kupní smlouvu uzavřenou přímo v provozovně se **nevztahuje zákonné právo spotřebitele odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů** podle § 1829 občanského zákoníku, protože nejde o smlouvu uzavřenou na dálku ani mimo obchodní prostory.

Tím nejsou dotčena práva kupujícího z vadného plnění. Vrácení nebo výměna bezvadného zboží zakoupeného v provozovně jsou možné pouze tehdy, pokud se na tom Vínici s kupujícím výslovně dohodne. Jednorázové vyhovění žádosti kupujícího nezakládá nárok na stejné řešení v jiném případě.

Část A těchto obchodních podmínek platí také pro nákupy uskutečněné v provozovně.

*Práva z vadného plnění, postup při reklamaci, náklady reklamace a řešení spotřebitelských sporů jsou společně upraveny v části **A.10**.*

*Pravidla pro doručování a komunikaci jsou společně upravena v části **Doručování a komunikace**.*

C.1 Úvodní ustanovení a uzavření kupní smlouvy

- Tato část obchodních podmínek se použije na kupní smlouvy uzavřené přímo v provozovně za současné osobní přítomnosti kupujícího a prodávajícího.
- Prodávající umožní kupujícímu seznámit se s obchodními podmínkami před uzavřením kupní smlouvy. Uzavřením kupní smlouvy kupující potvrzuje, že měl možnost se s jejich obsahem seznámit a že se tyto podmínky stávají součástí kupní smlouvy.
- Kupní smlouva je uzavřena, jakmile se prodávající a kupující dohodnou na zboží, jeho množství, ceně a případně způsobu a termínu převzetí nebo dodání a prodávající objednávku přijme. Při okamžitém prodeji může být kupní smlouva uzavřena také zaplacením a převzetím zboží.
- Je-li objednávka nebo kupní smlouva zachycena písemně, je její součástí také potvrzení objednaného zboží, množství, ceny a dohodnutého způsobu převzetí nebo dodání.
- Nezávazná cenová nabídka, předběžný výpočet množství, konzultace, prohlídka vzorku nebo rezervace zboží samy o sobě nejsou uzavřením kupní smlouvy, není-li výslovně dohodnuto jinak.
- Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v části **A.13**. Seznámení se s těmito informacemi nepředstavuje souhlas se zpracováním osobních údajů; osobní údaje potřebné k vyřízení objednávky jsou zpracovávány na přísluš-

ném právním základě.

- g. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Po dohodě může komunikace s kupujícím probíhat také v jiném jazyce.

C.2 Platební podmínky

Obecná pravidla týkající se plateb a přechodu vlastnického práva jsou uvedena v části A.6.

- a. Kupní cenu lze podle možností dostupných v příslušné provozovně uhradit:
1. bezhotovostním bankovním převodem,
 2. platební kartou, nebo
 3. v hotovosti.
- b. O přijímaných způsobech platby, splatnosti kupní ceny a případné záloze je kupující informován před uzavřením kupní smlouvy.
- c. U zboží objednávaného u výrobce nebo dodavatele, zakázkového zboží a v dalších odůvodněných případech může Vinci požadovat zálohu ve výši sjednané před uzavřením kupní smlouvy. Objednání zboží u výrobce nebo zahájení jeho výroby může být podmíněno připsáním zálohy.
- d. Neuhradí-li kupující sjednanou zálohu nebo kupní cenu ve stanovené lhůtě, může Vinci pozastavit zpracování objednávky a vyzvat kupujícího k úhradě v dodatečně přiměřené lhůtě. Nebude-li částka uhrazena ani v této lhůtě, může Vinci od kupní smlouvy odstoupit.
- e. Kupujícímu bude vydán nebo zaslán doklad o zakoupení a zaplacení zboží v souladu s právními předpisy. Doklad může být poskytnut v listinné nebo elektronické podobě.

C.3 Dodání zboží, osobní odběr a doprava

- a. Místem převzetí je provozovna nebo výdejní místo sjednané v kupní smlouvě, nedohodnou-li se prodávající a kupující na dopravě na jinou adresu.
- b. Jakmile je zboží připraveno k osobnímu odběru, Vinci o tom kupujícího informuje prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v objednávce. Kupující převezme zboží do pěti pracovních dnů od odeslání tohoto oznámení, není-li dohodnut jiný termín.
- c. Při osobním odběru kupující uvede číslo objednávky nebo jiný údaj umožňující její identifikaci. Je-li to přiměřeně potřebné k ověření oprávněného příjemce, může Vinci požadovat předložení dokladu totožnosti nebo pověření k převzetí zboží.
- d. Nepřevezme-li kupující zboží ve sjednané lhůtě, může Vinci od následujícího dne účtovat skladné ve výši **50 Kč včetně DPH za každý započatý kalendářní den**. To neplatí, pokud byl před uplynutím lhůty dohodnut pozdější termín převzetí.
- e. Vinci může kupujícího vyzvat k převzetí zboží v dodatečně přiměřené lhůtě. Nepřevezme-li kupující zboží ani v této lhůtě, může Vinci od kupní smlouvy odstoupit. Tím není dotčeno právo Vinci na úhradu splatného skladného, účelně vynaložených nákladů ani případné škody v zákonném rozsahu.
- f. Po dohodě může Vinci zajistit dopravu zboží na adresu kupujícího. Cena, způsob dopravy a rozsah služby budou sjednány před jejím objednáním.
- g. Není-li dohodnuto jinak, doprava těžkého nebo paletového zboží zahrnuje jeho předání na nejbližším bezpečném a pro vozidlo dopravce dostupném místě u adresy dodání, zpravidla u brány nebo vstupu na pozemek. Vynesení, přemístění uvnitř objektu, použití jeřábu ani jiná zvláštní manipulace nejsou součástí dopravy, nebyly-li výslovně sjednány.
- h. Kupující zajistí v dohodnutém termínu přístup k místu dodání, přítomnost osoby oprávněné zboží převzít a další předem sjednanou součinnost. Nemůže-li se vozidlo bezpečně dostat k místu předání, bude zboží předáno na nejbližším bezpečném a dostupném místě.
- i. Znemožní-li kupující sjednané doručení nebo zboží bez oprávněného důvodu nepřevezme, uhradí přiměřené a doložitelné náklady na opakované doručení, marnou jízdu, vrácení zásilky nebo její uskladnění.

Kontrola při převzetí a bezprostředně po něm:

Pravidla pro kontrolu počtu balení, označení výrobku, výrobní šarže, odstínu, formátu, rozměru, tloušťky a případného poškození jsou uvedena v části A.7.