

Návod na vytvoření obchodních podmínek

Zde můžete uvést specifikaci, pro koho jsou obchodní podmínky určeny, zda pouze pro spotřebitele nebo i kupující podnikatele.

Níže uvedený návod je určen výhradně pro vytvoření obchodních podmínek pro kupujícího spotřebitele.

Tyto obchodní podmínky jsou určeny výhradně pro internetový prodej spotřebitelům.

1. Definice

Kupující:

(doplňte definici kupujícího)

Návrh možné úpravy:

„Kupujícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí spotřebitel, jímž je člověk, který na rozdíl od prodávajícího při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání.“

Prodávající:

(doplňte definici prodávajícího)

Návrh možné úpravy:

„Prodávajícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí podnikatel, který na rozdíl od kupujícího při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.“

1. Kontaktní údaje prodávajícího

Do bodu 1 – doplňte identifikační údaje prodávajícího (sídlo, IČ, DIČ, kontaktní údaje, kde je zapsaná zda v obchodním rejstříku nebo živnostenském rejstříku, kontaktní adresu, seznam provozoven, jsou-li, a provozní dobu)

Pokud chcete mít obchodní podmínky co nejvíce pro spotřebitelské, pak můžete uvést i závazek prodávajícího, kdy je povinen reagovat na korespondenci kupujícího.

2. Informace

V bodě 2 doporučujeme uvést závaznost informací o zboží a cenách pro prodávajícího a vyloučit možné zjevné chyby. Dále uvést způsob co vše zahrnuje cena zboží (DPH, poplatky apod., a vyloučit náklady na doručení zboží).

Uveďte informace o přijímaných způsobech platby, a zda požadujete nějaké poplatky v závislosti na způsobu platby (např. dobřerečné).

Doporučujeme uvést, zda fotografie na e-shopu jsou pouze ilustrativní nebo odpovídají prodávanému zboží.

Doporučujeme uvést, že přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky a převzetí nevyžádaného plnění ze strany kupujícího neznámá přijetí nabídky.

Dále kdy má potvrzení obsahu smlouvy a v jaké formě právní účinky nebo naopak, kdy jsou vyloučené, např. tam, kde je v jiné než písemné formě, která vykazuje odchylky od skutečně ujednaného obsahu smlouvy.

Pokud u nějakého zboží zpřístupňujete návody k použití v elektronické podobě před uzavřením smlouvy, pak můžete do obchodních podmínek tuto skutečnost uvést.

3. Objednání zboží a doručování zboží

V bodě 3 doporučujeme uvést povinnost kupujícího, že dokončením objednávky formou závazného potvrzení objednávky zboží, se výslovně zavazuje k zaplacení zboží.

Doporučujeme uvést, že prodávající dodá zboží kupujícímu kompletní, a v jaké lhůtě od potvrzení objednávky dodá nebo zboží odešle. A povinnost kupujícího zboží převzít a zaplatit. Dále doporučujeme uvést doporučení pro kupující v obchodních podmínkách, aby si zboží při převzetí co nejdříve překontrolovali.

Uveďte i způsob a lhůtu pro dodání dokladů ke zboží, zejména daňový doklad, potvrzení a certifikáty.

V obchodních podmínkách by nemělo chybět i uvedení, že na žádost kupujícího, prodávající potvrdí v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti z vadného plnění a jakým způsobem může kupující práva z nich uplatnit.

Uveďte rovněž i cenu a způsob doručení zboží.

Prodávající zde může uvést i svou povinnost poskytnout spotřebiteli doručení zdarma/ slevu z kupní ceny nebo z příštího nákupu, pokud nedodrží lhůtu pro dodání nebo odeslání zboží.

Prodávající zde může nastavit i povinnost kupujícího k úhradě poplatku za uskladnění zboží v důsledku porušení povinnosti kupujícího nebo možnost započíst výtěžek z prodeje v případě marného dodání zboží z důvodu nedostatku součinnosti na straně kupujícího.

4. Zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy

V bodě 4 doporučujeme uvést lhůtu, kdy může kupující odstoupit od smlouvy (*dle zákona se jedná o 14 dnů – zde se však může prodávající uvést i delší lhůtu pro možnost odstoupení*) a zároveň uvést, že uvedená lhůta je určena k tomu, aby se kupující v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží. Dále i skutečnost, že kupující je oprávněn od smlouvy odstoupit i kdykoliv před dodáním zboží.

Informace zejména dle § 1818 OZ, § 1820 OZ, § 1829 a násl. OZ.

Dle zákona § 1820 odst. 1 OZ je prodávající povinen sdělit kupujícímu v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy mimo jiné i údaje o odstoupení od smlouvy, zejména kdy lze využít práva na odstoupení od smlouvy, podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva, jakož i formulář pro odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis. Kdo hradí náklady při odstoupení od smlouvy, do kdy je prodávající povinen vrátit kupujícímu částku za zboží a nákladů na doručení. Proávající může sdělit spotřebiteli výše uvedené prostřednictvím vzorového poučení o možnosti odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis.

Doporučuje pro ochranu prodávající uvést i důvody, kdy je prodávající oprávněn od smlouvy odstoupit a to zejména pro případy, kdy není objektivně schopen z důvodů na straně třetích osob dodat kupujícímu zboží ve lhůtě přiměřené okolnostem a/nebo například i z důvodu, kdy vyjde najevo, že kupující porušil již dříve uzavřenou smlouvu s prodávajícím. Dále může prodávající uvést důvody, kdy není smlouva uzavřena v zájmu své ochrany a to zejména pro případy, pokud jsou zde oprávněné pochybnosti o skutečné identitě kupujícího nebo v případě zjevných chyb v uváděných informacích o zboží nebo ceně.

V tomto bodě lze uvést i rozvazovací podmínky poskytnutého dárku v případě odstoupení kupujícího od smlouvy a jeho povinnost vrátit prodávajícímu poskytnutý dárek, jelikož odstoupením od smlouvy pozbývá darovací smlouva účinnosti.

5. Práva a povinnosti z vadného plnění

V bodě 5 doporučujeme uvést, jakou prodávající poskytuje **Jakost při převzetí či zákonná práva z vad dle § 2106, § 2107 a § 2158 a násl. občanského zákoníku.**

Pokud má převzaté zboží nedostatky, jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží a dále uvést nároky kupujícího:

Bezplatné odstranění vady, Přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na **dobání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad**, týká-li se vada pouze této součásti.

Pokud není oprava nebo výměna zboží možná, na základě **odstoupení od smlouvy** může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

Dále lze uvést skutečnosti, kdy prodávající nemusí nároku kupujícího vyhovět.

Dle zákona během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.

V případě prodeje použitého zboží lze v obchodních podmínkách uvést, že prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení a u věcí prodávaných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. A jaké možnosti jsou pro vyřízení reklamace.

Zákonná práva z vad

Dle zákona prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.

V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat **u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy:** (odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci; bezplatné odstranění vady opravou; přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy). **U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy** (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dále doporučujeme uvést, že v případě, kdy se vyskytne odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

Nakonec doporučujeme uvést, že prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

6. Vyřízení reklamace

V bodě 6 doporučujeme uvést, kdy a jak je kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené k opravě. Prodávající v tomto bodě může rovněž uvést odkaz na formulář pro uplatnění reklamace.

Do toho bodu uveďte informaci pro kupujícího, kdy je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Dále povinnost kupujícího prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Informaci, že lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace.

V obchodních podmínkách by mělo být uvedeno, že kupující současně nebo následně po uplatnění reklamace předá či doručí zboží prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě. Dále informaci, že zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

Informaci, že prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení, kdy informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů (dle zákona se jedná o 30 dnů – zde se však může prodávající uvést i kratší lhůtu pro vyřízení reklamace), pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

V případě, že prodávající odmítne odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy. Záruční doba se v takovém případě prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout.

Pokud dojde k výměně zboží nebo jeho části, pak je vhodné do obchodních podmínek uvést, že odpovědnost prodávajícího je opět, jako by šlo o koupi nového zboží.

Uvést povinnost prodávajícího informovat kupujícího o vyřízení reklamace podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS, popř. sledování online.

Nakonec je potřeba uvést, že u oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

7. Ochrana osobních údajů

V bodě 7 doporučujeme uvést, kdo je správcem osobních údajů poskytnutých za účelem plnění předmětu smlouvy.

Identifikační a kontaktní údaje správce.

Doplňte prosím jaký je účel zpracování, rozsah osobních údajů a právní základ pro zpracování, doba uložení osobních údajů (doba nutná ke splnění smlouvy, zákonné záruky, smluvní záruky, dle zákona č. 593/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona o správě daní a poplatků (č. 337/1992 Sb.), zákona o dani z přidané hodnoty (č. 235/2004 Sb.)).

Uveďte, jaká jsou práva kupujícího ve vztahu k osobním údajům (právo na přístup k osobním údajům, na opravu nepřesných údajů, na výmaz, na omezení zpracování osobních údajů, na přenositelnost údajů, vznést námitku proti zpracování osobních údajů, dále kdy správce poskytne kupujícímu na žádost informace o přijatých opatřeních, kam se může spotřebitel obrátit v případě pochybností o zpracovávání osobních údajů, atd.).

Dále může prodávající uvést, zda umožní nákup spotřebitelům i bez registrace, přičemž zde uvede i svůj závazek údaje neregistrovaných kupujících využije výhradně k plnění předmětu smlouvy, nikoliv k marketingovým či obchodním účelům.

8. Řešení sporů

V bodě 8 doporučujeme uvést, kdo řeší vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím, že se jedná o obecné soudy. Dále, že má spotřebitel podle zákona o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb.

Dále uvést, kdo je subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět a kde naleznou spotřebitelé bližší informace.

Informace pro spotřebitele jaké jsou způsoby zahájení mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, do kdy lze podat návrh.

Dále je možné uvést, že se kupující rovněž může obrátit s žádostí o radu ohledně svých spotřebitelských práv na dTest, o.p.s. přes www.dtest.cz/poradna či na telefonu 299 149 009.

Doporučujeme uvést povinnost pro prodávajícího, že se zavazuje usilovat přednostně o mimosoudní řešení sporů s kupujícím, pokud je kupující neodmítne, a že mimosoudní urovnání sporů lze provést také prostřednictvím služby VašeStížnosti.cz na webové stránce www.vasestiznosti.cz.

V případě využití mimosoudního řešení sporů doporučujeme spotřebitele upozornit, že tento postup není mediací dle zákona o mediaci (č. 202/2012 Sb.) ani rozhodčím řízením podle zákona o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů (č. 216/1994 Sb.) a jeho využitím není dotčeno oprávnění stran obrátit se se svým nárokem na Českou obchodní inspekci či na soud.

„Po dobu trvání jednání o mimosoudním urovnání sporu neběží ani nezačnou běžet promlčecí a prekluzivní lhůty podle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat.“

Doporučujeme rovněž spotřebitele informovat, kdo má dozor nad dodržováním povinnosti podle zákona o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.).

9. Ostatní

V bodě 9 lze upravit další potřebná ustanovení obchodních podmínek a to zejména zpětný odběr elektrozařízení a jiných výrobků dle zákona 542/2020 Sb., o výrobcích s ukončenou životností, ve znění pozdějších předpisů.

„Ostatní zde neuvedené záležitosti se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů.

Smlouva a otázky související se řídí českým právem.

Změny obchodních podmínek v jiné než oboustranně odsouhlasené písemné formě jsou vyloučeny.

Tyto obchodní podmínky jsou účinné od DD. MM RRRR. “