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 určené 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 provozen, 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. doběrečné).

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 neznamená 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.

Připravovaná novela (sněmovní tisk 53) zavádí další informace, které je podle druhu zboží nutné zobrazit na e-shopu před uzavřením smlouvy: harmonizované oznámení o zákonných právech, u vybraných výrobků harmonizovaný štítek bezplatné záruky výrobce za životnost, informace o opravitelnosti, náhradních dílech a aktualizacích. Současně prověřte environmentální tvrzení a značky udržitelnosti. Předepsané grafické podklady nelze nahradit pouhým textem OP; předpokládaná účinnost by měla být od 1.1.2027.

3. Objednání zboží a doručování zboží

V bodě 3 popište průběh objednávky, možnost její kontroly a opravy před odesláním a použití tlačítka „Objednat s povinností platby“. Určete jednoznačně okamžik uzavření kupní smlouvy. Skutečný proces e-shopu musí této úpravě odpovídat.

Uveďte lhůty pro odeslání a dodání zboží a okamžik, od kterého běží; při vazbě lhůty na potvrzení objednávky musí být potvrzení zasíláno bez zbytečného odkladu. Uveďte povinnost kupujícího zboží převzít a zaplatit a doporučení zboží při převzetí zkontrolovat. V jednotlivých variantách OP se mohou lhůty pro odeslání lišit.

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

Uveďte, že prodávající potvrdí uzavření smlouvy v textové podobě v přiměřené době, nejpozději při dodání zboží, a poskytne příslušné informace a návody podle povahy zboží. Doplňte cenu a způsob doručení.

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 uveďte podmínky odstoupení od smlouvy: zákonnou lhůtu 14 dnů, případně dobrovolně prodlouženou lhůtu 30 dnů, počátek jejího běhu a možnost odstoupit již před dodáním zboží. Uveďte způsoby odstoupení, pravidla pro vrácení peněz a zboží, náklady na vrácení, odpovědnost za snížení hodnoty a zákonné výjimky.

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 informujte spotřebitele o podmínkách, lhůtě a postupu odstoupení a poskytněte vzorový formulář. Podle zákona č. 159/2026 Sb. je od 1. 1. 2027 nutné při online uzavíraných smlouvách umožnit také odstoupení přímo prostřednictvím online rozhraní: snadno dostupná funkce „Odstoupit od smlouvy“, zadání či potvrzení požadovaných údajů, samostatné potvrzení odeslání a bezodkladné elektronické potvrzení obsahující prohlášení spotřebitele a datum a čas jeho odeslání. Samotný stažitelný formulář nestačí.

Doporučuje pro ochranu prodávající uvést i důvody, kdy je prodávající oprávněn od smlouvy odstoupit. Důvody pro odstoupení prodávajícího doporučujeme formulovat jen v mezích zákona; nemožnost dodat zboží nebo dřívější porušení jiné smlouvy kupujícím nezakládá bez dalšího neomezené právo zrušit závazek.

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 popište práva spotřebitele z vadného plnění podle § 2158 a násl. OZ. Základním pravidlem je možnost vytknout vadu, která se na zboží projeví do dvou let od převzetí. Uveďte právo na bezplatnou opravu nebo výměnu věci za zákonných podmínek a navazující práva na slevu či odstoupení.

Spotřebitel může požadovat bezplatné odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci bez vad, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Podmínky posuzujte zejména podle významu vady, hodnoty věci bez vady a obtíží pro kupujícího.

Nárok na přiměřenou slevu nebo odstoupení vzniká za zákonných podmínek, například při odmítnutí nápravy, opakovaném projevení vady, zásadní vadě nebo neodstranění vady řádně a včas. Odstoupit nelze pro nevýznamnou vadu.

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

Po dobu jednoho roku od převzetí věci platí vyvratitelná domněnka, že vada existovala již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. U použité věci lze dohodou zkrátit dobu, v níž se vada může projevit, nejvýše na jeden rok; běžné opotřebení odpovídající dosavadnímu používání není vadou.

Rozlišujte zákonná práva z vadného plnění a dobrovolnou záruku za jakost. Při poskytnutí smluvní záruky zohledněte povinnosti k záručnímu listu (§ 2174a OZ).

Připravovaná novela projednávaná jako sněmovní tisk 53 předpokládá za zákonem stanovených podmínek jednorázové prodloužení doby pro projevení vady o jeden rok po odstranění vady opravou, především u smluv uzavřených od účinnosti příslušné novely; konečné znění a účinnost ověřte po vyhlášení.

Dále doporučujeme uvést, že se vada může projevit opakovaně a za stanovených podmínek může vzniknout právo na slevu či odstoupení; neprezentujte někdejší pevné počty reklamací jako univerzální zákonný test. Prodávající neodpovídá za běžné opotřebení ani za vady způsobené samotným kupujícím. Zohledněte také zvláštní pravidla pro zboží s digitálními vlastnostmi a aktualizace.

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.

Uveďte, jak spotřebitel reklamaci uplatní a jak může prokázat nákup (nejen účtenkou, ale i jiným věrohodným způsobem). Prodávající vydá písemné potvrzení při uplatnění reklamace a následně potvrzení o způsobu jejího vyřízení, včetně předepsaných údajů. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná uplatněním 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.

Reklamace musí být vyřízena a spotřebitel o tom informován nejpozději do 30 dnů od uplatnění, pokud se individuálně nedohodnou na delší lhůtě. V OP můžete dát i příznivější prospotřebitelskou variantu, a to např. s dobrovolně stanovenou kratší lhůtou 14 dnů. Při marném uplynutí lhůty může kupující požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy.

Nároky z vadného plnění ani zákonnou dobu pro projevení vady nezaměňujte za smluvní záruční dobu. Připravované jednorázové prodloužení po opravě uplatňujte až podle účinného znění příslušné novely a jejích přechodných ustanovení.

Uveďte informování kupujícího o vyřízení reklamace a jeho právo na náhradu účelně vynaložených nákladů při oprávněném uplatnění práva.

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.

Uveďte účely, rozsah a právní základy zpracování osobních údajů podle GDPR (zejména plnění smlouvy, splnění zákonných povinností a případně oprávněný zájem), dobu uchovávání nebo kritéria jejího určení a příjemce či kategorie příjemců údajů, a to dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Rozlišujte dobu pro uplatnění práv z vadného plnění a případnou dobrovolnou záruku. Ověřte skutečný způsob využívání Heureky a Zboží.cz včetně zasílání hodnoticích dotazníků a rozsahu předávaných údajů: podle nastavení mohou zahrnovat e-mail, informace o objednávce i zakoupeném zboží.

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. Při nákupu bez registrace uveďte pouze závazky, které e-shop skutečně plní. Informace o obchodních sděleních a hodnoticích dotaznících musí odpovídat použitému právnímu základu a možnosti zákazníka zasílání odmítnout; samotné OP nenahrazují úplné informační povinnosti podle GDPR.

8. Řešení sporů

V bodě 8 doporučujeme uvést, kdo řeší vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím. 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 řízením 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 životnost, 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.“