

## **Obchodní podmínky**

obchodní společnosti Heimstaden s.r.o.

se sídlem 28. října 3346/91, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

identifikační číslo 11708131

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. C 86612.

### **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

#### **1.1. Tyto obchodní podmínky (dále také jen „*obchodní podmínky*“)**

obchodní společnosti Heimstaden s.r.o.

se sídlem 28. října 3346/91, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

identifikační číslo: 11708131

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. C 86612

tel. číslo: 606 285 285

(dále také jen „poskytovatel“)

upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s objednávkou a poskytnutím dokumentů nabízených prostřednictvím webového chatu na stránkách [www.heimstaden.cz](http://www.heimstaden.cz) (dále jen „webové rozhraní“), uzavíranou mezi poskytovatelem a jinou fyzickou osobou – spotřebitelem (dále jen „objednatel“).

#### **1.2. Ustanovení odchylná od těchto obchodních podmínek lze sjednat individuálně. Taková ujednání mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.**

#### **1.3. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smluvního vztahu mezi poskytovatelem a objednatel. Odesláním objednávky prostřednictvím webového rozhraní objednatel potvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.**

#### **1.4. Objednatelem je fyzická osoba – spotřebitel, která prostřednictvím webového rozhraní objedná dokument nabízený poskytovatelem. Tyto obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy objednatel není spotřebitelem.**

### **2. SDĚLENÍ PRO SPOTŘEBITELE PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY**

#### **2.1. Údaje o hlavních vlastnostech prodávávaného dokumentu jsou vždy uvedené přímo v popisu daného dokumentu na webovém rozhraní.**

#### **2.2. Údaje o totožnosti poskytovatele, adresa sídla, telefonní číslo jsou uvedeny v čl. 1.1. těchto obchodních podmínek.**

#### **2.3. Cena prodávávaného dokumentu včetně ceny za doručení dokumentu je vždy uvedená v jeho popisu na webové stránce, případně je uvedena v průběhu objednávky. Všechny ceny jsou pro spotřebitele uváděny včetně daně z přidané hodnoty.**

#### **2.4. Kupní cenu za dokument lze hradit pouze bezhotovostně způsoby uvedenými při objednávání prostřednictvím online platby platební kartou.**

- 2.5. Lhůta pro dodání dokumentu je uvedena na webové stránce při objednání dokumentu. Podmínkou pro dodání dokumentu je uzavření smlouvy. Dokud není celá kupní cena dle smlouvy poskytovateli zaplacená, není poskytovatel povinen dokument objednateli předat či doručit.
- 2.6. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud právní předpis nestanoví jinak. Podmínky odstoupení od smlouvy a případy, kdy právo na odstoupení nevzniká nebo zaniká, jsou uvedeny v čl. 5 těchto obchodních podmínek.
- 2.7. Spotřebitel má právo reklamovat dokument zejména v případě, že mu byl dodán jiný dokument, než který si objednal, a tím uplatnit svá práva z vadného plnění.
- 2.8. Má-li spotřebitel k uzavřené smlouvě, jejímu plnění či činnosti poskytovatele stížnost, může spotřebitel kontaktovat poskytovatele pomocí webového formuláře na adrese <https://heimstaden.cz/kontakt-formular>. Dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí především Česká obchodní inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů. I na tyto orgány se spotřebitel může obrátit se svými stížnostmi.
- 2.9. Pokud mezi poskytovatelem a spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení sporů jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce: [www.coi.cz](http://www.coi.cz), [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz), e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz). Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **3. UZAVŘENÍ SMLOUVY**

- 3.1 Objednatel má možnost získat informace o dokumentu, včetně cen a dalších parametrů nákupu, zejména na základě osobní či dálkové komunikace s odpovědným zástupcem poskytovatele.
- 3.2 Prezentace dokumentu na webové stránce není nabídkou. Veškerá prezentace dokumentů umístěná na webové stránce ve webovém rozhraní je informativního charakteru a poskytovatel není povinen uzavřít smlouvu.
- 3.3 Pro objednání dokumentu prostřednictvím webové stránky vyplní objednatel objednávkový formulář ve webovém rozhraní. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:
  - a. objednávaném dokumentu, zejména o jeho období, počtu kusů, typu dokumentu,
  - b. způsobu úhrady kupní ceny dokumentu, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného dokumentu a
  - c. informace o nákladech spojených s dodáním dokumentu.
- 3.4 V případě uvedení takové ceny, při níž je zjevné, že se jedná o chybu v psaní a číslech, není tato cena závazná a poskytovatel si vyhrazuje právo smlouvu neuzavřít, případně od takové smlouvy odstoupit i poté, co objednatel již obdržel potvrzení objednávky.

- 3.5 Před zasláním objednávky poskytovateli je objednateli umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky objednatel vložil, a to i s ohledem na možnost objednatele zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle objednatel kliknutím na tlačítko „Zaplatit“. Údaje uvedené v objednávce jsou poskytovatelem považovány za správné.
- 3.6 Poskytovatel je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství dokumentů, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat objednatele o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).
- 3.7 Smlouva mezi poskytovatelem a objednatelem je v případě objednání dokumentu prostřednictvím webové stránky uzavřena připsáním částky za dokument na účet poskytovatele.

#### **4. CENA DOKUMENTU A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 4.1. Cena za objednaný dokument nebo službu je uvedena ve webovém rozhraní před odesláním objednávky. Není-li uvedeno jinak, cena zahrnuje veškeré náklady spojené s dodáním dokumentu elektronickou nebo listinnou formou.
- 4.2. Cena je hrazena bezhotovostně prostřednictvím platební brány nebo jiným způsobem uvedeným ve webovém rozhraní. Cena je splatná bezprostředně po odeslání objednávky, není-li mezi stranami dohodnuto jinak.
- 4.3. V případě bezhotovostní platby je závazek objednatele uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet poskytovatele.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním dokumentu objednateli a objednatel je povinen na základě toho kupní cenu poskytovateli zaplatit. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
- 4.5. Podmínkou dodání dokumentu nebo poskytnutí služby je řádné dokončení objednávky a uhrazení celé ceny. Do okamžiku úplné úhrady ceny není poskytovatel povinen dokument objednateli zpřístupnit nebo odeslat. Pokud objednatel neuhradí cenu ani ve lhůtě 10 dnů ode dne vytvoření objednávky, je poskytovatel oprávněn objednávku zrušit nebo od smlouvy odstoupit.

#### **5. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY SPOTŘEBITELEM**

- 5.1 Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, není-li dále stanoveno jinak.
- 5.2 Pro odstoupení od smlouvy může spotřebitel využít formulář zveřejněný na webové stránce <https://heimstaden.cz/kontakt-formular> nebo odstoupit jakýmkoli jiným jednoznačným prohlášením, ze kterého bude patrné, které smlouvy se odstoupení týká.
- 5.3 V případě oprávněného odstoupení od smlouvy vrátí poskytovatel spotřebiteli všechny přijaté peněžní prostředky nejpozději do 14 dnů ode dne doručení odstoupení od smlouvy, a to stejným způsobem, jakým byla platba přijata, nedohodnou-li se strany jinak.
- 5.4 Spotřebitel bere na vědomí, že podle § 1837 písm. l) občanského zákoníku nelze odstoupit od smlouvy o dodání digitálního obsahu nebo služby, pokud bylo plnění zahájeno s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a spotřebitel byl před uzavřením smlouvy poučen o tom, že tím právo na odstoupení zaniká.
- 5.5 Objednáním dokumentu a udělením souhlasu se zahájením plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy spotřebitel souhlasí s okamžitým zahájením poskytování služby nebo

dodání digitálního obsahu a bere na vědomí, že po dodání dokumentu ztrácí právo na odstoupení od smlouvy.

- 5.6 Právo na odstoupení od smlouvy dále nevzniká v případech stanovených § 1837 občanského zákoníku, zejména pokud byl dokument vyhotoven nebo upraven podle individuálních požadavků spotřebitele.

## **6. DODÁNÍ DOKUMENTU**

- 6.1. Poskytovatel je povinen dodat dokument objednateli ve lhůtě a způsobem dle smlouvy, a to elektronicky nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb.
- 6.2. Je-li dokument dodáván v listinné podobě, objednatel se jej zavazuje převzít od poskytovatele nebo provozovatele poštovních služeb. Při převzetí je objednatel povinen zkontrolovat, zda není zásilka zjevně poškozena.
- 6.3. Pokud si objednatel zvolí způsob doručení, který poskytovatel nenabízí ani nezajišťuje, přechází nebezpečí škody na listinném dokumentu na objednatele okamžikem předání dokumentu dopravci.
- 6.4. Pokud dokument přebírá objednatel přímo v kamenné pobočce poskytovatele, přechází nebezpečí škody na dokument na objednatele převzetím dokumentu.
- 6.5. V případě, že je z důvodů na straně objednatele nutno dokument doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je objednatel povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním dokumentu, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.
- 6.6. Objednatel nabývá právo užívat dokument po úplném uhrazení ceny.

## **7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ**

- 7.1 Poskytovatel odpovídá spotřebiteli, že dokument při převzetí nemá vady. Zejména poskytovatel odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel dokument převzal, dokument:
- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství a jiným ujednaným vlastnostem,
  - b) je vhodný k účelu, pro který ho spotřebitel požaduje a s nímž poskytovatel souhlasil.
- 7.2 Poskytovatel odpovídá spotřebiteli, že vedle ujednaných vlastností
- a) je dokument vhodný k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
  - b) dokument množstvím a dalšími vlastnostmi odpovídá obvyklým vlastnostem dokumentu téhož druhu, které může spotřebitel rozumně očekávat,
- 7.3 Čl. 7.2 těchto obchodních podmínek se nepoužije v případě, že poskytovatel spotřebitele před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost dokumentu liší a objednatel s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
- 7.4 Objednatel je oprávněn při vadném plnění požadovat dle povahy a závažnosti vady odstranění vady, výměnu dokumentu, přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy.
- 7.5 Objednatel uplatňuje a oznamuje vadu dokumentu poskytovateli prostřednictvím webového formuláře <https://heimstaden.cz/kontaktني-formular>, osobně v kamenné pobočce poskytovatele, listinnou poštou zaslanou na adresu sídla poskytovatele uvedenou v čl. 1.1 těchto obchodních podmínek nebo jakýmkoliv jiným zřejmým způsobem.
- 7.6 Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacе, pokud se poskytovatel se spotřebitelem

nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Reklamační nesmí objednateli způsobit značné obtíže, přičemž se zohlední povaha dokumentu a účel, pro který objednatel dokument koupil.

- 7.7 Objednatel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
- a) poskytovatel vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil,
  - b) se vada projeví opakovaně,
  - c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
  - d) je z prohlášení poskytovatele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro objednatele.
- 7.8 Je-li vada dokumentu nevýznamná, nemůže objednatel odstoupit od smlouvy.

## **8. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

- 8.1 Poskytovatel je vedle dalších případů uvedených v těchto obchodních podmínkách oprávněn od smlouvy odstoupit také v případě neposkytnutí součinnosti ze strany objednatele a z dalších důvodů uvedených v právních předpisech.
- 8.2 Objednatel je povinen v případě, že dojde z jakéhokoliv důvodu k ukončení smlouvy či z jakéhokoliv důvodu na straně objednatele nedojde k uzavření smlouvy, nahradit poskytovateli veškeré náklady vzniklé v souvislosti se smlouvou či jednáním o jejím uzavření, zejména náklady na úpravu či výrobu dokumentu dle pokynů a představ objednatele, přípravu dokumentu k odeslání, náklady na dopravu dokumentu, náklady na vrácení dokumentu poskytovateli apod.
- 8.3 V případě výpadku informačního systému nebo zásahu vyšší moci (např. výpadek elektřiny atd.) poskytovatel neodpovídá za nedodržení provozní doby webového chatu.
- 8.4 Objednatel tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

## **9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 9.1 Pokud vztah založený smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak se tento vztah řídí českým právem.
- 9.2 Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.
- 9.3 Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu objednatele překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.
- 9.4 Uzavřená smlouva je poskytovatelem archivována v interním systému po dobu nejméně pěti let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám. Objednateli poskytne poskytovatel přístup ke smlouvě v odůvodněných případech.
- 9.5 Je-li některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.
- 9.6 Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1.5.2026.