

# Obchodní podmínky

e-shopu Cosy Home s.r.o.

## I. Základní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) jsou vydané dle § 1751 a násl. Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“)

Tyto obchodní podmínky vydala společnost:

Cosy Home s.r.o.

se sídlem: Neplachov 55, Dolní Bukovsko 373 65,

IČ: 11663049, DIČ: CZ11663049

Zapsaná u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 24214, s provozovnou / showroomem / výdejním místem na adrese: O. Nedbala 2902/32a, 370 05 České Budějovice

e-mail: [info@cosyhome.cz](mailto:info@cosyhome.cz)

telefon: +420 770 166 158

web: [www.eshop.cosyhome.cz](http://www.eshop.cosyhome.cz)

(dále jen „**prodávající**“)

2. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a fyzické nebo právnické osoby, která uzavírá kupní smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo v rámci své podnikatelské činnosti ve smyslu § 420 občanského zákoníku (dále jen „**kupující**“) prostřednictvím webového rozhraní umístěného na webové stránce, která je dostupná na internetové adrese [eshop.cosyhome.cz](http://eshop.cosyhome.cz) (dále jen „**internetový obchod**“).
3. Ustanovení obchodních podmínek je nedílnou součástí kupní smlouvy. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.
4. Tyto obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouva se uzavírá v českém jazyce.

## II. Informace o zboží a cenách

1. Informace o zboží a cenách uváděné prodávajícím jsou závazné s výjimkou zjevné chyby. Ceny jsou prezentovány včetně všech daní (např. DPH) a poplatků, kromě nákladů na dopravu.
2. Informace o dostupnosti zboží uvedené v internetovém obchodě jsou orientační. Přesnou dostupnost zboží potvrdí prodávající po obdržení objednávky.
3. Proávající si vyhrazuje právo na změnu cen, zejména v případě změny cen u dodavatelů nebo při výrazných změnách kurzu.
4. Fotografie zboží prezentované na internetových stránkách eshop.cosyhome.cz mají ilustrativní charakter a nemusí přesně odpovídat skutečné podobě zboží, zejména co se týče barevného odstínu, který může být ovlivněn:
  - a) Nastavením zobrazovacího zařízení kupujícího (monitor, display).
  - b) Světelnými podmínkami při fotografování.
  - c) Způsobem zpracování fotografií.
5. Závazné jsou vždy:
  - a) Rozměry uvedené v detailu produktu.
  - b) Specifikace materiálů a typů zboží.
  - c) Další popisné údaje uvedené v detailu produktu.
6. Kupující bere na vědomí, že případné odchylky v barevnosti nejsou vadou zboží.
7. Rozměry, materiály a další popisné údaje jsou uvedeny v detailu produktu a jsou závazné. Technické specifikace a popisy jsou přebírány od výrobců. Za případné chyby v těchto údajích nenese prodávající odpovědnost.
8. Prezentace zboží v internetovém obchodě nepředstavuje závaznou nabídku prodávajícího, jedná se o výzvu k podání nabídky (objednávky) kupujícím. Proávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně takto prezentovaného zboží.

9. Prodávající si vyhrazuje právo sjednat s kupujícím individuální podmínky kupní smlouvy, které se mohou odchylovat od těchto obchodních podmínek, zejména v případech nestandardních či objemných zakázek.
10. U zboží se štítkem „cena na dotaz“ bude zákazníkovi sdělena cena po vyplnění poptávkového formuláře, který je uveden u zboží. Prodávající se zavazuje sdělit cenu bez zbytečného odkladu po obdržení řádně vyplněného poptávkového formuláře.
11. V internetovém obchodě jsou zveřejněny informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží.
12. Případné slevy z kupní ceny zboží nelze navzájem kombinovat, nedohodne-li se prodávající a kupující jinak.
13. Doba platnosti akčních nabídek a slev je vždy uvedena přímo u zboží. Platnost akční nabídky je garantovaná pouze do vyprodání zásob.

### III. Objednávky a uzavření kupní smlouvy

1. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory), hradí kupující sám. Tyto náklady se neliší od základní sazby.
2. Kupující může provést objednávku následujícími způsoby:
  - a) Prostřednictvím svého zákaznického účtu po předchozí registraci v internetovém obchodě.
  - b) Přímoou objednávkou bez registrace (jako neregistrovaný zákazník).
  - c) Odsouhlasením a podpisem zaslané cenové nabídky na základě vyplnění poptávkového formuláře či zaslané poptávky prostřednictvím e-mailu nebo telefonického kontaktu (SMS zprávy nebo hovor).
  - d) V případě objednávky přesahující 100 000 Kč včetně DPH formou podpisu smlouvy o dílo, která je vyhotovena po odsouhlasení cenové nabídky.
3. Všechny výše uvedené způsoby objednávky jsou právně závazné a rovnocenné z hlediska smluvního vztahu mezi kupujícím a prodávajícím. Odesláním

objednávky kterýmkoliv z uvedených způsobů komunikace kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.

4. Prodávající se zavazuje potvrdit přijetí objednávky bez zbytečného odkladu elektronickou poštou na adresu uvedenou kupujícím v objednávce.
5. Při zadávání objednávky je kupující povinen uvést:
  - a) druh a množství vybraného zboží,
  - b) požadovaný způsob platby,
  - c) způsob doručení zboží,
  - d) dodací adresu,
  - e) fakturační údaje,
  - f) kontaktní údaje (telefon a e-mail).

V případě právnické osoby je kupující povinen uvést také:

- a) obchodní jméno (název společnosti),
  - b) IČO,
  - c) DIČ (je-li plátcem DPH),
  - d) jméno oprávněné osoby k jednání.
6. Veškeré údaje zadané kupujícím při vytváření objednávky musí být pravdivé a úplné. Kupující má možnost před odesláním objednávky zkontrolovat a změnit všechny zadané údaje. Odesláním objednávky kupující potvrzuje správnost a úplnost zadaných údajů.
7. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže prodávající splnit, zašle kupujícímu na jeho e-mailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením kupujícího o přijetí této nabídky prodávajícímu na jeho e-mailovou adresu uvedenou v těchto obchodních podmínkách.
8. Všechny objednávky přijaté prodávajícím jsou závazné. Kupující může zrušit objednávku pouze do okamžiku, kdy mu je doručeno potvrzení o přijetí objednávky prodávajícím. Po tomto okamžiku je možné objednávku stornovat pouze po dohodě s prodávajícím. Kupující může zrušit objednávku telefonicky na telefonní číslo nebo e-mail prodávajícího, které jsou uvedeny v těchto obchodních podmínkách.

9. V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně prodávajícího při uvedení ceny zboží v internetovém obchodě nebo v průběhu objednávání, není prodávající povinen dodat kupujícímu zboží za tuto zcela zjevně chybnou cenu.
10. Prodávající informuje kupujícího o chybě bez zbytečného odkladu a zašle kupujícímu na jeho e-mailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je uzavřena okamžikem:
  - a) Potvrzení elektronické objednávky kupujícím.
  - b) Podpisu nové cenové nabídky oběma stranami.
  - c) Podpisu nové smlouvy o dílo oběma stranami.

#### IV. Balíčky služeb

1. Prodávající nabízí následující balíčky designérských služeb:
  - a) **Balíček Basic** – základní balíček zahrnuje konzultaci návrhu prostřednictvím elektronické komunikace (e-mail/telefon) bez osobního výjezdu designéra. Kupující poskytne interiérovému studiu potřebné údaje o prostoru (rozměry, fotografie, popis požadavků), na základě, kterých interiérové studio vypracuje základní návrh řešení. Tento balíček nezahrnuje montáž, která může být poskytnuta za dodatečný poplatek dle aktuálního ceníku. Basic balíček je vhodný pro jednoduché projekty nevyžadující komplexní řešení nebo pro klienty, kteří preferují samostatnou realizaci.
  - b) **Balíček Standart** – v rámci tohoto balíčku interiérové studio poskytuje služby designéra včetně výjezdu na místo realizace za jednorázový poplatek 1000,- Kč v rámci Jihočeského kraje, poplatek pro ostatní kraje je dle skutečné vzdálenosti. Cena výjezdu designéra mimo Jihočeský kraj budou předem sdělena a po odsouhlasení ceny bude dohodnut termín schůzky. Služba zahrnuje osobní konzultaci designéra, zaměření prostoru, výběr vhodného řešení a zpracování cenové nabídky. Tento poplatek bude kupujícímu odečten z celkové ceny v případě realizace zakázky. Montáž stínící techniky či jiných prvků může být poskytnuta za dodatečný poplatek dle rozsahu prací a aktuálního ceníku. Cena montáže a dopravy je vždy součástí cenové nabídky. Balíček Standard je vhodný pro klienty, kteří potřebují odbornou konzultaci přímo v prostoru realizace a preferují profesionální přístup s možností konzultace různých variant řešení.

c) **Balíček Deluxe** – komplexní balíček zahrnující kompletní designérský servis včetně výjezdu designéra na místo realizace, detailní zaměření prostoru a vypracování 3D vizualizace navrhovaného řešení. Kupující obdrží profesionální vizualizaci prostoru s implementovaným návrhem, což umožňuje přesnou představu o výsledném řešení před samotnou realizací. Součástí balíčku je také profesionální instalace zahrnutá v ceně zakázky realizovaná kvalifikovanými technikami interiérového studia. Poplatek za služby designéra činí 3000,- Kč, přičemž v případě realizace zakázky bude tento poplatek započten do celkové ceny. Balíček Deluxe je ideální pro komplexní projekty vyžadující precizní a vizuální zpracování a odbornou realizaci na klíč bez dodatečných starostí.

2. Za objednání balíčku služeb se považuje písemné potvrzení termínu schůzky prostřednictvím elektronické pošty (e-mail) a následné telefonické potvrzení ze strany interiérového studia. Kupující je povinen v rámci objednávky služeb designéra uvést požadovaný balíček služeb, kontaktní údaje, preferovaný termín schůzky a stručný popis projektu. Prodávající na základě těchto informací potvrdí termín schůzky nebo navrhne alternativní datum dle aktuálních kapacitních možností.
3. Poplatek za služby designéra bude kupujícímu účtován po uskutečnění schůzky, a to zasláním faktury se splatností 3 pracovní dny od jejího vystavení. Faktura bude zaslána na e-mailovou adresu kupujícího uvedenou při objednání služby. Úhrada faktury může být provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet prodávajícího nebo v hotovosti v provozovně interiérového studia, je-li to s ohledem na výši částky v souladu s platnými právními předpisy.
4. Kupující bere na vědomí, že v případě nevyužití služeb designéra nebo neuskutečnění objednávky na základě návrhu designéra nemá nárok na vrácení poplatku za designérské služby. Pokud se kupující nemůže dostavit na dohodnutou schůzku, je povinen tuto skutečnost oznámit prodávajícímu nejpozději 24 hodin před sjednaným termínem. V případě řádného a včasného oznámení má kupující nárok na sjednání náhradního termínu bez dodatečných poplatků. Při opakovaném zrušení schůzky nebo při nedodržení lhůty pro oznámení neúčasti může prodávající požadovat úhradu administrativního poplatku ve výši 500,- Kč.
5. Termín realizace designérských služeb a následné montáže či instalace bude stanoven na základě vzájemné dohody mezi prodávajícím a kupujícím s přihlédnutím k aktuálním kapacitním možnostem prodávajícího a dostupnosti objednaného zboží či materiálu. Prodávající se zavazuje informovat kupujícího o předpokládaném termínu realizace s dostatečným předstihem a v případě nutnosti změny termínu tuto skutečnost neprodleně oznámit kupujícímu a dohodnout se s ním na náhradním termínu.

## V. Zákaznický účet

1. Na základě registrace kupujícího provedené v internetovém obchodě může kupující přistupovat do svého zákaznického účtu. Ze svého zákaznického účtu může kupující provádět objednávky zboží.
2. Při registraci do zákaznického účtu a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správné a pravdivé údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v zákaznickém účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považované za správné.
3. Přístup k zákaznickému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho zákaznického účtu. Proávající nenese odpovědnost za případné zneužití zákaznického účtu třetími osobami.
4. Kupující není oprávněn umožnit využívání zákaznického účtu třetím osobám.
5. Proávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, když kupující svůj uživatelský účet nevyužívá či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy a těchto obchodních podmínek.
6. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.
7. Ochrana osobních údajů při správě zákaznického účtu:
  - a) Osobní údaje jsou zpracovány v souladu s nařízením GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
  - b) Právním základem zpracování je plnění smlouvy dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR.
  - c) Rozsah zpracování údajů zahrnuje:
    - Jméno a příjmení
    - E-mailovou adresu
    - Telefon
    - Doručovací adresu
    - Fakturační údaje

- Historii objednávek
- IP adresu a cookies.

8. Doba uchování údajů v zákaznickém účtu:

- Po dobu existence zákaznického účtu.
- 15 let od poslední objednávky pro účely plnění zákonných povinností.
- Po zrušení účtu jsou data anonymizovaná nebo vymazána.

9. Práva kupujícího ve vztahu k osobním údajům:

- a) Právo na přístup k údajům
- b) Právo na opravu údajů
- c) Právo na výmaz údajů
- d) Právo vznést námitku proti zpracování
- e) Právo na omezené zpracování

10. Předávání údajů třetím stranám:

- a) Pouze nezbytné údaje pro doručení zboží dopravcům.
- b) Zpracovatelům zajišťujícím provoz e-shopu.
- c) Orgánům státní správy na základě zákonných povinností.
- d) Se souhlasem kupujícího pro marketingové účely.

11. Zabezpečení osobních údajů:

- a) Přístupy k údajům mají pouze oprávněné osoby prodávajícího.
- b) Data jsou technicky zabezpečena a šifrována.
- c) Jsou prováděny pravidelné bezpečnostní kontroly.
- d) Jsou přijata vhodná technická organizační opatření proti úniku dat.

12. Kupující může kdykoliv:

- a) Požádat o výpis zpracovaných osobních údajů.
- b) Aktualizovat své osobní údaje.
- c) Zrušit zákaznický účet.
- d) Odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely.
- e) Podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- f) Kontaktovat správce údajů ohledně jakýchkoliv dotazů týkajících se zpracování osobních údajů.

13. Podrobnější informace o zpracování osobních údajů:

- a) Jsou dostupné v dokumentu Zásady ochrany osobních údajů.
- b) Dokument je přístupný na webových stránkách prodávajícího.
- c) Může být na vyžádání zaslán v elektronické podobě.

d) Je pravidelně aktualizován v souladu s platnou legislativou.

## VI. Platební podmínky a dodání zboží

1. Ceny zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit následujícími způsoby:
  - a) Při osobním odběru: hotově, platební kartou nebo QR kódem.
  - b) Online kartou přes platební bránu ComGate, prostřednictvím Google Pay, Apple Pay.
  - c) Bankovním převodem na účet prodávajícího:  
Raiffeisen bank 5529648002/5500, VS: číslo objednávky
2. Společně s kupní cenou je kupující povinen uhradit prodávajícímu náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.
3. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 3 dnů od uzavření kupní smlouvy.
4. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet prodávajícího.
5. V případě uzavření kupní smlouvy do výše kupní ceny celkem 50 000 Kč včetně DPH, požaduje prodávající uhrazení kupní ceny předem na účet prodávajícího do 3 pracovních dnů od uzavření kupní smlouvy, pokud není stanoveno jinak. V případě neuhrazení kupní ceny do 3 pracovních dnů, bude objednávka automaticky zrušena.
6. V případě uzavření kupní smlouvy od výše ceny 50 000 Kč včetně DPH do 100 000 Kč včetně DPH, požaduje prodávající uhrazení zálohové faktury ve výši 70 % kupní ceny. Zálohová faktura je odeslána bez zbytečného odkladu po uzavření kupní smlouvy a je splatná dle data splatnosti uvedeného na zálohové faktuře (proforma faktury). Kupující je povinen uhradit částku dle zálohové faktury do data splatnosti. Po připsání zálohové částky na účet prodávajícího bude objednávka zadána do procesu přípravy / výroby. Doplatek ve výši 30 % z celkové kupní ceny bude hrazen kupujícím při dodání / montáži a předání, pokud není stanoveno jinak.
7. V případě uzavření kupní smlouvy od výše kupní ceny 100 000 Kč včetně DPH, bude podepsaná oběma stranami smlouva o dílo. Smlouva o dílo je kupujícím odeslána prodávajícím bez zbytečného odkladu společně se zálohovou fakturou

s částkou 70 % z kupní ceny. Zálohová faktura je odeslána bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy o dílo a je splatná dle data splatnosti uvedeného na zálohové faktuře (proforma faktury). Kupující je povinen uhradit částku dle zálohové faktury do data splatnosti. Po připsání zálohové částky na účet prodávajícího bude kupujícímu odeslán daňový doklad k zálohové faktuře jako potvrzení přijetí platby a objednávka zadána do procesu přípravy / výroby. Doplatek ve výši 30 % z celkové kupní ceny bude hrazen kupujícím při dodání / montáži a předání, pokud není stanoveno jinak.

8. Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce online daně, v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.
9. Zboží je kupujícímu dodáno prostřednictvím:
  - a) DPD – doručení na adresu s cenou 135 Kč.
  - b) Zásilkovna do 5 Kg – doručení do boxu nebo do odběrného místa s cenou 69 Kč.
  - c) Zásilkovna do 5 Kg – doručení na adresu kupujícího s cenou 120 Kč.
  - d) Osobní vyzvednutí na provozovně / showroomu:  
CENTRUM FUNKČNÍHO A ÚTULNÉHO BYDLENÍ  
Cosy Home s.r.o & Saldezza s.r.o.  
O. Nedbala 2902/32a, 370 05 České Budějovice 5  
Doba uložení na provozovně / showroomu je 7 dní. Ohledně termínu vyzvednutí nás kontaktuje na telefonním čísle +420 773 785 380 nebo +420 725 107 603.
10. Volba způsobu dodání se provádí během objednání zboží.
11. Náklady na dodání zboží v závislosti na způsobu odeslání a převzetí zboží jsou uvedeny v objednávce kupujícího a v potvrzení objednávky prodávajícím. V případě, že je způsob přepravy smluven na základě zvláštního vztahu kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.
12. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího zboží nutno doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno na objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručením zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

13. Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od dopravce převzít.
14. Prodávající vystaví kupujícímu daňový doklad – fakturu. Daňový doklad je odeslán a e-mailovou adresu kupujícího.
15. Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží zaplacením celé kupní ceny za zboží, včetně nákladů na dodání, nejdříve však převzetím zboží. Odpovědnost za nahodilou zkázu, poškození či ztrátu zboží přechází na kupujícího okamžikem převzetí zboží nebo okamžikem, kdy měl kupující převzít zboží, ale v rozporu s kupní smlouvou tak neučinil.
16. Dodací lhůta:
- a) Začíná běžet připsáním platby na účet prodávajícího.
  - b) Je uvedena u každého produktu.
  - c) Počítá se pouze v pracovních dnech.
  - d) Může být prodloužena z důvodu vyšší moci nebo okolností nezávislých na vůli prodávajícího.
17. Dostupnost zboží:
- a) Informace o dostupnosti jsou orientační.
  - b) Přesný termín dodání potvrdí prodávající po objednání.
  - c) V případě nedostupnosti zboží bude kupující neprodleně informován.

## VII. Odstoupení od smlouvy

1. Kupující, který uzavřel smlouvu mimo svou podnikatelskou činnost jako spotřebitel má právo od kupní smlouvy odstoupit.
2. Lhůta pro odstoupení od smlouvy činí 14 dní:
  - Ode dne převzetí zboží.
  - Ode dne převzetí poslední dodávky zboží, je-li předmětem smlouvy několik druhů zboží nebo dodání na několik částí.
  - Ode dne převzetí první dodávky zboží, je-li předmětem smlouvy pravidelná, opakovaná dodávka zboží.
3. Kupující nemůže odstoupit od kupní smlouvy v případě poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím doby pro

odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil kupujícímu, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.:

- O dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího.
- O dodávce zboží, které bylo po dodání nenávratně míseno s jiným zbožím.
- O dodávce zboží v uzavřeném obalu, které kupující z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.
- V dalších případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku.

4. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy musí kupující odeslat prohlášení o odstoupení od smlouvy ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy.
5. Postup při odstoupení od smlouvy:
  - a) Kupující vyplní vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.
  - b) Řádně vyplněný formulář zašle s kopií dokladu o koupi na e-mailovou nebo doručovací adresu prodávajícího.
  - c) Přiloží číslo účtu pro vrácení peněz.
  - d) Připojí důvod odstoupení od smlouvy (nepovinné).
6. Kupující, který odstoupil od smlouvy je povinen vrátit prodávajícímu zboží do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Kupující nese náklady spojené s vrácením zboží prodávajícímu, a to i v případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
7. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, je prodávající povinen vrátit kupujícímu bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho přijal, a to stejným způsobem jakým je obdržel. Prodávající vrátí kupujícímu přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím kupující souhlasí a pokud mu tím nevzniknou další náklady.
8. Jestliže kupující zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu náklady na dodání zboží v plné výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému dodání zboží.
9. Odstoupí-li kupující od smlouvy, není prodávající povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
10. Zboží musí kupující vrátit prodávajícímu nepoškozené, neopotrebené a neznečištěné a v původním obalu. Nárok na náhradu škody vzniklé na zboží je

prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

11. Prodávající je oprávněn odstoupit od smlouvy z důvodu vyprodání zásob, nedostupnosti zboží, anebo když výrobce, dovozce nebo dodavatel přerušili výrobu nebo dovoz zboží. O této situaci prodávající bezodkladně informuje kupujícího prostřednictvím e-mailové adresy uvedené v objednávce a vrátí ve lhůtě 14 dnů od oznámení o odstoupení od kupní smlouvy všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které na základě této smlouvy přijal, a to stejným způsobem, popřípadě způsobem, který určí kupující.

12. Odstoupení od smlouvy o dílo (při objednávce nad 100 000 včetně DPH):

a) Ze strany kupujícího:

- Při odstoupení před zahájením výroby má kupující nárok na vrácení zálohy snížené o administrativní poplatek ve výši 5 % z celkové ceny.
- Při odstoupení po zahájení výroby má kupující nárok na vrácení zálohy snížené o již vynaložené náklady na výrobu.
- Při odstoupení po dokončení výroby nemá kupující nárok na vrácení zálohy.

b) Ze strany prodávajícího:

- Prodávající je oprávněn odstoupit od smlouvy při:
  - Nedodržení platebních podmínek kupujícím.
  - Neposkytnutí potřebné součinnosti kupujícím.
  - Vzniku překážek znemožňující realizaci díla.

c) Při odstoupení od smlouvy prodávajícím budou vyúčtovány skutečně vynaložené náklady.

d) Společná ustanovení:

- Odstoupení od smlouvy o dílo musí být písemně doručeno druhé straně.
- Účinky odstoupení od smlouvy o dílo nastávají dnem doručení.
- Strany jsou povinny provést vzájemné vypořádání do 30 dnů.
- Náklady na demontáž a odvoz již nainstalovaného zboží nese strana, která od smlouvy odstoupila.

e) Výjimky z práva o odstoupení

- U zboží vyrobeného na míru dle specifikace kupujícího.
- Při zahájení montážních prací.
- Po kompletním dokončení díla.

## VIII. Práva z vadného plnění

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží nemá při převzetí žádné vady. Prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
  - a) Má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prováděné prodávajícím.
  - b) Se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití udává kupující nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá.
  - c) Zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy.
  - d) Je zboží v odpovídajícím množství, míře a hmotnosti a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží kupujícím, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Toto ustanovení se nepoužije u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.
3. V případě výskytu vad může kupující prodávajícímu předložit reklamaci a požadovat:
  - Výměnu za nové zboží,
  - Opravu zboží,
  - Přiměřenou slevu z kupní ceny,
  - Odstoupit od smlouvy.
4. Kupující má právo odstoupit od smlouvy:
  - Pokud má zboží podstatnou vadu,
  - Pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vad nebo vad po opravě.
  - Při větším počtu vad zboží.
5. Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, v níž je přijetí reklamace možné, případně i v sídle nebo místě podnikání. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případné písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamáce včetně vady musí být vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a kupující má právo od kupní smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamáce se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu.
7. Prodávající písemně informuje kupujícího o výsledku reklamáce.
8. Postup při reklamaci:
  - a) Oznámení vady:
    - Bez zbytečného odkladu po jejím zjištění.
    - Písemně nebo osobně na provozovně / showroomu.
    - S popisem vady a požadovaným způsobem vyřízení.
  - b) Doručení reklamovaného zboží:
    - V původním nebo náhradním obalu.
    - Čisté a kompletní
    - S kopií dokladu o koupi.
    - Na náklady kupujícího (v případě uznané reklamáce budou proplaceny).
9. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu anebo pokud kupující vadu způsobil sám.
10. V případě oprávněné reklamáce má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamáce. Toto právo může kupující u prodávajícího uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby.
11. Volbu způsobu reklamáce má kupující.
12. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí § 1914 až § 1925, § 2099 až § 2117 a § 2161 až § 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
13. Po připsání peněžních prostředků na účet prodávajícího, začíná běžet dodací doba, která je vždy uvedena u daného produktu.

14. Doba dodání zahrnuje pouze pracovní dny, nikoliv víkendy a svátky v České republice a v místech zahraničního skladu (Španělsko, Německo, Rakousko, Velká Británie, Belgie, Slovensko, Itálie a Turecko).
15. Vyhrazujeme si právo na změnu dodání v závislosti na termínu objednání, uhrazení objednávky, zálohové faktury a vlivu třetích stran v souladu s obchodními podmínkami.
16. Záruční podmínky:
- a) Běh záruční doby začíná převzetím zboží.
  - b) Do záruční doby se nezapočítává doba od uplatnění reklamace do jejího vyřízení.
  - c) Při výměně zboží začíná běžet nová záruční doba.
17. Výluky ze záruky:
- a) Běžné opotřebení,
  - b) Mechanické poškození,
  - c) Neodborná manipulace,
  - d) Použití v rozporu s návodem,
  - e) Zásah neoprávněné osoby,
  - f) Živelní pohroma.

## IX. Doručování

1. Smluvní strany si vzájemně doručují veškerou písemnou korespondenci přednostně prostřednictvím elektronické pošty. Prodávající zasílá veškerou korespondenci na e-mailovou adresu [info@cosyhome.cz](mailto:info@cosyhome.cz), přičemž prodávající komunikuje s kupujícím výhradně na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce nebo písemné smlouvě o dílo. Za doručenu se považuje písemnost okamžikem doručení e-mailové zprávy do e-mailové schránky adresáta.
2. V případě projektové dokumentace a specifikace materiálů je vyžadováno písemné potvrzení jejich doručení prostřednictvím e-mailové komunikace.

3. Vedle elektronické komunikace může probíhat běžná komunikace také osobně v rámci konzultací na showroomu nebo telefonicky, přičemž veškerá závazná ujednání musí být následně potvrzena písemnou formou prostřednictvím e-mailu.
4. Způsob komunikace:
  - a) Primární komunikační kanály:
    - E-mailová komunikace (hlavní způsob),
    - Osobní jednání na showroomu,
    - Telefonická komunikace.
  - b) Formální komunikace:
    - Cenové nabídky,
    - Smlouvy,
    - Reklamace
    - Odstoupení od smlouvy

Musí být vždy písemně potvrzeny e-mailem.
5. Pravidla elektronické komunikace:
  - a) Všechny e-maily musí obsahovat číslo objednávky nebo číslo smlouvy.
  - b) Přílohy větší než 10 MB zasílat přes úložiště.
  - c) Potvrzení přijetí důležitých dokumentů do 24 hodin.
  - d) Archivace veškeré komunikace po dobu 5 let.
6. Doručovací adresy:
  - a) Změnu e-mailové adresy je nutné neprodleně oznámit druhé straně.
  - b) Za nedoručení způsobem neoznámením změny odpovídá strany, která změnu neoznámila.
  - c) Při dlouhodobé nedostupnosti e-mailu je třeba oznámit náhradní kontakt.

## X. Mimosoudní řešení sporů

1. V případě vzniku sporu mezi prodávajícím a kupujícím, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, má klient právo se obrátit na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. ČOI sídlí na adrese Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 269. Pro zahájení mimosoudního řešení sporu může klient využít online platformu dostupnou na adrese <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>.
2. Pro případy přeshraničních sporů v rámci EU slouží jako kontaktní místo Evropské spotřebitelské centrum Česká republika (ESC) se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2. ESC poskytuje bezplatné poradenství a pomoc spotřebitelům v jejich

sporech s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu. Služby ESC lze využít prostřednictvím webové stránky [www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz).

3. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Veškerá činnost prodávajícího je vykonávána v souladu s platnými právními předpisy České republiky a EU.
4. Postup při řešení sporu:
  - a) Prvotní řešení:
    - přímá komunikace mezi prodávajícím a kupujícím,
    - písemné oznámení problému,
    - návrh řešení,
    - lhůta pro vzájemnou dohodu 30 dnů.
  - b) Mimosoudní řešení:
    - zahájení do 1 roku od první reklamace,
    - bezplatné pro spotřebitele,
    - možnost zastoupení třetí osobou,
    - nezávaznost rozhodnutí pro strany.
5. Práva spotřebitele při mimosoudním řešení:
  - a) právo na informace o postupu,
  - b) právo na vyjádření ke všem skutečnostem,
  - c) právo na předložení dokumentů,
  - d) právo na ukončení účasti kdykoliv během řešení.
6. Náležitosti návrhu na zahájení mimosoudního řešení:
  - a) identifikační údaje stran,
  - b) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
  - c) označení, čeho se navrhovatel domáhá,
  - d) datum uplatnění reklamace u prodávajícího,
  - e) prohlášení o neexistenci soudního řízení.
7. Lhůty v rámci mimosoudního řešení:
  - a) délka řízení max. 90 dnů,
  - b) možnost prodloužení v složitých případech,
  - c) lhůta pro vyjádření stran 15 dnů,

d) lhůta pro doplnění podkladů 10 dnů.

8. Ukončení mimosoudního řešení:

- a) uzavřením dohody,
- b) jednostranným prohlášením spotřebitele,
- c) marným uplynutím lhůty,
- d) smrtí nebo zánikem strany sporu.

## XI. Heuréka

1. Spokojenost s nákupem zjišťuje prodávající prostřednictvím e-mailového dotazníku v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je e-shop prodávajícího zapojen.
2. Dotazník spokojenosti je zasílán automaticky systémem Heuréky, pokaždé, když na e-shopu prodávajícího nakoupíte, pokud ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti jejich zasílání neodmítnete.
3. Zpracování osobních údajů pro účely zaslání dotazníku provádí kupující na základě oprávněného zájmu, který spočívá v zjišťování spokojenosti kupujících s nákupem u prodávajícího.
4. Pro zasílání dotazníků, vyhodnocování zpětné vazby a analýz tržního postavení prodávajícího, využíváme zpracovatele, kterým je provozovatel portálu Heuréka.cz, může prodávající předávat informace o zakoupeném zboží a e-mailovou adresu kupujícího.
5. Osobní údaje kupujícího nejsou při zasílání e-mailových dotazníků předány žádné třetí straně pro její vlastní účely.
6. Proti zasílání e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky může kupující kdykoliv vyjádřit námitku odmítnutím dalších dotazníků pomocí odkazu v e-mailu s dotazníkem.
7. V případě námítky kupujícího nebude dotazník dále zasílán.
8. Rozsah zpracovávaných údajů pro Heuréka.cz:
  - a) E-mailová adresa,
  - b) Číslo objednávky,
  - c) Název zakoupeného zboží,
  - d) Datum nákupu,
  - e) Cena zboží,
  - f) Způsob doručení.
9. Doba uchování údajů:
  - a) Základní údaje o nákupu: 3 roky.
  - b) Hodnocení po dobu existence e-shopu.

c) Anonymizované statistické údaje: neomezeně.

#### 10. Práva zákazníka ve vztahu k Heuréka.cz:

a) Před hodnocením:

- Odmítnout zasílání dotazníků.
- Požádat o vysvětlení zpracování údajů.
- Vznést námitku proti zpracování.

b) Po hodnocení:

- Požádat o úpravu hodnocení,
- Požádat o odstranění hodnocení.
- Požádat o anonymizaci hodnocení.

#### 11. Využití hodnocení:

- a) Zlepšování služeb e-shopu,
- b) Statistické účely,
- c) Marketingové účely,
- d) Prezentace na webu prodávajícího.

## XII. Závěrečná ustanovení

1. Veškerá ujednání mezi prodávajícím a kupujícím se řídí právní řádem České republiky. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že ve vztahu se řídí právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
3. Všechna práva k webovým stránkám prodávajícího, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží prodávajícímu. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat webové stránky nebo jejich část bez souhlasu prodávajícího.
4. Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahu třetích osob do internetového obchodu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Kupující nesmí při využívání internetového obchodu používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užívat programové vybavení nebo další části tvořící internetový obchod. A užívat internetový obchod nebo jeho části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením a účelem.

5. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
6. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.
7. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
8. Přílohou obchodních podmínek je vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.
9. Pokud se některé ustanovení těchto podmínek stane neplatným, ostatní ustanovení zůstávají v platnosti. Neplatné ustanovení bude nahrazeno ustanovením, které nejlépe odpovídá původnímu účelu a smyslu.
10. Dokumentace a archivace:
  - a) Veškerá dokumentace je archivována v elektronické podobě po dobu 5 let.
  - b) Zákazník má právo požádat o kopii své dokumentace.
  - c) Archivace probíhá v souladu s GDPR a dalšími právními předpisy.

V Českých Budějovicích dne 1. 2. 2025

Cosy Home s.r.o.