

**Všeobecné obchodní podmínky společnosti
HORNBAACH BAUMARKT CS spol. s r.o.**

OBSAH:

Část A: Úvodní ustanovení

Část B: Zvláštní ustanovení platná pouze pro prodej v internetovém obchodě

Část C: Zvláštní ustanovení platná pouze pro prodej v prodejně

Část D: Zvláštní ustanovení platná pouze pro nákup na základě projektového přehledu

Část E: Rezervace a vyzvednutí

Část F: Odstoupení od smlouvy – společnost Hornbach

Část G: Zvláštní ustanovení platná pouze pro Marketplace

Část H: Společná a závěrečná ustanovení

Příloha č. 1: Reklamační řád

ČÁST A: ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) společnosti HORNBAACH BAUMARKT CS spol. s r.o., se sídlem Praha 9 - Horní Počernice, Chlumecká 2398, PSČ 19800, IČ: 471 17 559, zapsané v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, pod spisovou značkou C 12497, e-mail: onlineshop@hornbach.cz (dále jen „**společnost HORNBAACH**“) upravují smluvní vztahy vzniklé z kupních smluv nebo jiných smluv uzavřených mezi společností HORNBAACH jako prodávajícím, dodavatelem, poskytovatelem služeb či v obdobné pozici, a jejími smluvními partnery jako kupujícími, odběrateli, příjemci služeb či v obdobné pozici.
 - 1.2. Pro účely těchto VOP je:
 - 1.2.1. spotřebitelem každá fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavře se společností HORNBAACH smlouvu, nebo se společností HORNBAACH jiným způsobem právně jedná (dále jen „**spotřebitel**“);
 - 1.2.2. podnikatelem každá fyzická osoba nebo právnická osoba (například obchodní korporace), která vykonává samostatně na vlastní účet a odpovědnost na základě živnostenského oprávnění nebo jiným způsobem výdělečnou činnost s úmyslem věnovat se této činnosti soustavně za účelem dosažení zisku (dále jen „**podnikatel**“). Pro smluvního partnera, který v objednávce uvede své DIČ, platí ustanovení těchto VOP vztahující se na podnikatele.
 - 1.3. Smluvním partnerem (zákazníkem) společnosti HORNBAACH je buď spotřebitel nebo podnikatel (spotřebitel a podnikatel dále jen „**smluvní partner**“ nebo „**zákazník**“).
- 2. Kolize obchodních podmínek**
- 2.1. Pro právní vztahy mezi společností HORNBAACH a zákazníkem se použijí výlučně tyto VOP, nestanoví-li tyto VOP jinak. Použití jakýchkoliv obchodních a/nebo jiných podmínek zákazníka se tímto výslovně vylučuje, a to i v případě, že tyto obchodní a/nebo jiné podmínky zákazníka

obsahují ustanovení o jejich přednostní aplikaci, nevyjádří-li společnost HORNBACH s takovými odlišnými obchodními a/nebo jinými podmínkami předchozí písemný souhlas.

3. Kontaktní informace, adresa sídla

HORNBACH BAUMARKT CS spol. s r.o.
Chlumecká 2398
19800 Praha 9 - Horní Počernice, Česká republika
(dále jen „sídlo“ nebo „adresa sídla“)
Obchodní rejstřík Městského soudu v Praze, spisová značka C 12497
IČO: 47117559
Telefon: 251 060 060
E-mail: onlineshop@hornbach.cz

ČÁST B: ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO PRODEJ V INTERNETOVÉM OBCHODĚ

4. Sdělení vůči zákazníkům před uzavřením smlouvy

- 4.1. Tímto společnost HORNBACH sděluje, že:
- 4.1.1. označení zboží a služeb nabízených společností HORNBACH v internetovém obchodě HORNBACH a popis jejich hlavních vlastností je k dispozici po rozkliknutí příslušného zboží nebo služby;
 - 4.1.2. ceny zboží a služeb nabízených společností HORNBACH v internetovém obchodě HORNBACH jsou uváděny v českých korunách (Kč / CZK) včetně DPH a včetně všech zákonem stanovených poplatků, avšak bez poplatků za dopravu, které se liší v závislosti na způsobu dopravy, poskytovateli dopravy a způsobu platby dopravného (srov. bod 4.1.6 a 4.1.7 těchto VOP), a bez nákladů na komunikační prostředky (srov. bod 4.1.9 těchto VOP), nevyplyvá-li z internetového obchodu HORNBACH nebo těchto VOP v konkrétním případě jinak;
 - 4.1.3. platnou cenou zboží je cena zboží uvedená v internetovém obchodě HORNBACH v okamžiku odeslání objednávky zákazníkem (srov. bod 4.1.2 těchto VOP a s výjimkou případů dle čl. 19 těchto VOP);
 - 4.1.4. zákazník má možnost uhradit cenu za zboží a služby objednané v internetovém obchodě HORNBACH způsoby uvedenými www.hornbach.cz/platbnimetody;
 - 4.1.5. úhrada ceny zboží a služby objednané v internetovém obchodě HORNBACH musí být provedena před odesláním zboží zákazníkovi, případně před převzetím zboží zákazníkem, pokud zákazník vybral možnost vyzvednutí zboží v některé z k tomu určených prodejen HORNBACH, nebo přijetím služby zákazníkem;
 - 4.1.6. konkrétní podmínky různých typů dopravy a poskytovatelů dopravy jsou podrobněji popsány na adrese <http://www.hornbach.cz/>;
 - 4.1.7. zákazník hradí poplatky za dopravu, které vzniknou na základě typu zvolené dopravy;
 - 4.1.8. práva zákazníka z vadného plnění a související podmínky jsou blíže popsány v čl. 29 těchto VOP a v reklamačním řádu společnosti HORNBACH;
 - 4.1.9. při využití prostředků komunikace na dálku (například připojení k internetu, telefonní poplatky) platí tarify a podmínky poskytovatelů příslušného zákazníka, společnost HORNBACH neúčtuje zákazníkovi žádné dodatečné náklady na komunikační prostředky;
 - 4.1.10. zákazník, který je spotřebitelem, má právo od smlouvy odstoupit v zákonné lhůtě čtrnácti dnů, přičemž bližší podmínky odstoupení jsou upraveny v čl. 10.3 těchto VOP;

- 4.1.11. odesláním objednávky v internetovém obchodě HORNBACH činí zákazník společnosti HORNBACH návrh na uzavření smlouvy; před odesláním objednávky má zákazník možnost svou objednávku zkontrolovat a opravit, popř. změnit (srov. čl. 5 těchto VOP);
- 4.1.12. pokud chce spotřebitel podat stížnost, může ji doručit společnosti HORNBACH na adresu sídla nebo e-mailovou adresu uvedenou v čl. 3 těchto VOP (popř. prostřednictvím kontaktního formuláře na webové stránce společnosti HORNBACH), případně je možné se se stížností obrátit na příslušné státní dozorové a kontrolní orgány;
- 4.1.13. uzavřená smlouva je archivována v interním systému společnosti HORNBACH po dobu nejméně tří let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění, přičemž společnost HORNBACH zákazníkům neumožňuje přístup k uzavřeným smlouvám.

5. Předpoklady pro objednávání, založení zákaznického účtu, zákazník bez založeného zákaznického účtu, zákaznický účet

- 5.1. Návrh na uzavření smlouvy může zákazník učinit vůči společnosti HORNBACH prostřednictvím internetového obchodu HORNBACH bez zákaznického účtu, nebo prostřednictvím svého trvalého zákaznického účtu.
- 5.2. Zákaznický účet si mohou založit pouze právnické osoby nebo fyzické osoby, které jsou plnoleté a plně svéprávné. Pro založení zákaznického účtu je nutná funkční e-mailová adresa zákazníka.
- 5.3. Pokud si zákazník založí zákaznický účet, obdrží prostřednictvím e-mailové zprávy na zákaznickou uvedenou e-mailovou adresu odkaz pro aktivaci zákaznického účtu. Kliknutím na odkaz uvedený v této e-mailové zprávě zákazník potvrdí založení zákaznického účtu.
- 5.4. Pokud si zákazník založí zákaznický účet, zvolí si sám při jeho zakládání heslo, kterým se bude moci do budoucna do zákaznického účtu v internetovém obchodě společnosti HORNBACH přihlašovat. Zákazník je povinen uchovávat své heslo v tajnosti a nesmí jej předat žádné třetí osobě. Pokud má zákazník podezření, že jeho heslo mohlo být prozrazeno (popř. se stalo známým) třetím osobám, je povinen o tom informovat společnost HORNBACH, jejíž kontaktní údaje jsou uvedeny v čl. 3 těchto VOP, a heslo bezodkladně v prostředí zákaznického účtu změnit.
- 5.5. Po založení zákaznického účtu je možné využívat funkce s ním spojené v rozsahu, který společnost HORNBACH v daném okamžiku poskytuje; nárok na tyto doplňkové služby však není dán a jejich dostupnost není garantována. Jakmile zákazník požádá o smazání svých zákaznických údajů a /nebo svého zákaznického účtu, není už možné tyto funkce dále využívat.
- 5.6. Jednou z funkcí zákaznického účtu je i automatická účast veškerých nákupů realizovaných zákaznickem u společnosti HORNBACH, které jsou zákaznickem zaregistrovány na zákaznickém účtu, na prodloužené záruce trvale nízkých cen. Podmínky pro uplatnění této záruky jsou uvedeny zde: <https://www.hornbach.cz/ptnc>.

6. Objednávka a uzavření smlouvy

- 6.1. Zákazník může odesláním objednávky prostřednictvím internetového obchodu HORNBACH učinit společnosti HORNBACH návrh na uzavření kupní smlouvy týkající se zboží a smlouvy týkající se služeb prezentovaných v internetovém obchodě HORNBACH.
- 6.2. Zákazník nejprve vybere jednotlivé zboží kliknutím na tlačítko „koupit online“. Další proces objednávky probíhá zadáním údajů požadovaných v rámci procesu objednání. Objednávka může být odeslána jen tehdy, pokud jsou vyplněna všechna povinná pole a je zakliknutý checkbox nalevo vedle prohlášení „Souhlasím s Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti HORNBACH BAUMARKT CS spol. s r.o., které jsou součástí kupní smlouvy.“

- Poučení o právu na odstoupení od smlouvy jsem vzal/a na vědomí". Objednávka je odeslána kliknutím na tlačítko „dokončit a zaplatit“ a proces objednávky je tím ukončen.
- 6.3. Před odesláním objednávky má zákazník možnost u své objednávky přezkontrolovat, zda neudělal chybu v zadání objednávky a opravit ji kliknutím na odkaz „změnit“ připojený k příslušným údajům.
- 6.4. Po kliknutí na tlačítko „dokončit a zaplatit“ obdrží zákazník e-mailem automatické potvrzení objednávky od společnosti HORNBACH.
- 6.5. K uzavření smlouvy dojde podle platební metody zvolené zákazníkem:
- 6.5.1. Platební metoda: platba v prodejně, PayPal, běžný nebo rychlý převod a platební poukázka
- Pokud si zákazník vybere platební metodu platba v prodejně, PayPal nebo běžný a rychlý převod je smlouva uzavřena v okamžiku, kdy je zákazníkovi doručeno automatické potvrzení objednávky dle bodu 6.4 těchto VOP.
- 6.5.2. Platební metoda: platební kartou
- Při platbě platební kartou nepředstavuje potvrzení objednávky společností HORNBACH dle bodu 6.4 těchto VOP přijetí nabídky zákazníka na uzavření kupní smlouvy. Nabídka je společností HORNBACH přijata až potvrzením o odeslání zboží, které bude zákazníkovi posláno prostřednictvím e-mailu.
- 6.6. Kupní smlouvou se společnost HORNBACH zavazuje zákazníkovi odevzdat zakoupené zboží a umožnit mu nabytí vlastnického práva ke zboží a zákazník se zavazuje uhradit společnosti HORNBACH cenu zboží a zboží převzít.

7. Platba, faktura

- 7.1. V případě platby platební kartou je cena odečtena z bankovního účtu zákazníka nejdříve při odeslání zboží zákazníkovi, při běžném a rychlém bankovním převodu a PayPal přímo po provedení převodu zákazníkem. Při platbě v prodejně je zboží odesláno/předáno zákazníkovi po jeho zaplacení.
- 7.2. Společnost HORNBACH a zákazník tímto sjednávají, že faktury budou zaslány zákazníkovi elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou zákazníkem v rámci objednávky, případně na e-mailovou adresu uvedenou v zákaznickém účtu. Faktura bude odeslána až s dodáním poslední dodávky zboží.

8. Dodání, místo plnění

- 8.1. Společnost HORNBACH splní svou povinnost odevzdat zboží zákazníkovi tím, že společnost HORNBACH zákazníkovi umožní disponovat se zbožím na místě předání a zajistí, že je o tom zákazník včas informován.
- 8.2. Pokud společnost HORNBACH zboží odešle, předává společnost HORNBACH zboží zákazníkovi, jenž je spotřebitelem, v okamžiku, kdy přepravce odevzdá zboží zákazníkovi nebo jím určené třetí osobě na místě předání. Místem předání může být pouze adresa v České republice určená zákazníkem (dále jen „**místo předání**“). Zboží je doručováno za první dveře/vrata místa předání (např. venkovní branka, hlavní vchodové dveře do budovy, nikoliv tedy dveře bytu zákazníka, popř. vynáška zboží do patra) určeného zákazníkem pod podmínkou, že místo předání umožňuje manipulaci nízkozdvíhým vozíkem. V opačném případě je místo předání zboží hrana vozidla (hydraulické čelo vozidla) dopravce, kterého společnost HORNBACH pověřila přepravou zboží.
- 8.3. Nebezpečí škody a nahodilého zhoršení kvality zboží přechází u zákazníků, kteří jsou spotřebiteli, na zákazníka převzetím zboží. Pokud měl zákazník zboží od přepravce převzít, přechází nebezpečí nahodilého zničení a nahodilého zhoršení kvality zboží na zákazníka v

okamžiku, kdy mu bylo umožněno zbožím disponovat, ne však dříve než v udanou dobu doručení.

- 8.4. Pokud je zákazník podnikatelem, je místem předání zboží nebo místem plnění služeb a případných nároků z náhradního/dodatečného plnění sídlo společnosti HORNBACH, pokud si společnost HORNBACH a zákazník nesjednají něco jiného.
- 8.5. Pokud společnost HORNBACH zboží odešle, předá společnost HORNBACH zboží zákazníkovi, který je podnikatelem, předáním zboží prvnímu přepravci k přepravě zboží pro zákazníka a umožní zákazníkovi uplatnit práva z přepravní smlouvy.
- 8.6. Nebezpečí škody a nahodilého zhoršení kvality zboží přechází v případě zákazníků, kteří jsou podnikateli, na zákazníka převzetím zboží zákazníkem, nebo osobou oprávněnou k převzetí. V případě koupe s následným zasláním přechází nebezpečí nahodilého zničení nebo nahodilého zhoršení kvality prodaného zboží na zákazníka již předáním zboží prvnímu přepravci k přepravě.
- 8.7. Dodání zboží probíhá prostřednictvím poštovních nebo zasilatelských služeb, použitím vozidel vybavených hydraulickým čelem s nízkozdvížným vozíkem. Na dodání zboží se zpravidla nepoužívá vozidlo s hydraulickým ramenem. Způsob dodání závisí na objednaném zboží.
- 8.8. Doba dodání zboží je individuální, zákazník ji najde přímo u zboží v internetovém obchodě HORNBACH. Lhůta pro dodání zboží začíná běžet:
 - 8.8.1. v případě platby v prodejně, PayPal nebo běžným či rychlým bankovním převodem první pracovní den poté, co společnost HORNBACH obdrží platbu;
 - 8.8.2. v případě ostatních platebních metod, první pracovní den po obdržení objednávky a jejím potvrzení ze strany společnosti HORNBACH.

9. Škody způsobené při přepravě

- 9.1. Zákazník je povinen bezprostředně při převzetí dodaného zboží zkontrolovat stav zásilky se zbožím spolu s přepravcem.
- 9.2. Zjevné, zjevně znatelné škody způsobené při přepravě musí zákazník při převzetí zboží oznámit přepravci. Tím nejsou dotčena práva zákazníka plynoucí z příslušných právních předpisů.

10. Odstoupení od smlouvy – zákazník spotřebitel

- 10.1. Pokud je zákazník spotřebitelem, má právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodů (pokud není níže uvedeno jinak), a sice ve lhůtě čtrnácti dnů (dále jen „**lhůta pro odstoupení od smlouvy**“). Lhůta pro odstoupení od smlouvy začíná běžet, pokud se jedná o:
 - 10.1.1. kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží,
 - 10.1.2. poslední kus zboží, objedná-li spotřebitel v rámci jedné objednávky více kusů zboží, které jsou dodávány samostatně,
 - 10.1.3. poslední položku nebo část dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí,
 - 10.1.4. první dodávku zboží, je-li ve smlouvě ujednána pravidelná dodávka zboží po ujednanou dobu,
 - 10.1.5. smlouvu o službě, ode dne jejího uzavření,příčemž odstoupení doporučuje společnost HORNBACH doručit na adresu sídla společnosti HORNBACH, nebo e-mailovou adresu uvedenou v čl. 3 těchto VOP, popř. lze použít formulář pro odstoupení od smlouvy umístěný na internetových stránkách společnosti HORNBACH;.
- 10.2. Pokud spotřebitel uzavřel se společností HORNBACH smlouvu o poskytování služeb, začne společnost HORNBACH s plněním smlouvy během lhůty pro odstoupení od smlouvy jen na výslovnou žádost spotřebitele, která bude společností HORNBACH doručena na adresu

sídla nebo e-mailovou adresu uvedenou v čl. 3 těchto VOP. V takovém případě zákazníkovi zaniká právo na odstoupení od smlouvy ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy ve smyslu bodu 10.1 těchto VOP.

- 10.3. Spotřebitel není oprávněn odstoupit od smlouvy:
 - 10.3.1. o poskytování služeb, které společnost HORNBACH poskytla v plném rozsahu; v případě plnění za úplatu, pouze pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy;
 - 10.3.2. o dodávce zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančních tržích nezávislých na vůli společnosti HORNBACH, a ke kterým může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy;
 - 10.3.3. o dodávce zboží, které bylo vyrobeno nebo upraveno na přání spotřebitele nebo pro jeho osobu (např. zboží upravené na míru);
 - 10.3.4. o dodávce zboží podléhajícího rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, jakož i zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nevratně smícháno s jiným zbožím;
 - 10.3.5. o neodkladné opravě nebo údržbě, která má být provedena v místě určeném spotřebitelem na jeho výslovnou žádost; to však neplatí pro provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiného zboží než náhradních dílů nutných k provedení opravy nebo údržby;
 - 10.3.6. o dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil;
 - 10.3.7. o přepravě zboží, nájmu dopravního prostředku, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období;
 - 10.3.8. o dodání digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, poté, co bylo započato s plněním; v případě plnění za úplatu, pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.
- 10.4. V případě odstoupení od smlouvy dle bodu 10.1 těchto VOP je spotřebitel povinen zaslat společnosti HORNBACH zpět zboží, které od společnosti HORNBACH získal na základě smlouvy, od které odstoupil nebo je vrátit v prodejně HORNBACH, a sice nejpozději do 14 dní od odstoupení od smlouvy.
- 10.5. V případě odstoupení od smlouvy, při němž je zboží zasláno zpět s využitím etikety HORNBACH pro vrácení zboží jako balík, nese společnost HORNBACH náklady spojené s vrácením zboží. Zákazník v tomto případě použije tentýž druh dopravy, kterým mu bylo zboží doručeno, tj. zákazník musí vždy využít toho dopravce nebo poskytovatele poštovních a zásilkových služeb, který mu zboží dodal. V případě, že spotřebitel využije jiný způsob vrácení zboží/jiného dopravce, než jak je popsáno v tomto bodě, nese náklady za zpětné zaslání nebo vrácení zboží zákazník.
- 10.6. V případě odstoupení od smlouvy týkajícího se zboží na paletách (tedy zboží, které s ohledem na svou povahu nemůže být vráceno obvyklou poštovní cestou) nese společnost HORNBACH náklady spojené se zasláním zboží na paletách zpět, pokud si zákazník zpětné zaslání před jeho provedením odsouhlasí se společností HORNBACH, přičemž po odsouhlasení objedná společnost HORNBACH přepravu a nechá zboží na paletách u zákazníka vyzvednout. Pokud si spotřebitel sám zajistí přepravu zboží na paletách, aniž by si to předem odsouhlasil se společností HORNBACH, nese spotřebitel náklady za zpětné zaslání nebo vrácení zboží na paletách sám.
- 10.7. Zaslání zboží zpět probíhá odesláním zboží na adresu určenou pro vrácení zboží. Tato adresa je uvedena na etiketě HORNBACH pro vrácení zboží. Etiketu spotřebitel na zásilku nalepí.

- Pokud k zásilce není přiložena etiketa HORNBACH pro vrácení zboží, kontaktuje spotřebitel Zákaznické centrum HORNBACH na adrese onlineshop@hornbach.cz nebo na telefonním čísle 251 060 060. Zákaznické centrum mu etiketu HORNBACH zašle.
- 10.8. Spotřebitel je povinen zboží zaslat zpět nebo vrátit kompletní, tj. včetně veškerého dodaného příslušenství, veškeré dokumentace, čisté, nepoškozené a pokud možno včetně původního balení, ve stavu a v hodnotě, ve které je převzal.
- 10.9. V případě odstoupení od smlouvy odpovídá spotřebitel společnosti HORNBACH za snížení hodnoty vráceného zboží, ke kterému došlo v důsledku nakládání se zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží.
- 10.10. V případě odstoupení od smlouvy o poskytování služeb, s jejímž plněním společnost HORNBACH na výslovnou žádost spotřebitele započala před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, je spotřebitel povinen uhradit společnosti HORNBACH poměrnou část ceny za plnění poskytnutá do okamžiku odstoupení od smlouvy.
- 10.11. V případě odstoupení od smlouvy je společnost HORNBACH povinna spotřebiteli vrátit veškeré peněžní prostředky včetně nákladů na dopravu zboží ve výši, která odpovídá nejlevnějšímu typu dopravy nabízené společností HORNBACH, které společnost HORNBACH přijala od spotřebitele na základě smlouvy, od které bylo odstoupeno, a sice prostřednictvím stejné platební metody, jako při přijetí peněžních prostředků, a to nejpozději 14 dní po doručení odstoupení od smlouvy společnosti HORNBACH. Společnost HORNBACH vrátí spotřebiteli peněžní prostředky jinou platební metodou (zejména vrácením na bankovní účet zákazníka), než která byla použita při přijetí peněžních prostředků jen tehdy, pokud zákazník platí na prodejně nebo se na odlišném způsobu vrácení finančních prostředků společnost HORNBACH a zákazník výslovně dohodnou.
- 10.12. Pokud spotřebitel zvolí jiný druh dopravy, než je nejlevnější druh dopravy nabízený společností HORNBACH, má spotřebitel v případě odstoupení od smlouvy nárok pouze na vrácení nákladů dodání zboží ve výši, která odpovídá nejlevnějšímu typu dopravy nabízené společností HORNBACH.
- 11. Odstoupení od smlouvy – zákazník podnikatel**
- 11.1. Zákazníci, kteří jsou podnikateli, mají právo na odstoupení od smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy České republiky. Právo na vrácení zboží poskytované společností HORNBACH uvedené v čl. 30 těchto VOP tím není dotčeno.
- 12. Marketplace**
- 12.1. Tyto VOP se uplatní i při prodeji zboží společností HORNBACH zákazníkům prostřednictvím tzv. marketplace, tj. on-line tržiště, provozovaného třetí osobou, kterého se společnost HORNBACH jako prodejce účastní.

ČÁST C: ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PLATNÁ POUZE PRO PRODEJ V PRODEJNĚ

13. Koupě zboží a zboží na zakázku, kupní smlouva

- 13.1. Kupní smlouva na skladové zboží je mezi společností HORNBACH a zákazníkem uzavřena úplným uhrazením kupní ceny za zboží.
- 13.2. Zákazník nabývá vlastnické právo ke zboží okamžikem uzavření kupní smlouvy, s výjimkou případů koupě zboží na zakázku nebo v případě koupě zboží, které není v době uzavření smlouvy na skladě společnosti HORNBACH či které si zákazník z jiného důvodu nepřeveze bezprostředně v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy, kdy zákazník nabývá vlastnické právo ke zboží jeho převzetím a současně úplným zaplacením kupní ceny.

- 13.3. Při koupi zboží na zakázku musí být lhůta pro dodání zboží sjednána mezi společností HORNBAACH a zákazníkem písemně.
- 13.4. Lhůta pro dodání zboží se zpravidla uvádí v kalendářních týdnech a rozumí se jí předpokládaný termín dodání zboží do příslušné prodejny společnosti HORNBAACH, nikoliv termín případné realizace dopravy na místo určené zákazníkem, úpravy zboží nebo termín jeho montáže. Zboží je objednáváno, resp. upravováno, až po obdržení sjednané zálohy od zákazníka, která činí minimálně 30 % kupní ceny zboží. Doplatek kupní ceny je pak splatný nejpozději při převzetí zboží. Lhůta pro dodání zboží počíná běžet dnem následujícím po obdržení sjednané zálohy kupní ceny za objednané zboží.
- 13.5. Dokud zákazník neuhradí kupní cenu v plné výši za zboží, není oprávněn požadovat po společnosti HORNBAACH vydání tohoto zboží. Pokud ze strany zákazníka dojde k porušení jeho povinnosti převzít řádně a včas od společnosti HORNBAACH zboží dle smlouvy a/nebo doplatit jeho kupní cenu, a toto neučiní ani po uplynutí přiměřené dodatečné lhůty poskytnuté mu společností HORNBAACH, může společnost HORNBAACH od dané smlouvy odstoupit.

14. Kupní cena a platební podmínky

- 14.1. Pokud celková částka za plnění na příslušném daňovém dokladu ke zboží nepřevyší částku 10.000,- Kč (vč. DPH) a obecně závazné předpisy nestanoví jinak, společnost HORNBAACH vystaví zákazníkovi daňový doklad ve formě zjednodušeného daňového dokladu.

15. Místo a čas plnění

- 15.1. Místem plnění pro závazky společnosti HORNBAACH je adresa prodejny společnosti HORNBAACH, v němž nebo jehož prostřednictvím byla uzavřena smlouva; čl. 16 těchto VOP tímto není dotčen. Zboží na zakázku (případně zboží, které nebylo ke dni uzavření kupní smlouvy skladem) musí být převzato do 14 dnů od zákazníkem obdržené výzvy k odběru zboží.
- 15.2. V případě nepřevzetí zboží zákazníkem ve lhůtě dle bodu 15.1 těchto VOP má společnost HORNBAACH právo odstoupit od smlouvy dle bodu 13.5 těchto VOP obdobně. Pokud zákazník požaduje delší uskladnění má společnost HORNBAACH právo účtovat zákazníkovi poplatek, za uskladnění ve výši 50,- Kč (včetně DPH) za každou smlouvu a za každý započatý den prodlení s převzetím zboží počínaje dnem následujícím po dni uplynutí lhůty pro převzetí zboží, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak.

16. Služba dopravy zboží

- 16.1. Cena za službu dopravy zboží zakoupeného v prodejně společnosti HORNBAACH je vždy sjednána individuálně a je splatná před zahájením přepravy. Bez plné úhrady dopravného není společnost HORNBAACH povinna zboží k přepravě předat. Smluvní strany se však mohou domluvit, že kupní cena a/nebo cena dopravy bude uhrazena prostřednictvím platební karty (tj. bezhotovostně) až při převzetí zboží. Pokud není výslovně sjednáno jinak, doprava převáženého zboží je poskytována za první uzamykatelné dveře zákazníka, tedy např. venkovní branka, hlavní vchodové dveře do budovy, nikoliv tedy dveře bytu zákazníka, popř. vynáška zboží do patra.
- 16.2. Zákazník je povinen zajistit bezproblémový a bezpečný přístup (dle pravidel silničního provozu) k místu dodání zboží běžnými typy nákladních vozidel.
- 16.3. Zákazník je povinen provést kontrolu úplnosti dodávky při předání dopravcem a potvrdit dodací list s uvedením případných vad. Pokud tak neučiní, má se za to, že zboží bylo dodané bez zjevných vad. Zákazník není oprávněn odmítnout převzetí dodávky zboží nevykazující zjevné vady, ale musí jej převzít a následně reklamovat zboží.
- 16.4. Neposkytne-li zákazník součinnost při převzetí dodávky zboží, je povinen nahradit společnosti HORNBAACH veškeré náklady, zejména náklady vzniklé v souvislosti s odesláním a doručením

- zboží, jakož i veškeré újmy, které mu způsobí porušením této povinnosti, a to včetně ušlého zisku a veškerých následných a nepřímých škod. Toto ujednání platí i pro porušení bodu 16.2 těchto VOP.
- 16.5. Společnost HORNBACH není v prodlení, pokud nemůže svůj závazek řádně splnit v důsledku prodlení, popř. překážky, na straně zákazníka. Termín dodání zboží, se v takovém případě přiměřeně prodlužuje o dobu, po kterou byl zákazník v prodlení se splněním svých povinností, a to až do okamžiku, kdy se společnost HORNBACH prokazatelně dozví o tom, že prodlení zákazníka je ukončeno.
- 16.6. Ustanovení předcházející věty nemá vliv na právo společnosti HORNBACH od smlouvy o přepravě odstoupit.

ČÁST D: ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PLATNÁ POUZE PRO NÁKUP DLE PROJEKTOVÉHO PŘEHLEDU

17. Nákup podle projektového přehledu

- 17.1. Pokud o to zákazník projeví zájem, je možné provádět nákup zboží (nad rámec on-line nákupu či nákupu v prodejně) i s pomocí tzv. projektového přehledu.
- 17.2. Zákazník za asistence pracovníka společnosti HORNBACH na příslušné prodejně nebo prostřednictvím infolinky na tel. číslo 251 060 070 provede předvýběr zboží, které zákazník má potenciální zájem zakoupit. Následně zákazník obdrží projektový přehled s výčtem předvybraného zboží včetně ceny zboží (dále jen „**projektový přehled**“).
- 17.3. Pokud má zákazník zřízený zákaznický účet, zobrazí se projektový přehled v zákaznickém účtu. Pokud pracovníkovi společnosti HORNBACH sdělí zákazník svoji e-mailovou adresu, bude mu projektový přehled zaslán na uvedenou e-mailovou adresu. V případě, že je projektový přehled připraven na příslušné prodejně, může zákazník obdržet projektový přehled v listinné (tj. tištěné) podobě.
- 17.4. Projektový přehled není nabídkou společnosti HORNBACH ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku. Zákazník však může společnosti HORNBACH na základě projektového přehledu učinit návrh na uzavření kupní smlouvy o zboží specifikované v projektovém přehledu (dále jen „**projektová objednávka**“).
- 17.5. Na zadání projektové objednávky má zákazník 14 kalendářních dnů od vystavení projektového přehledu. Po uplynutí 14 kalendářních dnů již nebude možné projektovou objednávku dle projektového přehledu uskutečnit.
- 17.6. Zákazník může projektovou objednávku provést a/nebo stornovat buď v rámci svého zákaznického účtu nebo na jakémkoliv prodejně společnosti HORNBACH.
- 17.7. V případě, že zákazník provede projektovou objednávku v rámci internetového obchodu, obdrží potvrzení projektové objednávky e-mailem, případně si bude moci potvrzení projektové objednávky stáhnout / vytisknout ze zákaznického účtu. V takovém případě se práva a povinnosti zákazníka řídí těmito obchodními podmínkami s výjimkou části C (Zvláštní ustanovení platná pouze pro prodej v prodejně). V případě provedení projektové objednávky v prodejně, obdrží zákazník vytištěné potvrzení projektové objednávky a práva a povinnosti zákazníka se řídí těmito obchodními podmínkami s výjimkou části B (Zvláštní ustanovení platná pouze pro prodej v internetovém obchodě).
- 17.8. Při sestavování projektového přehledu může být v souvislosti s určitým typem zboží vybráno / navrženo více alternativ zboží stejného typu (dále jen „**alternativní položky**“). Zákazník si před provedením projektové objednávky vybere jednu nebo více alternativních položek, které si přeje skutečně zakoupit. Tento výběr je možné provést pouze na prodejně společnosti HORNBACH.

ČÁST E: REZERVACE A VYZVEDNUTÍ

18. Rezervace a vyzvednutí

- 18.1. Prostřednictvím služby „rezervovat v prodejně“, která je dostupná v internetovém obchodě společnosti HORNBACH, si může zákazník zarezervovat zboží v některé z prodejen HORNBACH. Pro využití této služby zadá zákazník zvolené zboží, zvolenou prodejnu HORNBACH, zvolenou variantu způsobu vyzvednutí a termín vyzvednutí. Zboží pak bude připraveno pro zákazníka dle informací zaslaných zákazníkovi e-mailem s potvrzením konkrétního místa k vyzvednutí zboží.
- 18.2. Zarezervováním zboží pro vyzvednutí v prodejně HORNBACH nedojde mezi zákazníkem a společností HORNBACH k uzavření kupní smlouvy na zboží. V případě, že zákazník uhradí kupní cenu za rezervované zboží v prodejně HORNBACH a vyzvedne si zboží ve výdejním místě v prodejně HORNBACH, řídí se práva a povinnosti stran těmito VOP s výjimkou části B (Zvláštní ustanovení platná pouze pro prodej v internetovém obchodě). Právo společnosti HORNBACH dle bodu 18.5 těchto VOP tím není dotčeno.
- 18.3. V případě služby „rezervovat v prodejně“ je možné uhradit zboží prostřednictvím internetového obchodu společnosti HORNBACH. Pokud zákazník zvolí možnost uhrazení zboží prostřednictvím internetového obchodu společnosti HORNBACH nebo vybráním možnosti vyzvednutí zboží v HORNBACH boxu, řídí se práva a povinnosti stran těmito VOP s výjimkou části C (Zvláštní ustanovení platná pouze pro prodej v prodejně).
- 18.4. Pokud si rezervované zboží zákazník odveze z prodejny HORNBACH na zálohované paletě, bude mu ke kupní ceně navíc náúčtována vratná záloha za každou paletu, jejíž konkrétní výše bude zákazníkovi sdělena v informačním e-mailu dle bodu 18.1 těchto VOP a zároveň mu bude k dispozici na adrese sídla společnosti HORNBACH a v prodejnách HORNBACH.
- 18.5. Právo společnosti HORNBACH odstoupit od smlouvy dle bodu 19.3 těchto VOP platí i pro případy dle tohoto čl. 18 těchto VOP obdobně.

ČÁST F: Odstoupení od smlouvy – společnost HORNBACH

19. Odstoupení od smlouvy – společnost HORNBACH

- 19.1. Společnost HORNBACH je oprávněna odstoupit od smlouvy z důvodu vyprodání svých zásob zboží nebo z důvodu jeho nedostupnosti.
- 19.2. Společnost HORNBACH může dále od smlouvy odstoupit v případě, že zboží se již nevyrábí a/nebo nedodává, jakožto i z důvodu, že zboží bylo označeno zjevně chybnou cenou. Za zjevně chybnou cenou se pro ty účely rozumí cena, která se v důsledku překrývajících se cifer v částce ceny, chybějící cifry v částce ceny, nesprávně umístěné desetinné čárky v částce ceny, záměny měny (např. zřejmě eurová částka je uvedena s označením měny CZK) či i z jakéhokoliv jiného, byťi nikoliv zřejmého, důvodu výrazně odchylně od obvyklé maloobchodní ceny daného či srovnatelného zboží či příslušných s ním spojených služeb, aniž by tato odchylka byla důsledkem demonstrované slevové nebo výprodejové akce či jiné formy společností HORNBACH úmyslně zamýšleného cenového zvýhodnění. Výraznou odchylkou se pro ten účel rozumí odchylka, která je či při rozumném posouzení musí být zřejmá i průměrnému spotřebiteli s tím, že není-li prokázán opak, je výraznou odchylkou odchylka převyšující 50 %.
- 19.3. Společnost HORNBACH je rovněž oprávněna od smlouvy odstoupit, pokud zákazník zvolí možnost vyzvednutí zakoupeného zboží na vybrané prodejně HORNBACH (nebo ve vybraném HORNBACH boxu) a toto zboží si nevyzvedne do tří dnů ode dne, kdy mu byla ze strany společnosti HORNBACH poskytnuta informace o dostupnosti zboží k vyzvednutí (převzetí).

- 19.4. Využije-li společnost HORNBACH práva na odstoupení dle shora uvedeného bodu 19.1 až 19.3 těchto VOP, společnost HORNBACH vyrozumí zákazníka o tom, že od smlouvy odstupuje, a to do 7 dní od uzavření kupní smlouvy. Pokud zákazník již uhradil kupní cenu (nebo její část), bude mu kupní cena (případně její část) vrácena zpět stejným způsobem, a to nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy společností HORNBACH. Nebude-li možné vrátit kupní cenu stejným způsobem, vyžádá si společnost HORNBACH od zákazníka odpovídající součinnost, kterou je zákazník povinen poskytnout. Odstoupením společnosti HORNBACH zaniká smlouva uzavřená se zákazníkem, a to v rozsahu v jakém od smlouvy společnost HORNBACH odstoupí.

ČÁST G: ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PLATNÁ POUZE PRO MARKETPLACE

20. Rozsah použití

- 20.1. Společnost HORNBACH provozuje na hornbach.cz rovněž on-line Marketplace (dále jen „**Marketplace**“). Ustanovení této části G VOP regulují vztahy mezi zákazníkem a společností HORNBACH jako provozovatelem Marketplace zejména při užívání Marketplace zákazníkem pro nákup zboží nebo služeb nabízených prodejcem odlišným od společnosti HORNBACH (dále jen „**prodejce na Marketplace**“). Ustanovení dle těchto VOP upravují výlučně vztah mezi společností HORNBACH a zákazníkem; podmínky sjednané mezi zákazníkem a prodejcem na Marketplace při realizaci jednotlivých transakcí tím nejsou dotčeny.
- 20.2. Podrobnosti o řazení individuálních produktů jsou uvedeny v čl. 22 těchto VOP. Objednávkový proces je obecně popsán v čl. 6 těchto VOP, pokud se objednávkový proces v rámci Marketplace odlišuje, je tak popsáno v této části G VOP.

21. Systém hlášení a stížností

- 21.1. Společnost HORNBACH poskytuje systém hlášení, který umožňuje hlášení nelegálního obsahu na hornbach.cz. Nelegálním obsahem se rozumí jakákoli informace uvedená na hornbach.cz, která není v souladu s unijním právem nebo českým právem. I přijaté stížnosti nebo ohlášení společnost HORNBACH po jeho přezkoumání rychle rozhodne a informuje o přijatém řešení osobu nebo instituci, která hlášení nebo stížnost poslala. Řešením může být dle rozhodnutí společnosti HORNBACH částečné nebo úplné smazání ohlášeného obsahu.
- 21.2. Ohlášení od důvěryhodných oznamovatelů ve smyslu čl. 22 nařízení (EU) 2022/2065 jsou ihned po obdržení společností HORNBACH přezkoumána.
- 21.3. Aniž by tím bylo dotčen čl. 26.1 těchto VOP, mohou uživatelé stránek hornbach.cz a oznamovatelé dle čl. 21.2 těchto VOP, podat prostřednictvím interního systému správy hlášení a stížností poskytovaného HORNBACH stížnost proti rozhodnutí HORNBACH, a to až šest (6) měsíců po obdržení rozhodnutí HORNBACH, pokud HORNBACH odůvodnil rozhodnutí vůči uživateli hornbach.cz tvrzením, že dotčený obsah je nezákonný a/nebo v rozporu s těmito VOP. Stížnosti budou po jejich obdržení společností HORNBACH přezkoumány příslušným specializovaným oddělením společnosti HORNBACH pro Marketplace nebo internetový obchod. Pokud specializované oddělení nepřijme rozhodnutí ve věci, právní oddělení společnosti HORNBACH stížnost dodatečně přezkoumá. Společnost HORNBACH bez zbytečného odkladu informuje stěžovatele o přijatém a odůvodněném rozhodnutí. Proti rozhodnutí společnosti HORNBACH je možné podniknout kroky proti v rámci procesu řešení sporů a zvolit certifikovaný orgán pro řešení sporů mimo soud pro tento účel. Zákonná práva zákazníka obrátit se na řádné soudy i práva podle čl. 20.1. těchto VOP tímto ustanovením nejsou dotčena a zůstávají mu zachována.
- 21.4. Pokud zákazník nebo oznamovatel zneužije systém hlášení a stížností poskytovaný společností HORNBACH, je společnost HORNBACH oprávněna po předchozím upozornění nezpracovávat hlášení a stížnosti tohoto zákazníka nebo oznamovatele, a to až po dobu šesti (6) měsíců. Za zneužití se považuje zejména, pokud zákazník podává:
- 21.4.1. zjevně neopodstatněná hlášení nebo stížnosti,
 - 21.4.2. opakovaná hlášení nebo stížnosti téhož obsahu, nebo
 - 21.4.3. nepravdivá hlášení nebo stížnosti.

22. Doporučovací systémy

- 22.1. Společnost HORNBACH používá na hornbach.cz parametry pro určení pořadí zobrazení produktů a služeb společnosti HORNBACH a/nebo prodejců na Marketplace. Zákazník si může pořadí zobrazení určit sám volbou parametru řazení (například cena vzestupně/sestupně). Pokud zákazník zvolí parametr „Relevance“, společnost HORNBACH určí pořadí zobrazení sestupně podle následujících kritérií:
- 22.1.1. nejvyšší počet prodejců na hornbach.cz,
 - 22.1.2. nejvyšší počet prodejců v kamenných prodejnách HORNBACH,
 - 22.1.3. nejrychlejší dostupnost zboží, a
 - 22.1.4. nejlepší hodnocení produktu.
- 22.2. Pokud zákazník použije vyhledávací funkci na hornbach.cz, zobrazení produktů a služeb společnosti HORNBACH a/nebo prodejců na Marketplace je řazeno primárně podle nejvyšší sémantické shody se zadaným vyhledávacím výrazem, a dále podle výše uvedených kritérií.
- 22.3. Společnost HORNBACH přiřazuje některým produktům označení „Top Produkt“, kterým označuje produkty, jež považuje za zvláště relevantní. Díky tomuto označení se produkt zobrazí na předním místě v pořadí zobrazení.
- 22.4. U některých produktů a služeb společnosti HORNBACH a prodejců na Marketplace společnost HORNBACH zobrazuje návrhy na produkty a služby ze stejné řady, příslušenství nebo náhradní díly. Kromě toho společnost HORNBACH u některých produktů a služeb zobrazuje návrhy na další produkty a služby, které si jiní zákazníci zakoupili nebo zobrazili.

23. Objednání zboží od prodejce na Marketplace

- 23.1. Nabídkami na Marketplace se rozumí zboží a služby nabízené prodejci na Marketplace. Prodejci na Marketplace jsou osoby odlišné od společnosti HORNBACH. U každé nabídky na Marketplace je vždy uvedeno, který prodejce na Marketplace dané zboží nebo službu nabízí.
- 23.2. Prostřednictvím Marketplace může zákazník uzavírat smlouvy s příslušnými prodejci na Marketplace ohledně nabídek na Marketplace.
- 23.3. V případě nabídek na Marketplace je smlouva o koupi zboží nebo poskytnutí služeb uzavřena výlučně mezi zákazníkem a příslušným prodejcem na Marketplace, nikoli se společností HORNBACH. Na takto uzavřené smlouvy se uplatní obchodní podmínky příslušného prodejce na Marketplace.
- 23.4. Příslušný prodejce na Marketplace je výlučně odpovědný za své nabídky na Marketplace, jakož i za přepravu a případné vrácení zboží, a odpovídá za správnost popisu nabídky na Marketplace, uvedení platných cen, daní, nákladů na dopravu a jakýchkoli dalších nákladů.
- 23.5. Společnost HORNBACH není povinna monitorovat činnost prodejců na Marketplace (například kontrolovat jejich nabídky, popisy nabídek na Marketplace nebo sledovat řádné poskytování služeb).
- 23.6. Za zákaznický servis týkající se nabídek na Marketplace odpovídá příslušný prodejce na Marketplace. V případě nesrovnalostí, stížností, dotazů nebo jiných záležitostí týkajících se zboží nebo služeb z Marketplace je kontaktní osobou pro zákazníka příslušný prodejce na Marketplace, který dané zboží nebo službu nabízí.

24. Doručení

- 24.1. Zákazníci mohou objednávat nabídky z Marketplace pouze s doručením na adresu v České republice.

25. Platba

- 25.1. Odchylně od čl. 4.1.4 těchto VOP mohou zákazníci za zboží nebo služby objednané od prodejce na Marketplace platit pouze platební kartou, prostřednictvím služby PayPal, Google Pay nebo Apple Pay, pokud je příslušná platební metoda pro danou objednávku dostupná. Totéž platí, pokud

zákazník vloží do nákupního košíku jak zboží společnosti HORNBACH, tak zboží od prodejce na Marketplace. Společnost HORNBACH zajišťuje zpracování plateb pro prodejce na Marketplace.

26. Řešení sporů

- 26.1. Vyvstanou-li mezi zákazníkem a prodejcem na Marketplace nevyřeší případné neshody, je společnost HORNBACH oprávněna z vlastního podnětu nebo na žádost zákazníka či prodejce na Marketplace vstoupit do komunikace mezi stranami za účelem dosažení smírného řešení. Tím nejsou dotčena ustanovení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů dle čl. 28.5 těchto VOP ani ustanovení o hlášení nelegálního obsahu dle čl. 21 těchto VOP.

ČÁST H: SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

27. Výhrada vlastnického práva

- 27.1. Společnost HORNBACH si vyhrazuje vlastnické právo ke zboží, jež je předmětem smlouvy, až do úplného zaplacení ceny podle příslušné smlouvy. Tedy, vlastnické právo ke zboží přechází na zákazníka až úplným zaplacením ceny.

28. Rozhodné právo, jazyk smlouvy, soudní příslušnost

- 28.1. Právní vztahy mezi zákazníkem a společností HORNBACH výslovně neupravené těmito VOP se řídí právní řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoS“), a to při vyloučení Sdělení federálního Ministerstva zahraničních věcí č. 160/1991 Sb., Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (CISG).
- 28.2. Použití obchodních zvyklostí zachovávaných obecně anebo v daném odvětví, ve kterém společnost HORNBACH a příp. též zákazník, který je podnikatelem, podniká, se vylučuje.
- 28.3. Smluvním jazykem je čeština. Pokud vznikne pro potřebu zákazníka překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.
- 28.4. Pro případ soudního sporu z obchodních vztahů mezi zákazníkem a společností HORNBACH řídících se těmito VOP se místní příslušnost obecného soudu účastníků upravuje s odvoláním na ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů tak, že ve věcech týkajících se vztahů mezi podnikateli vyplývajících z podnikatelské činnosti je místně příslušným obecným soudem prvního stupně obecný soud společnosti HORNBACH. V ostatních případech se soudní příslušnost řídí podle příslušných právních předpisů.
- 28.5. V případě, že dojde mezi společností HORNBACH a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy mezi nimi uzavřené, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Gorazdova 1969/24

120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.gov.cz Web: coi.gov.cz/informace-o-adr/

29. Práva z vadného plnění

- 29.1. Práva zákazníků z vadného plnění se řídí reklamačním řádem společnosti HORNBACH a dále není-li reklamačním řádem upraveno odlišně podle příslušných právních předpisů (zejména podle ustanovení § 2099 až § 2117 OZ, v případě zákazníků, kteří jsou podnikateli, a podle týchž ustanovení OZ, včetně odchylek od nich v ustanoveních § 2165 až § 2174, v případě zákazníků, kteří jsou spotřebiteli a příslušných ustanovení ZoS). Reklamační řád společnosti HORNBACH tvoří Přílohu č. 1 těchto VOP, v platném znění, je k dostupný na www.hornbach.cz.

30. Vracení zboží ve 28 denní lhůtě

- 30.1. Společnost HORNBACH poskytuje zákazníkům možnost vrácení vybraného zakoupeného zboží do 28 dnů od vystavení daňového dokladu (faktury) na zboží. Zboží musí být vráceno v prodejně HORNBACH. Podmínkou vrácení zboží a následně vrácení kupní ceny je současně:
- 30.1.1. předložení potvrzení o koupi zboží (daňového dokladu či dodacího listu) zákazníkem;
 - 30.1.2. vrácení nepoužitého a nepoškozeného zboží v nepoškozeném a neporušeném originálním obalu, včetně veškerých souvisejících dokumentů, které byly zákazníkovi se zbožím předány (záruční podmínky, návody k použití apod.), a veškerých případných příslušenství dodaných se zbožím.
- 30.2. Předložení potvrzení o koupi zboží lze nahradit doložením existence HORNBACH e-účetky (srov. čl. 32 těchto VOP) týkající se takové koupě zboží.
- 30.3. Možnost vrácení zboží se nevztahuje zejména na živá zvířata, rostliny, nebalená krmiva, zboží podléhající rychlé zkáze, zboží nabízené ve slevě, zboží na zakázku, zboží vyrobené nebo upravené dle individuálních instrukcí zákazníka či na jiné zboží (např. zboží nabízené ve slevě vlivem poškození aj.) dle rozhodnutí společnosti HORNBACH v odůvodněných případech.
- 30.4. V případě, že vrácené zboží bylo zákazníkem uhrazeno prostřednictvím platební karty, bude mu kupní cena zboží vrácena na bankovní účet, proti předložení platební karty, kterou byla kupní cena za vrácené zboží uhrazena. V případě, že zákazník nemá takovou platební kartu v době vrácení zboží k dispozici, bude mu kupní cena vrácena formou poukázky společnosti HORNBACH. Zákazník bere na vědomí, že platnost poukázky může být časově omezena.
- 30.5. V případě vrácení zálohovaného zboží (např. palety, plynové lahve atp.) je podmínkou vrácení zboží předložení originálu potvrzení o platbě zálohy ve prospěch společnosti HORNBACH. Předložením HORNBACH e-účetky lze předložení originálu potvrzení o platbě zálohy nahradit.
- 30.6. V případě, že zboží bylo zákazníkem zakoupeno prostřednictvím platebních poukázek, včetně případů částečné úhrady kupní ceny hotovostí nebo platební kartou, bude mu kupní cena vrácena formou poukázky společnosti HORNBACH. Zákazník bere na vědomí, že platnost poukázky může být časově omezena.
- 30.7. Vracení zboží s použitím HORNBACH e-účetky jako potvrzení o koupi tohoto zboží je možné pouze v prodejně HORNBACH, ve kterém byl nákup zboží zrealizován.
- 30.8. Konečné rozhodnutí o tom, zda jsou v konkrétním případě splněny veškeré podmínky dle tohoto čl. 30 těchto VOP pro vrácení zboží, náleží společnosti HORNBACH.

31. Kodexy chování

- 31.1. Ochrana osobních údajů.

Společnost HORNBACH zachází s údaji zákazníků odpovědně. Proto je společnost HORNBACH v zacházení s údaji získanými online vázána vlastními dobrovolnými zásadami ochrany osobních údajů. Další informace k tématu ochrany osobních údajů (bez ohledu na kodexy chování) jsou uvedeny v prohlášení o ochraně osobních údajů.

32. HORNBACH aplikace a HORNBACH e-účetka

HORNBACH aplikace

- 32.1. Uživatel není oprávněn používat „HORNBACH aplikaci“ (dále jen „**software**“) k rasistickým, diskriminačním, pornografickým, mládež ohrožujícím, politicky extrémním nebo jinak protizákonným účelům, nebo k účelům porušujícím úřední předpisy nebo nařízení.
- 32.2. Uživatel není oprávněn nahrávat do softwaru fotografie, které obsahují osobní údaje. To znamená jakékoliv informace, které se vztahují k identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě. Identifikovatelnou fyzickou osobou se rozumí taková osoba, kterou lze identifikovat přímo nebo nepřímo, zejména s odkazem na určitý identifikátor, například jméno,

identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby. Příkladem jsou v tomto případě fotografie, které znázorňují osoby nebo obsahy dokumentů s informacemi o osobě.

HORNBACH e-účetka

- 32.3. „HORNBACH e-účetka“ je službou společnosti HORNBACH, která je k dispozici všem zákazníkům, kteří si zaregistrovali zákaznický účet HORNBACH dle čl. 5 těchto VOP (dále jen „uživatel“). Služba HORNBACH e-účetka umožňuje uživateli evidovat nákupy realizované v prodejnách HORNBACH.
- 32.4. Nákup v české prodejně HORNBACH lze nahrát do zákaznického účtu jako HORNBACH e-účetku až jeden rok zpětně (od data koupě uvedeného na účtence).
- 32.5. Uživatel je oprávněn nahrát do svého zákaznického účtu pouze účtenky z vlastních nákupů, dále nákupů, které pro něj realizovaly třetí osoby, a z nákupů, které realizovaly osoby žijící s ním v jedné domácnosti.
- 32.6. Uložení HORNBACH e-účetky v zákaznickém účtu pod „Moje účtenky“ se realizuje zaznamenáním čárového kódu, uvedeného na papírovém pokladním dokladu, skenovací funkcí aplikace HORNBACH, nebo zadáním číselného kódu do příslušného pole v zákaznickém účtu HORNBACH a zadáním celkové částky (celkové částky z účtenky).
- 32.7. Uživatel může kdykoliv sám vymazat jednotlivé HORNBACH e-účtenky ze zákaznického účtu HORNBACH. Vymazáním zákaznického účtu (srov. čl. 5 těchto VOP) se vymažou i všechny v něm nahrané HORNBACH e-účtenky.
- 32.8. HORNBACH e-účetka není daňovým dokladem. HORNBACH neodpovídá za možnou újmu v případě, že si uživatel neuschová originální doklad o koupi.
- 32.9. HORNBACH si vyhrazuje možnost modifikovat, pozastavit nebo ukončit systém HORNBACH e-účtenek. O takovém kroku budou uživatelé včas – zpravidla tři měsíce předem – informováni e-mailem.
- 32.10. Nárok na trvalé zobrazování HORNBACH e-účtenky v HORNBACH zákaznickém účtu není dán.

33. Závěrečná ustanovení

- 33.1. Tyto VOP jsou k dispozici na adrese sídla společnosti HORNBACH, v prodejnách HORNBACH a elektronicky na adrese www.hornbach.cz. Tyto VOP obsahují platná a závazná ustanovení, jimiž se společnost HORNBACH a zákazník budou v obchodním styku řídit, a to s ohledem na ustanovení § 1751 a násl. občanského zákoníku.
- 33.2. Dodání zboží s montáží se řídí samostatnými obchodními podmínkami společnosti HORNBACH pro montážní servis.
- 33.3. Objednávky v internetovém obchodě společnosti HORNBACH mohou být přijímány 24 hodin denně 7 dní v týdnu.
- 33.4. Smluvním jazykem je čeština. Pokud vznikne pro potřebu zákazníka překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.

Tyto VOP jsou platné a účinné od 13.8.2026 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí a příloh, přičemž jsou k dispozici na www.hornbach.cz.