Všeobecné obchodní podmínky

[jméno a příjmení nebo obchodní firma], IČO [IČO]

Toto je vzor, ne právní poradenství. Vychází z právních předpisů účinných ke dni 16. 11. 2026, které jsou uvedeny na konci, a je obecný: nezná vaši situaci. Před použitím ho přizpůsobte tomu, co opravdu děláte, a ve složitějších případech se poraďte s advokátem. Za použití vzoru ve vašem konkrétním případě odpovídáte vy.

Než začnete

Obchodní podmínky nejsou povinné, ale bez nich se na prodej spotřebiteli stejně vztahují zákonné povinnosti, jen je zákazník nezná. Dobré podmínky ušetří spory: řeknou předem, jak se objednává, platí, vrací a reklamuje.

Co musíte udělat, aby podmínky platily

- Podmínky musí kupující znát před objednávkou a musí je dostat v textové podobě (§ 1751 a § 1827 odst. 2 občanského zákoníku). Samotný odkaz v patičce nestačí: pošlete je jako PDF v příloze potvrzení objednávky.
- Před odesláním objednávky musí být tlačítko označené „Objednávka zavazující k platbě“ nebo stejně jednoznačně (§ 1826a odst. 2). Bez toho je smlouva se spotřebitelem neplatná, pokud se jí dovolá.
- Kupujícímu musíte dát i vzorové poučení o odstoupení a formulář, jinak se mu lhůta na odstoupení prodlužuje o celý rok (§ 1829 odst. 4). Formulář je v příloze na konci vzoru.
- Od 1. ledna 2027 musí každý, kdo uzavírá se spotřebiteli smlouvy v online rozhraní a spotřebitel má právo od nich odstoupit, mít i tlačítko pro odstoupení od smlouvy (§ 1830a občanského zákoníku, zákon č. 159/2026 Sb.). Ustanovení 5.3 je na to připravené, zveřejněte ho ale až ve chvíli, kdy tlačítko opravdu funguje (nejdříve od 1. 1. 2027), jinak spotřebiteli řeknete něco, co není pravda.
- Pokud smlouvu uzavíráte na dobu neurčitou nebo se automaticky prodlužuje, musíte spotřebitele předem informovat i o době trvání a podmínkách ukončení (§ 1820 odst. 1 písm. o) a p)). Tento vzor takové smlouvy neřeší.

Jak vzor vyplnit

- Údaje v hranatých závorkách nahraďte svými. V dokumentu jsou zvýrazněné, aby se nedostaly na web omylem.
- Ustanovení označená [VARIANTA: zboží] nebo [VARIANTA: služba] ponechte jen ta, která se vás týkají. Ostatní smažte i s označením.
- Co neprodáváte nebo nenabízíte (záloha, dobírka, osobní odběr), smažte a přečíslujte.
- Ustanovení označená „jen spotřebitel“ platí vůči lidem, kteří nakupují mimo podnikání. Neodstraňujte je, i když prodáváte převážně firmám.

Kdy se poradit s právníkem

- Prodáváte předplatné nebo smlouvy na dobu neurčitou s automatickým prodloužením.
- Prodáváte digitální obsah, aplikace nebo zboží s digitálními prvky.
- Chcete sjednat smluvní pokuty, omezit odpovědnost nebo vyloučit přenos nebezpečí škody.
- Obrat e-shopu je tak vysoký, že chyba v podmínkách by stála víc než hodina právníka.

Odkaz na evropskou platformu pro online řešení sporů (ODR) do podmínek už nepatří: platforma skončila 20. července 2025 a s ní i povinnost o ní informovat. Pokud ho máte ve starších podmínkách, smažte ho. Informace o subjektu mimosoudního řešení sporů (bod 8) zůstává povinná.

Text vzoru

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravují vztah mezi prodávajícím a kupujícím při nákupu zboží nebo služeb na webu [adresa webu] (dále jen „web“) a při objednávce e-mailem či telefonem.

1.2 Prodávající: [jméno a příjmení nebo obchodní firma], IČO [IČO], se sídlem [adresa sídla], fyzická osoba zapsaná v živnostenském rejstříku vedeném [název živnostenského úřadu]. [Neplátce DPH / DIČ [DIČ], plátce DPH.]

1.3 Kontakt na prodávajícího: telefon [telefon], e-mail [e-mail]. Adresa provozovny, kde lze uplatnit reklamaci, pokud se liší od sídla: [adresa provozovny].

1.4 Kupujícím je spotřebitel, tedy člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím (§ 419 občanského zákoníku), nebo podnikatel. Ustanovení označená „jen spotřebitel“ platí jen pro spotřebitele, ustanovení označená „jen podnikatel“ jen pro podnikatele.

1.5 Podmínky jsou součástí každé smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím. Odchylná ujednání ve smlouvě mají před zněním podmínek přednost (§ 1751 odst. 1 občanského zákoníku).

1.6 Smlouva se uzavírá v českém jazyce. Smlouva i podmínky se řídí právním řádem České republiky.

2. Uzavření smlouvy

2.1 Zboží, služby a ceny uvedené na webu jsou nezávaznou výzvou k podání objednávky. Smlouva vzniká až potvrzením prodávajícího podle bodu 2.4.

2.2 Kupující objedná zboží nebo službu těmito kroky: [vložením zboží do košíku nebo výběrem služby], [vyplněním údajů o sobě, o dodání a o platbě], [kontrolou objednávky] a [odesláním objednávky tlačítkem „Objednávka zavazující k platbě“].

2.3 Před odesláním objednávky může kupující zkontrolovat a změnit údaje, které zadal. Chybu při zadávání opraví [návratem o krok zpět v objednávce], po odeslání e-mailem na [e-mail] (§ 1826

občanského zákoníku).

2.4 Prodávající bez zbytečného odkladu potvrdí obdržení objednávky e-mailem (§ 1827 odst. 1 občanského zákoníku). Smlouva vzniká okamžikem, kdy prodávající kupujícímu e-mailem potvrdí přijetí objednávky.

2.5 Znění smlouvy a těchto podmínek pošle prodávající kupujícímu v textové podobě v příloze potvrzení objednávky (§ 1827 odst. 2 občanského zákoníku). Smlouva je u prodávajícího uložena po dobu [doba uložení] a kupující k ní má přístup tím, že mu ji prodávající na požádání pošle e-mailem.

2.6 Náklady na komunikaci na dálku (internet, telefon) nese kupující podle sazby svého poskytovatele, prodávající si za ni neúčtuje nic navíc.

3. Cena a platba

3.1 Ceny jsou uvedeny v korunách českých [včetně DPH / prodávající není plátcem DPH, uvedené ceny jsou konečné]. Celkovou cenu včetně nákladů na dodání vidí kupující v objednávce před jejím odesláním.

3.2 Kupující může platit: [bankovním převodem na účet [číslo účtu]], [platební kartou online], [dobírkou], [hotově při osobním odběru]. [Cena je splatná do [počet] dnů od potvrzení objednávky.] [Záloha činí [výše zálohy] a je splatná do [počet] dnů; bez zaplacení zálohy prodávající s plněním nezačne.]

3.3 Prodávající vystaví kupujícímu daňový doklad (fakturu) a pošle ho e-mailem.

3.4 Jen podnikatel: při prodlení s platbou má prodávající právo na zákonný úrok z prodlení.

4. Dodání a plnění

4.1 [VARIANTA: zboží] Zboží prodávající odešle nebo připraví k odběru do [počet] pracovních dnů od zaplacení (u dobírky od potvrzení objednávky). Způsob dodání: [přepravce, osobní odběr]. Náklady na dodání jsou uvedeny v objednávce a podle způsobu dodání činí [výše nákladů].

4.2 [VARIANTA: zboží] Doporučujeme kupujícímu zboží při převzetí zkontrolovat. Zjistí-li poškození obalu nebo zásilky, doporučujeme ho ihned oznámit přepravci a prodávajícímu. Tím nejsou dotčena práva kupujícího z vadného plnění.

4.3 [VARIANTA: služba] Službu prodávající poskytne v termínu a rozsahu uvedeném v potvrzení objednávky nebo dohodnutém e-mailem. Kupující poskytne součinnost, kterou plnění vyžaduje (podklady, přístup, termín).

4.4 [VARIANTA: služba, jen spotřebitel] Prodávající začne se službou před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy jen na výslovnou žádost spotřebitele, kterou spotřebitel učiní při objednávce poté, co ho prodávající upozornil a poučil (§ 1824a odst. 3 občanského zákoníku). Dopady této žádosti jsou v bodě 5.6.

5. Odstoupení od smlouvy (jen spotřebitel)

5.1 Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů (§ 1829 odst. 1 občanského zákoníku). U koupě zboží lhůta začíná dnem převzetí zboží (u více kusů nebo částí dodávaných zvlášť dnem převzetí posledního kusu nebo části), u služeb dnem uzavření smlouvy (§ 1829 odst. 1 a 2). Při pravidelné dodávce zboží lhůta běží od převzetí první dodávky.

5.2 Spotřebitel může odstoupit jakýmkoli jednoznačným prohlášením vůči prodávajícímu (§ 1830 odst. 1), například e-mailem na [e-mail] nebo dopisem na [adresa sídla]. Může použít formulář v příloze, ale nemusí. Lhůta je zachována, odešle-li spotřebitel odstoupení před jejím uplynutím.

5.3 [Od 1. 1. 2027, jen pokud sjednáváte smlouvy se spotřebiteli v online rozhraní:] Můžete rovněž odstoupit od smlouvy online na [adresa stránky s tlačítkem „Odstoupit od smlouvy“]. Využijete-li této možnosti, bez zbytečného odkladu Vám potvrdíme přijetí prohlášení o odstoupení od smlouvy v textové podobě (například prostřednictvím elektronické pošty), včetně jeho obsahu a data a času jeho odeslání.

5.4 Prodávající vrátí spotřebiteli všechny přijaté peněžní prostředky včetně nákladů na dodání bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, stejným způsobem, jakým je přijal. Náklady na dodání vrátí jen ve výši nejlevnějšího způsobu dodání, který nabízí (§ 1832 odst. 1 a 2). U koupě zboží není povinen peníze vrátit dříve, než zboží obdrží nebo než spotřebitel prokáže, že ho odeslal (§ 1832 odst. 4).

5.5 [VARIANTA: zboží] Spotřebitel zašle nebo předá zboží prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení (§ 1831 odst. 1). Náklady na vrácení zboží nese spotřebitel. [Zboží, které nelze vrátit obvyklou poštovní cestou, vrací spotřebitel na vlastní náklady v odhadované výši [výše nákladů].] Za snížení hodnoty zboží, které vzniklo nakládáním s ním jinak, než je nutné k seznámení s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností, odpovídá spotřebitel (§ 1833).

5.6 [VARIANTA: služba] Požádá-li spotřebitel o zahájení služby před uplynutím lhůty pro odstoupení a následně odstoupí, zaplatí prodávajícímu poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení (§ 1834). Je-li služba poskytnuta v plném rozsahu, právo odstoupit zaniká, pokud s plněním prodávající začal s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a před uzavřením smlouvy ho poučil, že tím právo odstoupit zaniká (§ 1837 písm. a)).

5.7 Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy zejména o dodávce zboží vyrobeného podle jeho požadavků nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám, o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, o dodávce zboží v zapečetěném obalu, který byl porušen a zboží není z hygienických důvodů vhodné vrátit, a o dalších případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku. [Ponechte jen důvody, které se na vaše zboží nebo služby vztahují.]

6. Práva z vadného plnění (reklamace)

6.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady (§ 2161 občanského zákoníku). Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví do dvou let od převzetí (§ 2165 odst. 1).

U zhotovení díla se práva z vadného plnění řídí přiměřeně ustanoveními o koupi (§ 2615 odst. 2), u ostatních služeb příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

6.2 Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění: podle své volby dodání nové věci bez vady nebo její opravu, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo nepřiměřeně nákladný (§ 2169 odst. 1). Nebyla-li vada odstraněna včas, projevila se opakovaně nebo jde o podstatné porušení smlouvy, může kupující požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit (§ 2171).

6.3 Reklamaci uplatní kupující u prodávajícího [e-mailem na [e-mail], dopisem na [adresa provozovny nebo sídla] nebo osobně v provozovně]. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o uplatnění reklamace, v němž uvede datum, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontakt na kupujícího (§ 19 odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele).

6.4 Jen spotřebitel: reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena do 30 dnů od uplatnění, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Prodávající vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí (§ 19 odst. 3 až 5 zákona č. 634/1992 Sb.).

6.5 Právo z vadného plnění nenáleží kupujícímu, pokud vadu sám způsobil, a vadou není opotřebení způsobené obvyklým užíváním (§ 2167).

7. Odpovědnost za škodu

7.1 Odpovědnost prodávajícího za škodu se řídí občanským zákoníkem. Vůči spotřebiteli prodávající svou odpovědnost neomezuje.

7.2 Jen podnikatel: [Odpovědnost prodávajícího za škodu je omezena na výši ceny plnění, z něhož škoda vznikla. Omezení se netýká újmy způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti ani újmy na přirozených právech člověka a neuplatní se vůči podnikateli, který je v tomto vztahu slabší stranou (§ 2898 občanského zákoníku).]

8. Mimosoudní řešení sporů (jen spotřebitel)

8.1 Stížnosti a reklamace vyřizuje prodávající na adrese [e-mail] a [adresa]. Neshodnou-li se strany, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce, Ústředního inspektorátu, oddělení ADR, internetová adresa adr.coi.cz, e-mail adr@coi.cz. [Pokud pro váš obor existuje jiný subjekt mimosoudního řešení sporů, uveďte ho místo ČOI nebo vedle ní, seznam vede Ministerstvo průmyslu a obchodu.]

8.2 Návrh lze podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel poprvé uplatnil u prodávajícího právo, které je předmětem sporu (§ 20p zákona č. 634/1992 Sb.). Řízení je pro spotřebitele bezplatné. Dohled nad dodržováním povinností prodávajícího vykonává Česká obchodní inspekce.

9. Osobní údaje a obchodní sdělení

9.1 Osobní údaje kupujícího zpracovává prodávající podle samostatných Zásad ochrany osobních údajů na [adresa stránky se zásadami].

9.2 [Volitelně] Obchodní sdělení posílá prodávající e-mailem jen kupujícím, kteří s tím vyslovili souhlas, nebo zákazníkům, kterým nabízí obdobné zboží či služby a kteří mají možnost zasílání jednoduše a zdarma odmítnout (§ 7 zákona č. 480/2004 Sb.).

10. Závěrečná ustanovení

10.1 Je-li některé ustanovení těchto podmínek neplatné nebo neúčinné, ostatní ustanovení tím nejsou dotčena.

10.2 Prodávající může podmínky změnit. Pro smlouvu platí znění účinné v den odeslání objednávky.

10.3 Tyto podmínky jsou účinné od [datum účinnosti].

Příloha: Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Formulář vyplňte a odešlete jen tehdy, chcete-li odstoupit od smlouvy. Jeho znění vychází z přílohy nařízení vlády č. 29/2023 Sb., zkráceně pro jednoho spotřebitele. Použití formuláře je pro spotřebitele nepovinné.

Adresát: [jméno a příjmení nebo obchodní firma prodávajícího], [adresa sídla], e-mail [e-mail].

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží (*) / o poskytnutí těchto služeb (*): [označení zboží nebo služby, číslo objednávky].

Datum objednání (*) / datum obdržení (*): .....

Jméno a příjmení spotřebitele: .....

Adresa spotřebitele: .....

Podpis spotřebitele (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě): .....

Datum: .....

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

Právní základ (stav ke dni 16. 11. 2026)

Předpis	Ustanovení	Co upravuje

Předpis	Ustanovení	Co upravuje
Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník	§ 1751, § 1826, § 1826a, § 1827	Obchodní podmínky jako součást smlouvy, technické kroky objednávky, tlačítko „Objednávka zavazující k platbě“, potvrzení objednávky a podmínek v textové podobě.
Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník	§ 1820, § 1824a, § 1829 až § 1834, § 1837	Sdělení před uzavřením smlouvy, odstoupení do 14 dnů (o rok delší bez poučení), vrácení peněz a zboží, poměrná část ceny u služeb, výjimky z odstoupení.
Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník	§ 2161 až § 2171, § 2615, § 2898	Odpovědnost za vady, dvouletá doba, nároky kupujícího, vady díla, zákaz vyloučit odpovědnost za újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.
Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele	§ 13, § 14, § 19, § 20p	Informování o reklamaci, informace o subjektu mimosoudního řešení sporů v podmínkách i na webu, potvrzení a 30denní lhůta reklamace, roční lhůta pro návrh na ADR.
Zákon č. 159/2026 Sb. (účinnost od 1. 1. 2027)	nový § 1830a občanského zákoníku, § 24 odst. 16 písm. q) a r) zákona č. 634/1992 Sb.	Tlačítko pro odstoupení od smlouvy v online rozhraní a potvrzení jeho přijetí; pokuta až 5 000 000 Kč.
Nařízení vlády č. 29/2023 Sb. ve znění č. 66/2026 Sb.	příloha	Vzorové poučení a vzorový formulář pro odstoupení; věta o online odstoupení pro poučení od 19. 6. 2026.
Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti	§ 7	Obchodní sdělení e-mailem jen se souhlasem, nebo zákazníkům u obdobného zboží s možností odmítnutí.

Zdroje

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-634
- Zákon č. 159/2026 Sb. (účinnost od 1. 1. 2027): https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2026-159
- Nařízení vlády č. 29/2023 Sb. ve znění č. 66/2026 Sb.: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2023-29

- Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-480

Vzory zdarma od Socionet: socionet.cz/vzory/obchodni-podminky/. Jsou nezávazné, nic neslibují a nenahrazují právní poradenství. Znění zákonů se mění: před použitím ověřte, zda je stav ke dni 16. 11. 2026 stále aktuální.