



— P R I N T —

● KVALITA ● RYCHLOST ● PRECIZNOST

OFICIÁLNÍ SMLUVNÍ DOKUMENT

Obchodní podmínky B2C

Pro spotřebitele - tiskoviny, fotoobrazy, grafické práce a polygrafické služby



Matu print s.r.o.

Korunní 2569/108, 101 00 Praha 10 - Vinohrady

IČO 299 23 735

vaclav.matousek@matu-print.cz | +420 721 574 257

Účinnost: 23. 8. 2026 | Verze webu v111.33

Tato PDF kopie zachycuje úplné znění podmínek platné při objednávce. Je určena k uložení společně s potvrzením objednávky.



Obsah dokumentu

1. Základní údaje, působnost a pojmy
2. Nabídka, hlavní vlastnosti a dostupnost
3. Objednávka a uzavření smlouvy
4. Cena, slevy, platba a doklady
5. Tisková data, online editory a schvalování
6. Výroba, dodací doba, doprava a převzetí
7. Zakázka s vlastním motivem, storno a hranice reklamace
8. Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku
9. Práva z vad, reklamace a záruka
10. Autorská práva, licence a obsah podkladů
11. Osobní údaje a tiskové soubory
12. Stížnosti, dozor a mimosoudní řešení sporů
13. Závěrečná pravidla a změny podmínek
14. Vzorový formulář pro odstoupení
15. Hlavní právní a informační zdroje

1. Základní údaje, působnost a pojmy

Tyto obchodní podmínky upravují smluvní vztahy, v nichž zákazník vystupuje jako **spotřebitel**, tedy jako člověk, který jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání.

Prodávajícím, dodavatelem nebo zhotovitelem je **Matu print s.r.o.**, IČO **299 23 735**, se sídlem Korunní 2569/108, 101 00 Praha 10 - Vinohrady (dále jen „Matu Print“).

Kontaktní e-mail: vaclav.matousek@matu-print.cz. Telefon: **+420 721 574 257**. Sídlo je adresou pro písemnou komunikaci; způsob předání reklamovaného výrobku je vhodné předem dohodnout, aby mohl být bezpečně převzat.

Podmínky se použijí pro objednávky uskutečněné prostřednictvím webu matu-print.cz, e-mailem, telefonicky nebo individuální nabídkou. Zvláštní ujednání v potvrzené nabídce, specifikaci či smlouvě má přednost před těmito podmínkami. Zákonná práva spotřebitele nelze podmínkami zkrátit.

„Výrobkem“ nebo „zbožím“ se rozumí zejména tiskovina, fotoobraz, reklamní deska, plakát, banner, samolepka, etiketa, brožura, kalendář, roll-up a jiný hmotný výsledek. „Službou“ nebo „dílem“ se rozumí zejména grafická práce, sazba, retuš, předtisková příprava, kontrola dat, tisková či dokončovací operace, montáž a individuální zhotovení.

2. Nabídka, hlavní vlastnosti a dostupnost

Hlavní vlastnosti, materiál, rozměr, množství, barevnost, jednostrannost či oboustrannost, zušlechtnění, způsob dokončení a další parametry jsou uvedeny u produktu, v kalkulaci, v košíku nebo v individuální nabídce. Spotřebitel je před objednáním povinen zvolenou konfiguraci zkontrolovat.

Fotografie a vizualizace jsou informativní. Rozhodující je potvrzená specifikace. Zobrazení barvy na běžném nekalibrovaném monitoru není certifikovaným nátiskem a může se od výsledného tisku lišit vlivem RGB zobrazení, tiskové technologie, materiálu a povrchové úpravy.

Online kalkulačka zpravidla uvádí cenu pro standardně definovanou konfiguraci. Je-li položka výslovně označena jako orientační, atypická nebo vyžadující kontrolu dat a materiálu, jde o podklad k nabídce. Matu Print nesmí po uzavření smlouvy cenu jednostranně zvýšit; změna ceny nebo parametrů vyžaduje předchozí srozumitelné odsouhlasení spotřebitelem.

Matu Print může odmítnout zakázku z objektivního důvodu, zejména při nedostupnosti materiálu, technické neproveditelnosti, protiprávním obsahu, porušení práv třetích osob nebo bezpečnostním riziku. Pokud již byla přijata platba a náhradní řešení nebude dohodnuto, přijatá částka bude vrácena.

3. Objednávka a uzavření smlouvy

3.1 Kontrola objednávky

Spotřebitel vybírá produkt a jeho parametry, přidá položku do košíku, zkontroluje množství a cenu, zvolí dopravu a platbu, vyplní kontaktní a adresní údaje, případně vloží slevový kód, poznámku a tisková data. Před odesláním může zadané údaje opravit nebo se vrátit k předchozím krokům.

Objednávku odešle tlačítkem, jehož význam je závazné objednání s povinností zaplatit. Podmínkou odeslání je zaškrtnutí souhlasu s obchodními podmínkami. Spotřebitel odpovídá za správnost kontaktního e-mailu a telefonu, které jsou potřebné pro potvrzení a řešení zakázky.

3.2 Vznik smlouvy

Odeslaná objednávka představuje závazný návrh spotřebitele na uzavření smlouvy podle zobrazené rekapitulace. Smlouva je uzavřena doručením potvrzení přijetí objednávky Matu Print na e-mail spotřebitele. U položky výslovně označené jako orientační nebo individuálně naceněné je smlouva v dotčeném rozsahu uzavřena až tím, že spotřebitel výslovně přijme následnou konečnou nabídku.

Potvrzení obsahuje číslo objednávky a rekapitulaci. Spotřebitel si uloží potvrzení a znění podmínek platné při objednání. Smlouva se uzavírá v českém jazyce. Matu Print objednávku eviduje pro plnění zákonných a smluvních povinností; spotřebitel k interní evidenci nemá přímý přístup, její obsah však obdrží v potvrzení a může si vyžádat kopii své objednávky.

3.3 Objednávka jiným způsobem

U e-mailové, telefonické nebo osobní poptávky je smlouva uzavřena přijetím dostatečně určité nabídky. U nabídky učiněné spotřebiteli během nevyžádaného telefonního hovoru vzniká závazek spotřebitele až jeho následným souhlasem v textové podobě v souladu se zákonem.

4. Cena, slevy, platba a doklady

Matu Print je **neplátcem DPH**. Uvedená cena je konečná cena Matu Print; DPH se k ní nepřipočítává. Před závazným odesláním objednávky košík zobrazí cenu produktů, případnou slevu, cenu zvolené dopravy, případný dobírkový poplatek a konečnou částku.

Slevový kód se uplatní pouze při splnění zveřejněných podmínek, zejména platnosti, rozsahu, minimální objednávky a limitu použití. Nelze jej směnit za peníze ani dodatečně použít po odeslání objednávky, pokud Matu Print výslovně nepotvrdí jinak. Sleva nesmí snížit cenu pod nulu.

4.1 Způsoby platby

- platba kartou, Apple Pay nebo Google Pay prostřednictvím GoPay, je-li daná metoda na webu aktivní;
- dobírka u podporované dopravy; k ceně se připočítává **60 Kč**;
- platba při osobním převzetí, je-li tato možnost v košíku nabídnuta;
- bankovní převod nebo záloha, pokud byly individuálně sjednány.

Údaje platební karty se zadávají přímo v zabezpečeném prostředí GoPay a Matu Print je neukládá. Nepodaří-li se online platbu dokončit, spotřebitel objednávku neopakuje, pokud již obdržel její číslo, ale kontaktuje Matu Print pro ověření stavu.

Faktura nebo jiný účetní doklad je zasílán elektronicky na zadaný e-mail. Spotřebitel souhlasí s elektronickou podobou dokladu; tím není dotčeno jeho právo požádat o opravu nesprávných údajů.

5. Tisková data, online editory a schvalování

5.1 Dodání podkladů

Spotřebitel dodá tisková data způsobem a ve formátu uvedeném u produktu, prostřednictvím online editoru, přímým nahráním nebo odkazem na úložiště. Data musí být čitelná, úplná, bez škodlivého kódu a musí odpovídat objednanému rozměru, orientaci a počtu variant.

Základní technická kontrola není automaticky jazykovou korekturou, kontrolou pravopisu, správnosti jmen, telefonů, QR kódů, cen, termínů, právní správnosti textu ani úplnou kontrolou každého grafického prvku. Taková kontrola je součástí plnění pouze tehdy, byla-li objednána nebo výslovně potvrzena.

5.2 Nevhodný podklad

Zjistí-li Matu Print při odborné péči, že podklad nebo pokyn je zjevně nevhodný, upozorní spotřebitele a může výrobu na nezbytnou dobu přerušit. Typicky jde o velmi nízké rozlišení, chybějící spád, nepřevedené fonty, nesprávný poměr stran, nečitelný text, poškozený soubor nebo zjevný rozpor mezi daty a objednávkou.

Trvá-li spotřebitel po srozumitelném upozornění na použití nevhodného podkladu, nese následky způsobené výhradně tímto podkladem nebo pokynem. Matu Print nadále odpovídá za vlastní výrobní chyby a za vady, které s upozorněním rizikem nesouvisejí.

5.3 Náhled a korektura

Je-li zaslán náhled ke schválení, spotřebitel zkontroluje zejména texty, kontakty, pořadí stran, výřez, orientaci, formát, umístění prvků a požadované varianty. Výroba může začít po schválení. Schválení náhledu nevylučuje reklamaci chyby, kterou do výroby následně zavedl Matu Print, ani vady, kterou spotřebitel nemohl z náhledu rozumně zjistit.

Online editor pomáhá návrh připravit, nenahrazuje profesionální grafickou kontrolu. Lokální automatické uložení v prohlížeči není trvalou archivací ze strany Matu Print; spotřebitel si uchová vlastní kopii projektu a výsledných dat.

6. Výroba, dodací doba, doprava a převzetí

Dodací doba začíná běžet, jakmile je uzavřena smlouva, uhrazena případná záloha, dodána použitelná data a schválen náhled, vyžaduje-li jej zakázka. Termín uvedený jako odhad se upřesní po kontrole podkladů. Pevný termín je závazný pouze tehdy, byl-li výslovně potvrzen Matu Print.

Není-li doba dodání sjednána, Matu Print plní bez zbytečného odkladu, nejpozději v zákonné lhůtě; povaha zakázkové výroby, potřebná součinnost spotřebitele a sjednané technologické kroky mohou odůvodnit individuální termín, který bude spotřebiteli předem sdělen.

6.1 Doprava

- DPD: 99 Kč;
- Zásilkovna – výdejní místo nebo Z-BOX: 109 Kč;
- osobní převzetí: bez dopravného.

Rozhodující je vždy cena a dostupnost zobrazená v košíku před odesláním objednávky. U Zásilkovny je nutné vybrat konkrétní výdejní místo nebo Z-BOX v oficiální nabídce Packety. Rozměrově nevhodnou zásilku může Matu Print po dohodě převést na odpovídající způsob dopravy. Zvolený způsob dopravy a jeho cena jsou potvrzeny v objednávce.

Při přepravě dopravcem nabídnutým Matu Print přechází nebezpečí poškození na spotřebitele až převzetím zásilky. Spotřebitel při převzetí podle možností zkontroluje obal a zjevné poškození zdokumentuje fotografiemi. Zápis s dopravcem usnadní šetření, jeho absence však sama o sobě neruší zákonná práva vůči Matu Print.

Spotřebitel převezme řádně dodanou zásilku nebo si vyzvedne zakázku v dohodnuté době. Nepřevzetí neznamená automatické odstoupení od smlouvy. Matu Print může po předchozím upozornění požadovat náhradu účelných nákladů opakovaného doručení nebo skladování, pokud je spotřebitel způsobil porušením své povinnosti.

Vlastnické právo k výrobku přechází na spotřebitele úplným zaplacením ceny, nebezpečí škody se však řídí pravidly o převzetí uvedenými výše.

7. Zakázka s vlastním motivem, storno a hranice reklamace

Výrobek s vlastním motivem je zpravidla zbožím vyrobeným podle požadavků spotřebitele.

Jde zejména o tisk z vlastní fotografie, loga, textu či grafiky, fotoobraz z vlastního snímku, výrobek s osobními údaji nebo zakázku v atypickém rozměru. U takového výrobku spotřebitel nemá zákonné právo na běžné 14denní odstoupení bez udání důvodu podle § 1837 písm. d) občanského zákoníku.

Po závazném objednání nevzniká automatické právo na storno personalizované zakázky.

Zrušení je možné pouze po dohodě s Matu Print. Pokud výroba ještě nezačala, Matu Print může stornu vyhovět; může přitom požadovat úhradu již skutečně a účelně vynaložených nákladů, zejména grafických prací, kontroly dat, objednaného atypického materiálu nebo plnění třetí strany. Přijatá částka nad tyto náklady se vrátí.

Výjimka ze storna a 14denního odstoupení nikdy neruší reklamaci oprávněné vady.

Reklamovat lze zejména výrobek poškozený při výrobě nebo dopravě zajištěné Matu Print, nesprávný materiál či rozměr, chybějící kusy, vadu tisku, vazby, řezu, laminace nebo jiné provedení odporující potvrzené objednávce.

Reklamaci naopak nelze úspěšně založit pouze na tom, že se spotřebiteli dodatečně nelíbí jeho vlastní motiv, text, kompozice nebo výřez, anebo že podklad obsahoval pravopisnou, obsahovou či grafickou chybu, nízké rozlišení nebo nevhodnou barevnost, kterou Matu Print věrně reprodukoval a nezpůsobil. To platí pouze tehdy, pokud Matu Print splnil svou odbornou povinnost upozornit na zjevně nevhodný podklad, který mohl při obvyklé kontrole rozpoznat.

Je-li odchylka výsledkem chyby online editoru, grafické práce nebo výrobního zásahu Matu Print, posoudí se jako možná vada bez ohledu na to, že původní motiv dodal spotřebitel. Každý případ se hodnotí podle potvrzených parametrů, podkladů, náhledu a skutečné příčiny vady.

8. Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku

8.1 Kdy právo existuje

U nepersonalizovaného zboží objednaného na dálku může spotřebitel bez udání důvodu odstoupit do 14 dnů od převzetí. U jedné objednávky dodané po částech běží lhůta od převzetí poslední části. Oznámení stačí prokazatelně odeslat poslední den lhůty.

Odstoupení lze zaslat na vaclav.matousek@matu-print.cz nebo na adresu sídla. Lze použít vzor v článku 14, ale není to povinné.

8.2 Kdy právo neexistuje

Právo na 14denní odstoupení se neuplatní zejména u zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám. Typické příklady jsou uvedeny v článku 7. Pouhý výběr běžné varianty z předem dané nabídky však nemusí sám o sobě výjimku založit; rozhodující je skutečná individualizace výrobku.

8.3 Služby a grafické práce

Má-li být samostatná služba zahájena před uplynutím 14 dnů, vyžádá si Matu Print výslovnou žádost spotřebitele. Odstoupí-li spotřebitel před úplným dokončením, uhradí poměrnou část již poskytnutého plnění, byl-li o tom předem poučen. Právo odstoupit po úplném poskytnutí služby zanikne jen při splnění zákonných podmínek, zejména předchozím výslovném souhlasu a poučení.

8.4 Vrácení plnění

Je-li odstoupení přípustné, spotřebitel zboží zašle nebo předá do 14 dnů od odstoupení a nese přímé náklady vrácení, nebylo-li sděleno jinak. Matu Print vrátí přijaté peníze včetně ceny nejlevnější nabízené dopravy do 14 dnů od odstoupení; může vyčkat na vrácení zboží nebo na prokázání jeho odeslání. Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty vzniklé zacházením nad rámec nutného seznámení s povahou a vlastnostmi zboží.

9. Práva z vad, reklamace a záruka

Matu Print odpovídá, že výrobek při převzetí odpovídá smlouvě a nemá vady. Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví do dvou let od převzetí; projeví-li se během jednoho roku, uplatní se zákonná domněnka, že existovala již při převzetí, nevylučuje-li to povaha věci nebo vady.

Podrobný postup, způsoby nápravy, třicetidenní lhůtu pro vyřízení, zvláštnosti tiskových tolerancí a informace o dobrovolné záruce upravuje samostatný **Reklamační řád a informace o záruce B2C**, který tvoří součást těchto podmínek.

Matu Print neposkytuje plošnou dobrovolnou záruku za jakost nad zákonný rámec, pokud ji u konkrétního výrobku výslovně neslíbí. Zákonná práva z vadného plnění tím nejsou dotčena.

10. Autorská práva, licence a obsah podkladů

Spotřebitel prohlašuje, že je oprávněn použít a předat fotografie, loga, texty, grafiku, ochranné známky a jiné podklady v rozsahu potřebném k výrobě. Pokud podklad zachycuje jiné osoby, děti nebo obsahuje osobní údaje, spotřebitel zajistí potřebná oprávnění a přiměřenost použití.

Spotřebitel poskytuje Matu Print nevýhradní, účelově omezené oprávnění podklady technicky zpracovat, rozmnožit a předat nezbytnému výrobnímu dodavateli pouze pro nacenění, kontrolu, výrobu, dodání, reklamaci a ochranu práv. Matu Print nesmí bez dalšího souhlasu použít zákaznický motiv v reklamě, portfoliu nebo na sociálních sítích.

Matu Print může odmítnout obsah zjevně protiprávní, porušující práva třetích osob, podněcující násilí nebo nenávist, obsahující zneužití dítěte nebo jinak odporující zákonu. Tím není založena obecná povinnost všechny podklady právně kontrolovat.

Autorská práva k originální grafické práci vytvořené Matu Print zůstávají autorovi nebo příslušnému nositeli. Po úplném zaplacení získává spotřebitel oprávnění užít schválený výsledek k účelu a v rozsahu vyplývajícím z objednávky. Předání otevřených zdrojových souborů, fontů, fotografií z fotobanky, výhradní licence nebo práva k úpravám musí být sjednáno zvlášť.

11. Osobní údaje a tiskové soubory

Osobní údaje jsou zpracovávány zejména pro poptávku, uzavření a plnění smlouvy, platbu, dopravu, účetnictví, reklamace a ochranu práv. Podrobnosti o kategoriích údajů, dobách uchování, GoPay, dopravcích, RÚIAN, online editorech a právech fyzických osob uvádí dokument **Ochrana osobních údajů**.

Tisková data mohou obsahovat údaje třetích osob. Spotřebitel do nich nezařadí citlivé nebo nadbytečné informace, pokud nejsou pro zakázku nezbytné. Pokud Matu Print při B2C zakázce zpracovává podklady jen pro výrobu, použije je pouze v nezbytném rozsahu a po přiměřenou dobu.

12. Stížnosti, dozor a mimosoudní řešení sporů

Stížnost nebo žádost o nápravu lze zaslat na vaclav.matousek@matu-print.cz. Matu Print se pokusí věc vyřešit přímo a srozumitelně, aniž by tím byla dotčena další práva spotřebitele.

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb 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/. Návrh podává spotřebitel po předchozím pokusu vyřešit spor přímo, zpravidla do jednoho roku od prvního uplatnění práva u Matu Print.

Dozor nad dodržováním povinností vůči spotřebitelům vykonává v příslušném rozsahu Česká obchodní inspekce. Evropská platforma ODR byla ukončena 20. 7. 2025 a není proto uváděna jako dostupný způsob řešení sporu.

13. Závěrečná pravidla a změny podmínek

Smlouva se řídí právem České republiky. Volba práva nezbavuje spotřebitele ochrany, kterou mu poskytují kogentní ustanovení právního řádu jinak rozhodného podle práva Evropské unie. Spory rozhodují věcně a místně příslušné soudy.

Je-li některé ustanovení neplatné nebo nepoužitelné, ostatní zůstávají účinná. Namísto nepoužitelného ustanovení se použije zákonná úprava nejbližší jeho smyslu, aniž by byla omezena spotřebitelská ochrana.

Matu Print může podmínky měnit pro budoucí objednávky. Pro konkrétní smlouvu platí znění účinné v okamžiku jejího uzavření; pozdější změna již uzavřenou smlouvu bez dohody nemění.

Právní aktualizace: podmínky odpovídají právnímu stavu k 23. 8. 2026. Sněmovní tisk 53 týkající se dalších spotřebitelských informačních povinností nebyl k tomuto datu přijat. Před případnou účinností plánovanou od 27. 9. 2026 je nutné dokument i předsmluvní zobrazení znovu ověřit.

14. Vzorový formulář pro odstoupení

Tento vzor použijte pouze tehdy, pokud zákon odstoupení umožňuje. **Nelze jej použít k běžnému vrácení výrobku s vlastním motivem nebo jiné skutečně personalizované zakázky.**

Adresát: Matu print s.r.o., Korunní 2569/108, 101 00 Praha 10 - Vinohrady
E-mail: vaclav.matousek@matu-print.cz

Oznamuji, že odstupuji od smlouvy na následující zboží / službu:

Číslo objednávky:

Datum objednání / převzetí:

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

E-mail a telefon:

Požadovaný způsob vrácení platby (pokud se má lišit od původní platby):

Datum:

Podpis spotřebitele, pouze pokud je formulář zasílán v listinné podobě.

15. Hlavní právní a informační zdroje

- [Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník](#), zejména § 1724-1755, § 1810-1840, § 1914-1925, § 2099-2174b a § 2586-2619.
- [Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele](#), zejména pravidla informování, cen, reklamací a ADR.
- MPO - předsmluvní informace.
- ČOI - smlouvy uzavírané přes internet a telefon a výjimky z odstoupení.
- ČOI - mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.
- Poslanecká sněmovna - stav sněmovního tisku 53.