

společnosti

**TPF group s.r.o.**

se sídlem Dvořákova 44/14, 602 00 Brno

IČ: 02642328

DIČ: CZ02642328

společnost je zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 81968

pro předmět podnikání výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona.

#### **Kontaktní údaje:**

Adresa: Dvořákova 44/14, 602 00 Brno

Telefon: +421 233 006 990

E-mail: info@travelking.sk

Provozní doba: všední dny 8:00 - 18:00

(dále jen „**Provozovatel**“)

## **1. Úvodní ustanovení**

1.1 Tyto obchodní podmínky (dále jen „**Obchodní podmínky**“) upravují vztahy, ve smyslu ustanovení § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „**Občanský zákoník**“) a stanovují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy uzavírané mezi Provozovatelem a zákazníkem prostřednictvím elektronického formuláře Provozovatele (dále jen „**Smlouva**“) a tvoří její nedílnou součást.

1.2 Zákazníkem je pouze spotřebitel ve smyslu § 419 Občanského zákoníku. Tyto Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu využít Služeb Provozovatele, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání Služeb v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

1.3 Předmětem Smlouvy na straně Provozovatele je závazek poskytnout služby, konkrétně zprostředkovat on-line nákup, objednávku, (zprostředkovanou) platbu nebo rezervační služby nabízené nebo umožněné Provozovatelem (dále jen „**Služby Provozovatele**“), které se vztahují na různé zejména ubytovací, sportovní, vzdělávací, zábavní, umělecké či rekreační služby (dále jen „**Služba**“ nebo „**Služby**“) nabízené poskytovateli služeb cestovního ruchu (dále jen „**Poskytovatel**“) prostřednictvím webových stránek umístěných na internetové adrese [www.travelking.sk](http://www.travelking.sk) (dále jen „**Portál**“). K využití Služby se Poskytovatel prostřednictvím Provozovatele zavazuje Zákazníkovi poskytnout individuálně určenou poukázku (dále jen „**Kupon**“). Předmětem Smlouvy na straně Zákazníka je závazek zaplatit cenu Služby prostřednictvím Provozovatele.

1.4 Na Portále jsou prezentovány Služby včetně jejich parametrů a vlastností.

1.5 Ustanovení odchylná od těchto Obchodních podmínek si Provozovatel a Zákazník (dále též souhrnně jako „**Smluvní strany**“) mohou sjednat ve Smlouvě. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají aplikační přednost před ustanoveními Obchodních podmínek.

1.6 Ustanovení těchto Obchodních podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a tyto Obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

## **2. Obecná ustanovení**

2.1 Provozovatel dlouhodobě vyvíjí činnost k zajišťování široké nabídky Služeb pro své Zákazníky, zákaznické a technické podpory a budování uživatelsky přívětivého Portálu. Za tímto účelem Provozovatel vstupuje s Poskytovateli do smluvních vztahů a tyto vztahy s nimi průběžně udržuje. Provozovatel dále Poskytovatelům poskytuje prostor na Portále k prezentaci jejich Služeb.

2.2 Zákazník na základě uzavření Smlouvy získá Kupon, který jej opravňuje k využití Služeb .

**2.3 Provozovatel vstupuje do smluvního vztahu se Zákazníkem pouze prostřednictvím Smlouvy, jejímž předmětem je zprostředkování Služeb a Kuponu. Od okamžiku, kdy je uzavřena Smlouva, Provozovatel jedná výhradně jako prostředník mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. Provozovatel nevystavuje Kupon. Provozovatel neprodává, nepronajímá, ani nenabízí žádné produkty nebo služby v oblasti cestovního ruchu, sportu, vzdělání, zábavy, umění či rekreace. Provozovatel tak nenese odpovědnost za vady Služby.**

2.4 Na Portále jsou zveřejněny informace, které jsou založeny na informacích poskytnutých Poskytovateli. Prostor na Portále, na němž jsou nabízeny Služby, je Provozovatelem pronajímán Poskytovatelům, kteří jsou plně odpovědní za

úplnost, přesnost, pravdivost a právní nezávadnost veškerých informací týkajících se Služeb, vč. poplatků, cen, vstupného, dostupnosti, podmínek a dalších relevantních informací. Provozovatel neodpovídá za případnou úplnost, přesnost, pravdivost a právní nezávadnost obsahu zveřejňovaného Poskytovateli na Portále, ani za jeho úplnost, přesnost či pravdivost. Provozovatel obsah zveřejňovaný Poskytovateli aktivně nemonitoruje, nehraje tedy aktivní roli takové povahy, že by bylo možné konstatovat, že tento obsah zná anebo kontroluje.

### 3. Uživatelský účet

3.1 Na základě registrace provedené na Portále může Zákazník přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může Zákazník zejména činit objednávky Kuponů (dále jen „**Uživatelský účet**“).

3.2 Při registraci je Zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v Uživatelském účtu je Zákazník při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené Zákazníkem v Uživatelském účtu jsou Provozovatelem považovány za správné.

3.3 Zákazník je oprávněn se registrovat i prostřednictvím svého profilu na sociální síti Facebook provozované společností Facebook Inc., se sídlem 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025, Spojené státy americké. Jméno, příjmení a emailová adresa jsou získány automaticky na základě informací v tomto profilu uvedených.

3.4 Přístup k Uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho Uživatelského účtu.

3.5 Zákazník není oprávněn umožnit využívání Uživatelského účtu třetím osobám.

3.6 Provozovatel může zrušit Uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy Zákazník svůj Uživatelský účet déle než 24 měsíců nevyužívá, či v případě, kdy Zákazník poruší své smluvní povinnosti vůči Provozovateli.

3.7 Zákazník bere na vědomí, že Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Provozovatele, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

### 4. Uzavření Smlouvy

4.1 Pro odeslání objednávky (návrhu na uzavření Smlouvy) vyplní Zákazník objednávkový formulář vztahující se ke konkrétní nabídce Služby na Portále. Nabídka Služeb na Portále a objednávkový formulář obsahují zejména informace o:

- 4.1.1 poskytované Službě a jejích hlavních vlastnostech,
- 4.1.2 možnostech volby nadstandardních služeb, které se touto volbou stávají součástí Služby a za které je Zákazník povinen uhradit příplatek,
- 4.1.3 tom, zda jde o Službu na konkrétní termín, či nikoliv,
- 4.1.4 ceně Služby,
- 4.1.5 způsobu platby ceny Služby.

4.2 Před odesláním objednávky je Zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil, a to i s ohledem na možnost Zákazníka zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle Zákazník kliknutím na tlačítko „DOKONČIT“.

4.3 Zákazník je v objednávce povinen uvést úplné a pravdivé údaje. Údaje uvedené v objednávce jsou Provozovatelem považovány za úplné a pravdivé.

#### 4.4 Zákazník odesláním objednávky prohlašuje, že

- **4.4.1 je právně způsobilý k odeslání objednávky a k přijetí práv a povinností ze Smlouvy, a to zejména s ohledem na svůj věk, nebo jezastoupen zákonným zástupcem,**
- **4.4.2 veškeré údaje, které předává Provozovateli, jsou pravdivé, úplné, přesné a správné,**
- **4.4.3 se náležitě a dostatečně seznámil s obsahem svých práv a povinností plynoucích ze Smlouvy a Obchodních podmínek, zejména že předmětem Smlouvy je zprostředkování Služby a Kuponu, který Zákazníka opravňuje k využití Služby, která bude Zákazníkovi poskytnuta Poskytovatelem, nikoliv Provozovatelem.**

4.5 Provozovatel neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení Zákazníkovi potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty Zákazníka uvedenou v objednávce (dále jen „**elektronická adresa Zákazníka**“).

**4.6 Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Provozovatel odešle akceptaci objednávky (návrhu na uzavření Smlouvy) odeslané Zákazníkem. Provozovatel tuto akceptaci objednávky zašle na adresu elektronické pošty Zákazníka**

**včetně výzvy k zaplacení ceny Služby dle zvoleného způsobu. Spolu s akceptací objednávky zasílá Provozovatel Zákazníkovi rovněž aktuální znění Smlouvy a Obchodních podmínek ve formátu PDF. Zvolil-li Zákazník bezhotovostní platbu platební kartou a proběhne-li platba řádně, Provozovatel Zákazníkovi zašle akceptaci objednávky ve formě potvrzení o přijetí platby a rovněž aktuální znění Smlouvy a Obchodních podmínek ve formátu PDF.**

4.7 Zákazník souhlasí s tím, že Provozovatel může započít s poskytováním Služeb Provozovatele dle Smlouvy neprodleně po uzavření této Smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel je oprávněn splnit své závazky či služby před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy.

4.8 V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže Provozovatel splnit, zašle Zákazníkovi novou nabídku s uvedením možných variant objednávky. Smlouva je v tomto případě uzavřena okamžikem, kdy byla Provozovateli doručena akceptace konkrétní varianty nabídky Zákazníkem.

4.9 Provozovatel poskytne Zákazníkovi Kupon ihned poté, co Zákazník uhradí plnou cenu Služby.

4.10 Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel není povinen uzavřít Smlouvu, a to zejména s osobami, které dříve podstatným způsobem porušily své smluvní či zákonné povinnosti vůči Provozovateli či kterémukoliv z Poskytovatelů.

**4.11 Veškerá prezentace Služeb Provozovatele umístěná na Portále je pouze informativního charakteru a Provozovatel není povinen uzavřít Smlouvu ohledně těchto Služeb Provozovatele. Ustanovení § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku se nepoužije.**

**4.12 Smluvní strany vylučují aplikaci § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku.**

## 5. Cena Služby, platební podmínky

5.1 Portál obsahuje informace o cenách Služeb a způsobech jejich úhrady (dále též jen **Cena Služby**). Zvolí-li Zákazník nadstandardní službu, je příplatek za nadstandardní službu součástí Ceny Služby. Cena Služby je uvedena i včetně daně z přidané hodnoty. Zákazník není povinen hradit náklady na balení, přepravu ani žádné další související poplatky, není-li výslovně stanoveno jinak. Poskytovatel nepožaduje žádné poplatky v závislosti na způsobu platby. Provozovatel upozorňuje zákazníka, že v ceně dárkového Kuponu jsou oproti ceně běžného Kuponu započteny i náklady na zhotovení a individualizaci tohoto Kuponu.

5.2 Portál obsahuje i informace o případných poplatcích souvisejících se Službou, které však nejsou zahrnuty do Ceny Služby (typicky místní poplatky).

5.3 Při platbě je Zákazník oprávněn započíst peněžitou částku uvedenou v Kuponu na hodnotu či kredity.

5.4 O přijetí platby Ceny Služby vydá Provozovatel Zákazníkovi potvrzení. Potvrzení bude přístupné prostřednictvím Uživatelského účtu ve formátu PDF. Potvrzení není daňovým dokladem dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Cena Služby plně patří Poskytovateli, proto je povinnost vydání účetního či daňového dokladu na Poskyvateli.

5.5 Ceny Služby zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na Portále. V případě zjevné technické chyby při uvedení výše Ceny Služby nemá Provozovatel skutečnou vůli Smlouvu za takovýchto podmínek uzavřít.

5.6 Cenu Služby hradí Zákazník Poskytovateli prostřednictvím Provozovatele. Cenu Služby může Zákazník uhradit následujícími způsoby:

- a) bezhotovostně bankovním převodem na účet Provozovatele č. 2200552730/2010, vedený u společnosti Fio banka, a.s. (dále jen „**Účet Provozovatele**“);
- b) bezhotovostně platební kartou;
- c) bezhotovostně přes systém Benefity;
- d) bezhotovostně na základě faktury (potvrzení pro zaměstnavatele);
- e) bezhotovostně platební metodou Twisto.

5.7 V případě, že Provozovatel je nebo se v budoucnu stane povinen k evidenci tržeb ve smyslu zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb, v účinném znění (dále jen „**Zákon o evidenci tržeb**“), Provozovatel vystaví Zákazníkovi elektronický doklad o zaplacení obsahující náležitosti podle zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb. Elektronický doklad bude přístupný prostřednictvím Uživatelského účtu. S vyhotovením elektronického dokladu o zaplacení Zákazník výslovně souhlasí. V tomto případě Provozovatel plní informační povinnost: „*Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.*“

5.8 Cena Služby je splatná do 3 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Zákazník je povinen uhradit Cenu Služby společně s uvedením variabilního symbolu platby.

5.9 Závazek Zákazníka uhradit Cenu Služby je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet Provozovatele.

5.10 V případě, že Zákazník uvede chybný variabilní symbol platby, variabilní symbol platby neuvede či uhradí částku v jiné výši, než je povinen, bere na vědomí, že vyřizování těchto plateb může trvat několik dní a může mít za následek neposkytnutí Služby z důvodu nemožnosti spárovat platbu s fakturou. V případě chybně zadaného variabilního symbolu platby je Zákazník též na vyzvání Provozovatele povinen sdělit své číslo účtu, aby bylo možné jeho platbu identifikovat.

5.11 Provozovatel výslovně upozorňuje Zákazníka, že cenu není možné uhradit složenkou.

5.12 Platba „Twisto“ je poskytována společností [Twisto payments a.s.](#), IČ: 01615165, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085, se sídlem na adrese Újezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1 na základě Twisto faktury postoupením pohledávky na úhradu platby s prodlouženou splatností společnosti Twisto payments a.s., a to za podmínek uvedených ve [Všeobecných obchodních podmínkách pro zákazníky služby „TWISTO“](#).

5.13 V případě, že Zákazník využije službu „Twisto“ zprostředkovanou Provozovatelem a poskytovanou ze strany Twisto payments a.s., je Zákazník povinen uhradit platbu (tj. celkovou cenu a náklady na dopravu zboží) do 14 dnů ode dne doručení zboží.

5.14 V případě, že Zákazník využije službu „Twisto“ dojde k uzavření Smlouvy vyplněním objednávky ze strany Zákazníka, akceptací objednávky ze strany Provozovatele (písemným potvrzením elektronickou poštou) a úhradou ceny Zákazníkem nebo využitím služby „Twisto“.

5.15 Zákazník souhlasí s tím, že vybráním služby Twisto v objednávce a po následném schválení platby Twistem, akceptuje [Všeobecné obchodní podmínky pro zákazníky služby „TWISTO“](#) a bere na vědomí [Pravidla pro zpracování osobních údajů společnosti Twisto](#).

## 6. Použití Kuponu

6.1 Na základě Smlouvy Provozovatel poskytne Zákazníkovi Kupon, který Zákazníka opravňuje k využití Služby.

6.2 Podmínky použití Kuponu, a to zejména doba jeho platnosti, jsou uvedeny v nabídce Poskytovatelů prezentované na Portále nebo jsou uvedeny přímo na Kuponu. Zákazník se zavazuje se s těmito podmínkami před uzavřením Smlouvy náležitě seznámit a zavazuje se je dodržovat. Zákazník je také povinen řídit se pokyny Poskytovatele k využití Služby.

**6.3 Nejde-li o Službu na konkrétní termín, je Zákazník povinen po obdržení Kuponu objednat či rezervovat Službu s dostatečným předstihem tak, aby bylo možno Službu poskytnout v době platnosti Kuponu. Poskytovatel ani Provozovatel neodpovídají za to, že Služba, resp. konkrétní termín, bude volné pro Zákazníky kdykoli po celou sjednanou dobu platnosti Kuponu, jelikož konkrétní termíny využití Služby mohou být již objednány či rezervovány jinými Zákazníky. Poskytovatel však garantuje, že má dostatečnou kapacitu, aby za obvyklých podmínek byl schopen Službu poskytnout v nabízeném množství ve stanovené době platnosti Kuponu. Provozovatel Zákazníka upozorňuje, že čím blíže ke konci sjednané doby platnosti Kuponu Zákazník provede objednávku či rezervaci, tím je větší šance, že mu tato objednávka či rezervace ze strany Poskytovatele nebude z důvodu nedostatku kapacity umožněna. Provozovatel nabádá Zákazníky, aby si před uzavřením Smlouvy zkontrolovali dostupnost Služby. Bez zbytečného odkladu po získání Kuponu je dále Zákazník povinen u Poskytovatele zjistit dostupnost Služby.**

**6.4 Po uplynutí doby platnosti Kuponu ztrácí Zákazník nárok na poskytnutí Služby bez nároku na jakoukoliv refundaci. Závazek Poskytovatele poskytnout Službu uplynutím doby platnosti Kuponu zaniká. Do 24 hodin po uplynutí platnosti Kuponu je možné hodnotu Kuponu využít jako kredity.**

6.5 Kupon je možné použít pouze jednou.

6.6 V rámci jedné objednávky je Zákazníkovi vystaven pouze jeden Kupon, není-li výslovně sjednáno jinak.

6.7 Vymění-li Zákazník svůj Kupon za Kupon, v němž je inkorporována Služba nižší hodnoty (pokud je to možné), nevzniká mu nárok na doplacení hodnoty původního Kuponu nebo na nový Kupon na zbytek hodnoty Kuponu původního.

6.8 Kupony na hodnotu poskytuje Provozovatel Zákazníkům s ohledem na podmínky uvedené na Portále.

6.9 Kupón na hodnotu, Darčkový poukaz na pobyt a darčkový Kupón na hodnotu (ďalej spoločne len „Kupón na hodnotu“) slúži výhradne na započítanie čiastky na ňom uvedenej oproti sume za objednávku Služby v súvislosti s uzavretím Zmluvy podľa týchto VOP. Kupóny na hodnotu a zľavové kódy nie je možné kombinovať a je možné ich použiť iba jednorazovo pre každý unikátny užívateľský účet. Kupóny na hodnotu nie je možné kombinovať so zľavovými kódmi a kreditmi. V každej objednávke je možné uplatniť iba jeden kupón na hodnotu a kupón na hodnotu nie je možné využiť na nákup iného kupónu na hodnotu.

6.10 Kupon na hodnotu je Zákazník oprávněn využít od okamžiku obdržení do konce následujícího kalendářního roku.

6.11 Ohledně práv Zákazníka na odstoupení od Smlouvy týkající se Kuponu na hodnotu platí přiměřeně čl. 9 těchto Obchodních podmínek.

## 7. Kredity

7.1 Kredity je možné uplatnit pouze ve lhůtě stanovené Provozovatelem (dále jen „**Doba platnosti**“). Pokud Zákazník Kredity do uplynutí Doby platnosti neuplatní, propadají tyto kredity bez nároku na jakoukoli náhradu a není možné je již dále uplatnit. K uplatnění kreditu dochází v okamžiku uzavření Smlouvy, která je uzavřena dle objednávky, ve které Zákazník zvolil započtení kreditů na Cenu Služby.

7.2 V případě, že Zákazník uplatní kredity a následně využije své právo odstoupit od Smlouvy, Doba platnosti kreditů v den účinnosti odstoupení od Smlouvy je rovna počtu dní zbývajících do uplynutí Doby platnosti v den jejich uplatnění. V důsledku odstoupení od Smlouvy nedochází k prodloužení původní Doby platnosti uplatněných kreditů.

7.3 Zákazníci využívající tzv. benefitní karty vybraných poskytovatelů zaměstnaneckých benefitů mohou získat kredity převedením svých benefitních bodů na kredity, a to prostřednictvím a výhradně za podmínek uvedených na stránce Benefity. Zákazníci mohou k získání kreditů využít výhradně benefitní karty těch poskytovatelů zaměstnaneckých benefitů, s nimiž Provozovatel spolupracuje a kteří jsou uvedeni na stránce Benefity.

7.4 Kredity mohou Zákazníci získat i výměnou za papírové poukázky značek uvedených na stránce Benefity (dále jen „**Poukázky**“).

7.5 Podmínky pro výměnu Poukázek za Kredity:

- 7.5.1 Zákazník musí mít založený Uživatelský účet;
- 7.5.2 Poukázky je musí být odeslány doporučeně na adresu sídla Provozovatele;
- 7.5.3 Po odeslání Poukázky je Zákazník povinen kontaktovat zákaznickou linku Provozovatele s informacemi o odeslání.
- 7.5.4 Provozovatel přijímá pouze Poukázky, které budou v den jejich doručení Provozovateli alespoň ještě 30 dní platné a v odpovídajícím stavu k přijetí (roztržené, či jinak znehodnocené Poukázky Provozovatel nepřijímá).
- 7.5.5 Po doručení Poukázky v odpovídajícím stavu Provozovatel jejich hodnotu vymění za Kredity. Vzhledem k nutnosti odesílání Poukázekpoštou, může připsání Kreditů trvat několik dní.
- 7.5.6 Kredity vyměněné za Poukázky mají platnost 6 měsíců

7.6 Kredity získané z benefitních bodů nebo unišek nelze převést zpět na benefitní body nebo unišky ani na hotovost.

## 8. Odpovědnost Poskytovatele

8.1 S ohledem na to, že Služby poskytuje Zákazníkovi Poskytovatel, za vady Služeb odpovídá Zákazníkovi Poskytovatel, a to dle příslušných právních předpisů (zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele) a smluvních podmínek Poskytovatele, které však nemohou omezit zákonná práva Zákazníka. Poskytovatel je tedy odpovědný především za:

- 8.1.1 řádné poskytnutí Služby oproti předložení platného Kuponu;
- 8.1.2 kvalitu poskytnuté Služby a
- 8.1.3 informace ohledně Služby, tj. zejména jejich pravdivost a úplnost.

8.2 Veškerá práva z vadného plnění, tj. z vadně poskytnuté Služby (vady kvality, množství, rozsahu apod.), popř. jejího neposkytnutí, má Zákazník výhradně vůči Poskytovateli. Zákazník je tedy povinen je řešit přímo s Poskytovatelem. V případě, kdy má Zákazník zájem o storno Služby, poskytne Provozovatel Zákazníkovi součinnosti při jednání s Poskytovatelem, avšak Provozovatelem není účasten na smluvním vztahu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, do něhož tak Provozovatel nemůže zasahovat.

## 9. Práva Zákazníka z vadného plnění Provozovatele

9.1 Práva a povinnosti Provozovatele a Zákazníka ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925 Občanského zákoníku). Práva a povinnosti Provozovatele a Zákazníka obsažená v čl. 9 těchto Obchodních podmínek je třeba interpretovat s ohledem na nehmotnou povahu Služeb Provozovatele a Kuponu. Případné vady Služeb Provozovatele a Kuponu se Provozovatel bude snažit zhojit především opravou, úpravou či dodáním nového Kuponu, což nevyklučuje žádná z práv Zákazníka.

9.2 Služba Provozovatele má vady v těch případech, neodpovídá-li Smlouvě, tedy zejména neopravňuje-li Kupon Zákazníka k využití Služby za sjednaných podmínek. Služba Provozovatele nebyla poskytnuta řádně zejména v těchto případech:

- 9.2.1 Provozovatel neposkytl Kupon Zákazníkovi v odpovídající kvalitě či množství souladu se Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami;

- 9.2.2 Kupon nemá náležitosti opravňující Zákazníka k využití Služby (zejména unikátní alfanumerický kód);

9.3 Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady Služby Provozovatele, která se vyskytne v době 24 (dvaceti čtyř) měsíců od převzetí.

9.4 V případě, že Služba Provozovatele byla poskytnuta vadně a Kupon má vady, má Zákazník právo zejména na odstranění vady Kuponu (oprava nebo doplnění) či na přiměřenou slevu z ceny.

9.5 Je-li vada odstranitelná, může se Zákazník domáhat buď opravy, nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět plnění řádně užívat, může Zákazník buď odstoupit od Smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny. Nemá-li podle Smlouvy plnění Provozovatele náležité vlastnosti, může Zákazník požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Zákazník požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od Smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Zákazník právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Zákazník i právo od Smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li Zákazník od Smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Provozovatel nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Provozovatel nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Zákazníkovi způsobilo značné obtíže.

9.6 Práva z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud o vadě před poskytnutím Služby Provozovatele věděl nebo musel vědět, dále pokud Zákazník vadu sám způsobil, zejména tím, že poskytnul nesprávné nebo neúplné podklady pro poskytnutí Služby Provozovatele nebo jednal v rozporu se Smlouvou, těmito Obchodními podmínkami nebo pokyny Provozovatele.

9.7 Při vytýkání vad (reklamací) Služeb Provozovatele Provozovatel Zákazníkovi doporučuje, aby Zákazník specifikoval zpochybněnou Službu Provozovatele prostřednictvím kódu Kuponu, důvod zpochybnění Služby Provozovatele, přesný popis charakteru vad a aby uvedl, jaký způsob vyřízení reklamacie požaduje. Uplatnění práv z vadného plnění může Zákazník zasílat mimo jiné na adresu sídla Provozovatele či na adresu elektronické pošty Provozovatele uvedené v úvodu Obchodních podmínek.

9.8 Provozovatel je povinen přijmout vytknutí vady (reklamací) v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Provozovatel je povinen Zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy Zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie Zákazník požaduje.

9.9 Provozovatel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 (tří) pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Provozovatel reklamacie vyřizuje bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejich uplatnění, pokud se s Zákazníkem nedohodnul jinak. O datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie plnění vystaví Provozovatel Zákazníkovi písemné potvrzení.

9.10 Vady Služeb je Zákazník povinen uplatňovat přímo u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při dostatečné péči zjistit. Provozovatel upozorňuje Zákazníky, že za vady Služeb odpovídá právě Poskytovatel. Nad rámec svých zákonných povinností Provozovatel poskytuje Zákazníkům součinnost a plně je informuje o možnostech a způsobech uplatnění nároků vůči Poskytovatelům. K tomuto účelu mohou zákazníci využít zákaznickou linku Provozovatele dostupnou na tel. č.: +420 776 608 308.

9.11 Provozovatel se zproští své odpovědnosti za škodu vůči Zákazníkovi tehdy, způsobila-li škodu vyšší moc. Za vyšší moc se dle těchto Obchodních podmínek považují mimo jiné překážky na straně Poskytovatele (úpadek, exekuce, zánik, pandemie, vládní opatření zakazující poskytování Služeb či cestování apod.).

9.12 Provozovatel neodpovídá za zneužití údajů o konkrétní osobě a jejich platebních prostředků třetí osobou. Provozovatel nemá možnost ani právo zkoumat, zda údaje poskytované Provozovateli jsou poskytovány oprávněnou osobou a zda příslušný platební prostředek ovládá oprávněná osoba.

9.13 Zákazník nemá právo na vrácení peněz, které náleží na částku započítanou z Kuponu na hodnotu. To neplatí, neuplynula-li lhůta na odstoupení od smlouvy o koupi Kuponu na hodnotu.

9.15 Má-li Zákazník právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud Provozovatel namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

## 10. Právo na odstoupení od Smlouvy

10.1 Nejedná-li se o případ výslovně uvedený níže v Obchodních či o jiný případ, kdy nelze dle zákona od Smlouvy

odstoupit, má Zákazník v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů ode dne uzavření Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy musí být Provozovateli odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Pro odstoupení od Smlouvy může Zákazník využít vzorový formulář poskytovaný Provozovatelem, jenž tvoří přílohu Obchodních podmínek. Odstoupení od Smlouvy může Zákazník zasílat mimo jiné na adresu sídla Provozovatele či na adresu elektronické pošty Provozovatele.

**10.2 V případě odstoupení od Smlouvy se Smlouva od počátku ruší. Provozovatel vrátí Zákazníkovi zaplacenou Cenu Ubytování do čtrnácti (14) dnů ode dne účinnosti odstoupení od Smlouvy stejným způsobem, jakým Cenu Služby od Zákazníka obdržel, nedohodne-li se se Zákazníkem jinak. Zákazník tímto souhlasí s tím, aby mu Provozovatel zaplacenou Cenu Služby vrátil prostřednictvím bezhotovostního bankovního převodu na účet, který Zákazník Provozovateli sdělí.**

**10.3 Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 písm. a) Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. V případě Služeb Provozovatele dává tímto Zákazník svůj souhlas Provozovateli tyto Služby předčasně poskytnout a splnit tak jeho dluh. Za souhlas s předčasným poskytnutím Služeb Provozovatele se považuje i platba Ceny Služeb.**

**10.4 V případě Služeb Provozovatele podle čl. 10.3 těchto Obchodních podmínek tímto Zákazník dává svůj souhlas Provozovateli tyto Služby předčasně poskytnout a současně prohlašuje, že je řádně poučen o následcích tohoto souhlasu, konkrétně o ztrátě svého práva na odstoupení od Smlouvy.**

**10.5 Za splnění Služeb Provozovatele se považuje poskytnutí Kuponu, nejpozději však ta situace, kdy Zákazník podá návrh na uzavření smlouvy s Poskytovatelem na základě Kuponu. Na takovýto Kupon se hledí jako na využitý Kupon.**

**10.6 Zákazník dále bere na vědomí, že nemůže odstoupit od Smlouvy, jejímž prostřednictvím využil Služby Provozovatele „Dárkový Kupon“, a to z toho důvodu, že Dárkový Kupon je upraven podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu ve smyslu ust. § 1837 písm. d) Občanského zákoníku.**

**10.7 Započal-li Provozovatel s poskytováním Služeb Provozovatele před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Zákazník Provozovateli poměrnou část ceny Služeb Provozovatele za plnění poskytnuté do okamžiku doručení odstoupení od Smlouvy Provozovateli. V tomto případě Provozovatel Zákazníkovi vrátí jen tu část Ceny Služby, která převyšuje cenu již poskytnutého plnění.**

**10.8 Je-li společně se Službou Provozovatele poskytnut Zákazníkovi dárek, je darovací smlouva mezi Provozovatelem a Zákazníkem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od Smlouvy, jejímž předmětem je Služba Provozovatele, k níž byl Zákazníkovi poskytnut dárek, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a Zákazník je povinen Provozovateli poskytnutý dárek vrátit.**

**10.9 Provozovatel upozorňuje Zákazníka na to, že v případě zjevné chyby v Ceně Služby nemá Provozovatel skutečnou vůli uzavřít Smlouvu. V případě, kdy bude Zákazníkovi poskytnut Kupon za zjevně chybnou Cenu Služby, zavazuje se Provozovatel tuto skutečnost Zákazníkovi oznámit bez zbytečného odkladu poté, co chybu zjistí. V tomto případě Smlouva uzavřena nebyla z důvodu neexistence vůle na straně Provozovatele. Nedojde-li mezi Provozovatelem a Zákazníkem k dohodě o způsobu řešení neplatnosti Smlouvy, vrátí Provozovatel Zákazníkovi Cenu Služby.**

**10.10 Po uplynutí lhůty pro odstoupení od Smlouvy či po využití Kuponu je možné provést storno pouze v případě, souhlasí-li Poskytovatel. V případě storna náleží Provozovateli náhrada škody ve výši 20 % z Ceny Služby. To nevylučuje případné nároky Poskytovatele, neboť storno podmínky Poskytovatele se řídí podmínkami Poskytovatele. Zákazník je proto povinen se před uzavřením Smlouvy informovat o storno podmínkách Poskytovatele.**

## **11. Další práva a povinnosti smluvních stran**

**11.1 Provozovatel není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) Občanského zákoníku.**

**11.2 Pro Zákazníka je přístup na Portál bezúplatný, Portál Zákazník navštěvuje a užívá na vlastní odpovědnost, kdy je zejména povinen dodržovat právní předpisy České republiky. Provozovatel si vyhrazuje právo zamezit přístupu každému, kdo porušuje pravidla stanovená těmito Obchodními podmínkami.**

**11.3 Provozovatel neodpovídá za škodu vzniklou v souvislosti s využitím svých služeb, užitím informací nebo stahováním údajů z Portálu z důvodu technických chyb a chyb výpočetní techniky, chyb v údajích, přerušení nebo zpoždění v provozování serveru, počítačového viru, ztráty zisku nebo dat Zákazníka, z důvodu neoprávněného přístupu k přenosům či datům Zákazníka a jejich změny či jiné ztráty.**

**11.4 Poskytne-li Zákazník Provozovateli jakýkoliv údaj týkající se Služeb Provozovatele či Služeb, zejména rozhodne-li se na Portále publikovat recenzi Služby Poskytovatele, nebo vyplní-li dotazník spokojenosti, dává tímto souhlas k bezplatnému zveřejnění všech poskytnutých údajů, a to včetně všech vizuálních či audiovizuálních záběrů, na Portále či na profilech Provozovatele na sociálních sítích. Zákazník jejich publikací nebo poskytnutím prohlašuje, že k těmto údajům má autorská**

či jiná potřebná práva anebo je jiným způsobem s nimi oprávněn nakládat tak, že jejich zveřejněním na Portále či na profilech Provozovatele na sociálních sítích nedojde k porušení autorských či jiných práv třetích osob. Zároveň Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel je v odůvodněných důvodech oprávněn recenzi Služby Poskytovatele či obsah dotazníku spokojenosti odstranit, resp. není povinen tyto údaje publikovat, a to včetně všech vizuálních či audiovizuálních záběrů. Provozovatel však obsah ukládaný Zákazníky aktivně nemonitoruje, nehraje tedy aktivní roli takové povahy, že by bylo možné konstatovat, že obsah ukládaný Zákazníky zná nebo kontroluje.

11.5 Provozovatel poskytuje Služby Provozovatele pouze pro osobní a nekomerční účely. Proto nikdo nesmí znovu prodávat, odkazovat na (deep linking), užívat, kopírovat, monitorovat (např. pavouky nebo technikou scraping), zobrazovat, stahovat a reprodukovat obsah, informace, software, rezervace, kupóny, produkty a služby dostupné na Portále za jakýmkoli komerčním nebo konkurenčním účelem.

## 12. Kontrola Provozovatele, mimosoudní řešení sporů, stížnosti

**12.1 K poskytování Služeb Provozovatele je Provozovatel oprávněn na základě živnostenského oprávnění. Činnost Provozovatele nepodléhá jinému povolení. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Kontrolu dodržování právních předpisů na ochranu spotřebitele provádí Česká obchodní inspekce (<http://www.coi.cz>). Česká obchodní inspekce je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů plynoucích ze Smlouvy či z těchto VOP. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Práva spotřebitelů hájí i jejich zájmová sdružení a jiné subjekty na jejich ochranu.**

**12.2 V případě, že dojde mezi Provozovatelem a Zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Pro podání stížnosti a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů lze rovněž využít on-line platformu, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.**

**12.3 Případné stížnosti vyřizuje Provozovatel prostřednictvím svého kontaktního e-mailu uvedeného v úvodu těchto Obchodních podmínek. Zákazník se dále může obrátit na subjekty uvedené výše v tomto článku.**

## 13. Závěrečná ustanovení

13.1 Znění Obchodních podmínek může Provozovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Obchodních podmínek. Nové znění Obchodních podmínek bude zpřístupněno na Portále.

13.2 Smluvní strany se výslovně dohodly, že veškeré spory, které by v budoucnu vznikly ze smlouvy uzavřené mezi nimi, spory, které vzniknou v souvislosti se Smlouvou, včetně sporů ohledně její platnosti, výkladu, realizace či ukončení, práva z tohoto právního vztahu přímo či nepřímo vznikající, otázky právní platnosti tohoto právního vztahu, otázky práv s výše uvedenými právy souvisejícími, a to i v případě, že tato Smlouva bude neplatná, zrušena nebo od ní bude odstoupeno, budou nejprve řešeny smírnou cestou na zásadách poctivosti a dobrých mravů. V případě neúspěchu smírného řešení budou spor řešeny v rámci soudního řízení před soudy České republiky, a to podle českého práva.

13.3 Pokud vztah založený Smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak se smluvní strany dohodly, že se Smlouva uzavřená mezi nimi řídí příslušnými právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem, případně zákonem o ochraně spotřebitele. Tímto není vyloučena ochrana spotřebitele poskytnutá mu právem státu, kde má spotřebitel své obvyklé bydliště.

13.4 Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Zákazník sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

13.5 Nebude-li dohodnuto jinak nebo není-li v Obchodních podmínkách stanoveno jinak, veškerá korespondence související se Smlouvou musí být druhé smluvní straně doručena elektronickou poštou, osobně nebo doporučeně pozemní poštou. Zákazníkovi je doručováno na elektronickou adresu Zákazníka, zpráva je doručena okamžikem jejího přijetí na server příchozí pošty Zákazníka. Integrita zpráv zaslaných elektronickou poštou může být zajištěna certifikátem.

13.6 Zákazník není bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele oprávněn práva a povinnosti ze Smlouvy postoupit na třetí osobu.

13.7 Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.

13.8 Je-li některé ustanovení Obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.

13.9 Smlouva včetně Obchodních podmínek je archivována Provozovatelem v elektronické podobě a není přístupná.



13.10 Obchodní podmínky jsou, není-li smluvně mezi Provozovatelem a Zákazníkem sjednáno jinak, platné a účinné od 12. prosince 2017

13.11 Upravují-li Obchodní podmínky práva a povinnosti Zákazníka ze Smlouvy uzavřené před účinností těchto Obchodních podmínek pro Zákazníka výhodněji, než Obchodní podmínky, kterými se řídí daná Smlouva, použijí se v těchto případech příslušná výhodnější ustanovení těchto Obchodních podmínek.

Příloha: [Vzorový formulář k odstoupení od smlouvy](#)