

Tower Gastro s.r.o.
OBCHODNÍ PODMÍNKY

obchodní společnost: Tower Gastro s.r.o.

se sídlem Roháčova 145/14, 130 00 Praha 3

identifikační číslo: 05554942

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, vložka C, oddíl 265761

pro prodej zboží a služeb prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové

adrese www.towerpark.cz

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) obchodní společnosti, Tower Gastro s.r.o., se sídlem Roháčova 145/14, 130 00 Praha 3, identifikační číslo: 05554942, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 265761 (dále jen „prodávající“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „kupující“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese www.towerpark.cz (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“).

1.2. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

1.3. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

1.4. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

1.5. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

2. Uzavření kupní smlouvy

2.1. Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

2.2. Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

2.3. Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

2.4. Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

2.4.1. objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu),

2.4.2. způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží a

2.4.3. informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objednávka“).

2.5. Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „dokončit objednávku“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné.

2.6. Odeslání objednávky se považuje za takový úkon kupujícího, který nepochybným způsobem identifikuje objednávané zboží, kupní cenu, osobu kupujícího, způsob úhrady kupní ceny, a je pro smluvní strany závazným návrhem kupní smlouvy. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři, seznámení se s těmito obchodními podmínkami na webové stránce a potvrzení kupujícího o tom, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil.

2.7. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce (dále jen „elektronická adresa kupujícího“).

2.8. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

2.9. Návrh kupní smlouvy ve formě objednávky má platnost sedm dnů.

2.10. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího.

2.11. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže prodávající splnit, zašle kupujícímu na elektronickou adresu kupujícího pozměněnou nabídku s uvedením možných variant objednávky a vyžádá si stanovisko kupujícího.

2.12. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena až akceptací kupujícího prostřednictvím elektronické pošty.

2.13. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

3. Cena zboží a Platební podmínky

3.1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:

bezhotovostně převodem na účet prodávajícího č. 281894097/0300, vedený u společnosti Československá obchodní banka, a.s. (dále jen „účet prodávajícího“);

bezhotovostně prostřednictvím platebního systému PayPal;

3.2. Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

3.3. Prodávající požaduje od kupujícího platbu v plné výši před doručením objednaného zboží.

3.4. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 7 dnů od uzavření kupní smlouvy.

3.5. V případě bezhotovostní platby je kupující povinen uhrazovat kupní cenu zboží společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

3.6. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy kupujícímu daňový doklad – fakturu. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající kupujícímu po uhrazení ceny zboží a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího.

Vouchery, e-ticketsy a vstupenky

4.1. Platnost fyzických a elektronických voucherů, e-ticketů a vstupenek je 6 měsíců od připsání platby prodávajícímu,

4.2. nejedná-li se o konkrétně specifikované akce s pevným datem uskutečnění, jako Silvestrovská oslava, Valentýnské menu nebo jiná, časově omezená nabídka.

4.3. Nevyužitý voucher, vstupenka a e-ticket není možné vrátit nebo vyměnit za jiné či s delší platností.

4.4. Vouchery, e-ticketsy a vstupenky, jež jsou maximálně 30 dní před koncem 6ti měsíční platnosti, mohou být prodlouženy, avšak pouze na základě písemné žádosti, kterou musí kupující doručit prodávajícímu na adresu: store@towerpark.cz. Takto doručená žádost bude prodávajícím individuálně posouzena a v případě, že prodávající uzná za adekvátní, může voucher, e-ticket nebo vstupenku prodloužit, avšak o maximálně 30 kalendářních dní. Po této době kupujícímu zaniká nárok na uplatnění voucheru, e-ticketu a vstupenky bez nároku na jakoukoliv náhradu.

5. Odstoupení od kupní smlouvy

5.1. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy:

5.1.1. o dodávce zboží, jehož cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,

5.1.2. o dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli prodávajícího,

5.1.3. o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu

5.1.4. o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil kupujícímu, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.

5.2. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 5.1 či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do dni (7) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě.

5.3. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat přímo na adresu provozovny nebo sídla prodávajícího nebo emailem na store@towerpark.cz. Pro doručování odstoupení od smlouvy platí ustanovení čl. 11 těchto obchodních podmínek. Podnikatel potvrdí spotřebiteli bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí.

5.4. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do sedmi (7) dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

5.5. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal. Prodávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí.

5.6. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

5.7. Do doby převzetí zboží kupujícím je prodávající oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.

5.8. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

6. Přeprava a dodání zboží

6.1.1. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

6.1.2. V případě elektronického způsobu doručení bude kupujícímu zaslán e-mail s číselným kódem na uvedenou elektronickou adresu v objednávce.

6.2. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání.

6.3. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

6.4. Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít.

7. Práva z Vadného plnění

7.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).

7.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

7.2.1. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

7.2.2. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,

7.2.3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

7.2.4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

7.2.5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

7.3. Ustanovení uvedená v čl. 7.2 obchodních podmínek se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

8. Další práva a povinnosti smluvních stran

8.1. Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží

8.2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

8.3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>

8.4. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

8.5. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

9. Ochrana osobních údajů

9.1. Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

9.2. Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo a (dále společně vše jen jako „osobní údaje“).

9.3. Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy a pro účely vedení uživatelského účtu. Ne zvolí-li kupující jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím také pro účely zasílání informací a obchodních sdělení kupujícímu. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření kupní smlouvy.

9.4. Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změně ve svých osobních údajích.

9.5. Zpracováním osobních údajů kupujícího může prodávající pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kromě osob dopravujících zboží nebudou osobní údaje prodávajícím bez předchozího souhlasu kupujícího předávány třetím osobám.

9.6. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

9.7. Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

9.8. V případě, že by se kupující domníval, že prodávající nebo zpracovatel (čl. 9.5) provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života kupujícího nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:

9.8.1. požádat prodávajícího nebo zpracovatele o vysvětlení,

9.8.2. požadovat, aby prodávající nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.

9.9. Požádá-li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat. Proávající má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

10. Doručování

10.1. Oznámení týkající se vztahů prodávajícího a kupujícího, zejména týkající odstoupení od kupní smlouvy, musí být doručena poštou formou doporučeného dopisu, není-li v kupní smlouvě stanoveno jinak. Oznámení se doručují na příslušnou kontaktní adresu druhé strany a považují se za doručené a účinné okamžikem jejich dodání prostřednictvím pošty, s výjimkou oznámení o odstoupení od smlouvy učiněného kupujícím, kdy je odstoupení účinné, pokud je oznámení kupujícím ve lhůtě pro odstoupení odesláno.

10.2. Za doručené se považuje i oznámení, jehož převzetí bylo adresátem odmítnuto, které nebylo vyzvednuto v úložní době, nebo které se vrátilo jako nedoručitelné.

10.3. Smluvní strany mohou běžnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty, a to na adresu elektronické pošty uvedenou v uživatelském účtu kupujícího či uvedenou kupujícím v objednávce, resp. na adresu uvedenou na webové stránce prodávajícího.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

11.2. 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 dotknutá platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

11.3. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

11.4. Přílohu obchodních podmínek tvoří vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy.

11.5. Kontaktní údaje prodávajícího: adresa pro doručování Mahlerovy sady 1, 130 00 Praha 3, adresa elektronické pošty store@towerpark.cz, telefon +420210320086.

V Praze dne 16.10.2018

6S ENTERTAINMENT CZ s.r.o.

Terms and Conditions for Museum of Senses Prague

Any order on our site implies acceptance of the terms and conditions which will be detailed below.

The general terms and conditions will apply to all sales made by the Company 6S Entertainment CZ s.r.o., Jindřišská 20, 110 00 Praha 1, IČ:06150152, DIČ:CZ06150152, (hereinafter referred to as MOS), through the website www.muzeumsyslu.cz to the Client. If you do not accept the terms and conditions set out in this document, do not use the MOS website and the services offered through it.

The general terms and conditions are considered accepted by the client by placing an order to the MOS and thus by entering into legal relations with the MOS following the confirmation of order by MO, representing the service contract that will govern the contractual relationship between the two parties.

In accordance with the legal provisions, we inform you that you will lose the right of withdrawal after the full execution of the contract by the MOS.

Terms

Acceptable Use Policy: The acceptable use policy (which may be changed periodically) is published on our website www.museumofsenses.cz

Client: The physical / / legal person who makes an Order;

provider:

(1) For 6S Entertainment CZ s.r.o, Jindřišská 20, 110 00 Praha 1, IČ:06150152, DIČ:CZ06150152 (hereafter referred to as MOS)

Services - any services offered by MOS, mentioned in the Order, to be provided by the MOS, to the Customer (vouchers tickets access in MOS)

Order - the agreement between the MOS and the Client through which the MOS undertakes providing the services, and the Client to pay their value.

Contract - an Order confirmed by the Provider.

By processing an order on the website www.muzeummyslu.cz, the Customer agrees to the Website Terms and Conditions. The acceptance of the order by the MOS is considered finalized at the time of confirmation by e-mail. Any order not confirmed by the MOS will not have the value of a Contract.

Ordering

After selecting the desired services and adding them to the shopping cart, the Customer will proceed to their payment according to the payment methods detailed in the section "Methods of payment".

Customers are obliged to fill the form with complete data, correct and in accordance with reality.

The client agrees to pay the value of our services in advance.

After placing the order, the Customer will receive by email the confirmation of receipt of the order and the request to make the complete billing data available to the MOS, such as the address in the case of physical persons, the name, the address of the registered office, the order number in the order. com. and the fiscal code, in the case of legal entities.

After providing this data MOS will send you the proforma invoice for the payment by email.

After making the payment and crediting the bank account of the MOS, he will receive by e-mail the fiscal invoice and the vouchers for the access tickets.

The services offered

- voucher tickets for MoS access at Museum of Senses Prague for adults, children and family

Access tickets are valid one year from the date of purchase.

Prices

The rates displayed on www.museumofsenses.cz are expressed in EUR and contain VAT.

Until an order is made, MOS reserves the right to change the prices for the services offered through the site, at any time, and MOS does not offer price guarantees or refunds in case of a reduction of the price or a promotional offer after the purchase.

Method of payment

Payment by bank transfer (payment order)

Payment can be made only by payment order and only on the basis of the proforma invoice issued by MOS, transmitted by e-mail to the Client.

The order processing and the delivery of the services will be made after the payment confirmation, in the account below, of the proforma invoice issued.

For tickets at MOS PRAGUE

Company name: 6S ENTERTAINMENT CZ s.r.o.

Bank account: CZ385500000000906150152, opened at Raiffeisen Bank

Unique registration code: 06150152

Cancellation policy:

If the Customer cancels 48h prior to arrival by a written notice to the info.cz@museumofsenses.com, there will be 100% refund. If cancellation occurs in less than 48h prior to the reserved date, ticket will be non refundable. We will make this refund using the same payment method as the one used for the initial transaction.

Applicable law - jurisdiction

The contract is subject to the Romanian law. The possible disputes between the MOS and the Client will be resolved amicably, and in case this is not possible, the disputes will be settled by the competent Romanian courts in Bucharest.

Intellectual property rights

All materials integrated into this site are the intellectual property of MOS. These materials cannot be copied or reproduced. However, the complete pages of the site may be printed if they are intended for strictly personal use.

PROCESSING OF PERSONAL DATA

In accordance with the provisions of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of physical persons with regard to the processing of personal data and the free movement of these data, the MOS has the obligation to administer safely and only for the specified purposes, the personal data you provide to us about you.

What data do we collect?

We collect the following types of personal data:

(a) information you provide to us for ordering and issuing the invoice: first and last name, full address, email address.

The purposes of data collection are:

(a) placing the order

(b) issuing the invoice according to the legal provisions in force

(c) in marketing scopes - email address only

By filling in your data in the order form you declare that you accept that your e-mail address is included in the MOS database and you expressly agree that it will be stored, used and processed by MOS, affiliates and collaborators to transmit general and informational communications, as well as marketing communications regarding other services provided by MOS.

We will use the personal data only for the purpose for which we collected it, unless we reasonably consider that we must use it for other reasons and purposes, and those reasons and purposes are compatible with the original purpose.

If we need to use personal data for another purpose, we will notify the data subject and explain the legal basis that allows us to do so.

Data security

We have implemented appropriate security measures to prevent the accidental loss, use or access of your personal data in an unauthorized way, altering or disclosing them. In addition, we limit access to personal data to those employees, agents, entrepreneurs and other third parties who need to know them for business purposes. They will only process personal data according to our instructions and are subject to a confidentiality obligation.

We have implemented procedures to deal with any suspected personal data breach and we will notify the data subjects and any applicable regulatory authority regarding a breach if we are legally obligated to do so.

The duration of the processing of personal data is between the date when you have expressed your consent in this regard and the date until the purpose identified above will be fulfilled or until you express the right to delete the data and the right to oppose the processing.

Unsubscribe information

To unsubscribe from our list and receive no further communications, please email info.cz@museumofsenses.com.

Please note that your data will not be transferred outside the European Union, and if we do this we will get your consent in advance and offer sufficient guarantees.

By reading these Terms and Conditions you have become aware that the rights provided by law are guaranteed, namely:

Requesting access to personal data (known as "requesting access to personal data"). This allows the data subject to receive a copy of the personal data we hold and verify that we process them legally.

Requesting the correction of the personal data we hold. This allows the data subject to correct any incomplete or inaccurate data we hold, although we may need to check the accuracy of the new data provided to us.

Request the deletion of personal data. This allows the data subjects to request us to delete or remove the personal data in case there is no good reason to continue processing them. They also have the right to request that we delete or remove personal data if they have successfully exercised their right to oppose the processing (see below), if it is possible to have processed the information illegally or if we are asked to delete personal data in order to comply with local law. However, we may not always be able to comply with the request for deletion for specific legal reasons that will be notified, if any, at the time of the request.

The objection regarding the processing of personal data if we are based on a legitimate interest (or those of a third party) and there is something in the particular situation that determines the data subject to object to the processing for this reason, as this has an impact on its fundamental rights and freedoms.

Requesting a restriction on the processing of personal data. This allows the data subject to request us to suspend the processing of personal data in the following situations: (a) if he wishes to establish the accuracy of the data; (b) if our use of the data is illegal, but the data subject does not wish to delete them; (c) in case the data subject needs to keep the data, even if we no longer need them, because he wants to establish, exercise or defend legal claims; or (d) the data subject objected to our use of our data, but we need to verify that we have compelling legal reasons for using them.

Requesting the portability of personal data for the data subject or a third party. We will provide the data of the subject to them or to a third party that he has chosen, the personal data in a structured format, commonly used. This right applies only to the automatic information on which the data subject gave his initial consent for us to use them or if we used the information to execute a contract with him.

Withdrawal of consent at any time when we rely on consent for the processing of personal data. However, this will not affect the legality of any processing carried out before the data subject withdraws his consent. If the data subject withdraws his consent, we may not be able to provide certain products or services to him.

Final provisions

In addition to the terms and conditions listed above, MOS, depending on the service purchased by the Customer, may also conclude additional contracts for the provision of services, in which case the conditions

thus established shall be valid. Therefore, the Terms and conditions represent a general framework contract which can be subsequently modified by agreement of the parties by signing additional contracts or annexes.

MOS reserves the right to change its policy and conditions of use of the services without prior notification.

Mahonda s.r.o.

Obchodní podmínky
Všeobecné obchodní podmínky

I.

Základní ustanovení

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

Mahonda s.r.o.

IČ: 071 76 261

DIČ: CZ07176261

se sídlem: Křížovnická 86/6, 110 00 Praha 1

zapsané u Městského soudu v Praze, spisová značka C 295933

kontaktní údaje:

email: info@futurento.cz

telefon: 777 398 088

www.futurento.cz

(dále jen „prodávající“)

Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a fyzické osoby, která uzavírá kupní smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen: „kupující“) prostřednictvím webového rozhraní umístěného na webové stránce dostupné na internetové adrese www.eshop.futurento.c (dále je „internetový obchod“).

Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.

Tyto obchodní podmínky a kupní smlouva se uzavírají v českém jazyce.

II.

Informace o zboží a cenách

Informace o zboží, včetně uvedení cen jednotlivého zboží a jeho hlavních vlastností jsou uvedeny u jednotlivého zboží v katalogu internetového obchodu. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty, všech souvisejících poplatků a nákladů za vrácení zboží, jestliže toto zboží ze své podstaty nemůže být vráceno obvyklou poštovní cestou. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, po kterou jsou zobrazovány v internetovém obchodě. Toto ustanovení nevylučuje sjednání kupní smlouvy za individuálně sjednaných podmínek.

Veškerá prezentace zboží umístěná v katalogu internetového obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží.

V internetovém obchodě jsou zveřejněny informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené v internetovém obchodě platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

Případné slevy s kupní ceny zboží nelze navzájem kombinovat, nedohodne-li se prodávající s kupujícím jinak.

III.

Objednávka a uzavření kupní smlouvy

Náklady vzniklé kupujícím při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory), hradí kupující sám. Tyto náklady se neliší od základní sazby.

Kupující provádí objednávku zboží těmito způsoby:

prostřednictvím svého zákaznického účtu, provedl-li předchozí registraci v internetovém obchodě, vyplněním objednávkového formuláře bez registrace.

Při zadávání objednávky si kupující vybere zboží, počet kusů zboží, způsob platby a doručení.

Před odesláním objednávky je kupujícím umožněno kontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil.

Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko Odeslat objednávku. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři a potvrzení kupujícího o tom, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami.

Neprodleně po obdržení objednávky zašle prodávající kupujícímu potvrzení o obdržení objednávky na emailovou adresu, kterou kupující při objednání zadal. Toto potvrzení se považuje se za uzavření smlouvy.

Přílohou potvrzení jsou aktuální obchodní podmínky prodávajícího. Kupní smlouva je uzavřena potvrzením objednávky prodávajícím na emailovou adresu kupujícího.

V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže prodávající splnit, zašle kupujícímu na jeho emailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením kupujícího o přijetí této nabídky prodávajícímu na jeho emailovou adresu uvedenu v těchto obchodních podmínkách.

Všechny objednávky přijaté prodávajícím jsou závazné. Kupující může zrušit objednávku, dokud není kupujícímu doručeno oznámení o přijetí objednávky prodávajícím. Kupující může zrušit objednávku telefonicky na telefonní číslo nebo email prodávajícího uvedený v těchto obchodních podmínkách.

V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně prodávajícího při uvedení ceny zboží v internetovém obchodě, nebo v průběhu objednávání, není prodávající povinen dodat kupujícímu zboží za tuto zcela zjevně chybnou cenu. Prodávající informuje kupujícího o chybě bez zbytečného odkladu a zašle kupujícímu na jeho emailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením o přijetí kupujícím na emailovou adresu prodávajícího.

IV.

Zákaznický účet

Na základě registrace kupujícího provedené v internetovém obchodě může kupující přistupovat do svého zákaznického účtu. Ze svého zákaznického účtu může kupující provádět objednávání zboží. Kupující může objednávat zboží také bez registrace.

Při registraci do zákaznického účtu a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v zákaznickém účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

Přístup k zákaznickému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost, ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho zákaznického účtu. Prodávající nenesे odpovědnost za případné zneužití zákaznického účtu třetími osobami.

Kupující není oprávněn umožnit využívání zákaznického účtu třetím osobám.

Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, když kupující svůj uživatelský účet déle nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy a těchto obchodních podmínek. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

V.

Platební podmínky a dodání zboží

Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit následujícími způsoby:

bezhotovostně převodem na bankovní účet prodávajícího č....., vedený u.....

bezhotovostně platební kartou

bezhotovostně převodem na účet prodávajícího prostřednictvím platební brány.....,

v hotovosti nebo platební kartou při osobním odběru v provozovně

Společně s kupní cenou je kupující povinen uhradit prodávajícímu náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li dále uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

V případě platby v hotovosti je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 5 dnů od uzavření kupní smlouvy.

V případě platby prostřednictvím platební brány postupuje kupující podle pokynů příslušného poskytovatele elektronických plateb.

V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet prodávajícího.

Prodávající nepožaduje od kupujícího předem žádnou zálohu či jinou obdobnou platbu. Úhrada kupní ceny před odesláním zboží není zálohou.

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

Zboží je kupujícímu dodáno:

na adresu určenou kupujícím objednavce

osobním odběrem v provozovně prodávajícího

Volba způsobu dodání se provádí během objednávání zboží.

Náklady na dodání zboží v závislosti na způsobu odeslání a převzetí zboží jsou uvedeny v objednávce kupujícího a v potvrzení objednávky prodávajícím. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení. Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít.

Prodávající vystaví kupujícímu daňový doklad – fakturu. Daňový doklad je odeslán na emailovou adresu kupujícího.

Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží zaplacením celé kupní ceny za zboží, včetně nákladů na dodání, nejdříve však převzetím zboží. Odpovědnost za nahodilou zkázu, poškození či ztrátu zboží přechází na kupujícího okamžikem převzetí zboží nebo okamžikem, kdy měl kupující povinnost zboží převzít, ale v rozporu s kupní smlouvou tak neučinil.

Odstoupení od smlouvy

Kupující, který uzavřel kupní smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel, má právo od kupní smlouvy odstoupit.

Lhůta pro odstoupení od smlouvy činí 14 dnů

ode dne převzetí zboží,

ode dne převzetí poslední dodávky zboží, je-li předmětem smlouvy několik druhů zboží nebo dodání několika částí

ode dne převzetí první dodávky zboží, je-li předmětem smlouvy pravidelná opakovaná dodávka zboží.

Kupující nemůže mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy:

poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil kupujícímu, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,

o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,

o dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli prodávajícího,

o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu,

dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,

dodávce zboží v uzavřeném obalu, které kupující z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,

dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,

dodávce novin, periodik nebo časopisů,

dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil kupujícímu, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,

v dalších případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku.

Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy musí kupující odeslat prohlášení o odstoupení ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy.

Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář k odstoupení od smlouvy poskytovaný prodávajícím. Odstoupení od kupní smlouvy zašle kupující na emailovou nebo doručovací adresu prodávajícího uvedenou v těchto obchodních podmínkách. Proávající potvrdí kupujícímu bezodkladně přijetí formuláře.

Kupující, který odstoupil od smlouvy, je povinen vrátit prodávajícímu zboží do 14 dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu. Kupující nese náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

Odstoupí-li kupující od smlouvy, vrátí mu prodávající bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho přijal, a to stejným způsobem. Proávající vrátí kupujícímu přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím kupující souhlasí a pokud mu tím nevzniknou další náklady.

Jestliže kupující zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, není prodávající povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

Zboží musí vrátit kupující prodávajícímu nepoškozené, neopotřebené a neznečištěné a je-li to možné, v původním obalu. Nárok na náhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

Proávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy z důvodu vyprodání zásob, nedostupnosti zboží, anebo když výrobce, dovozce anebo dodavatel zboží přerušil výrobu nebo dovoz zboží. Proávající bezodkladně informuje kupujícího prostřednictvím emailové adresy uvedené v objednávce a vrátí ve lhůtě 14 dnů od oznámení o odstoupení od kupní smlouvy všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, a to stejným způsobem, popřípadě způsobem určeným kupujícímu.

VII.

Práva z vadného plnění

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,

zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží kupujícím, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Toto ustanovení se nepoužije u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

V případě výskytu vady může kupující prodávajícímu předložit reklamaci a požadovat:

výměnu za nové zboží,

opravu zboží,

přiměřenou slevu z kupní ceny,

odstoupit od smlouvy.

Kupující má právo odstoupit od smlouvy,

pokud má zboží podstatnou vadu,

pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady nebo vad po opravě,

při větším počtu vad zboží.

Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné, případně i v sídle nebo místě podnikání. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a kupující má právo od kupní smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu.

Prodávající písemně informuje kupujícího o výsledku reklamace.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace. Toto právo může kupující u prodávajícího uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby.

Volbu způsobu reklamace má kupující.

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

VIII.

Doručování

Smluvní strany si mohou veškerou písemnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty.

Kupující doručuje prodávajícímu korespondenci na emailovou adresu uvedenu v těchto obchodních podmínkách. Prodávající doručuje kupujícímu korespondenci na emailovou adresu uvedenou v jeho zákaznickém účtu nebo v objednávce.

IX.

Mimosoudní řešení sporů

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

X.

Závěrečná ustanovení

Veškerá ujednání mezi prodávajícím a kupujícím se právním řádem České republiky. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

Všechna práva k webovým stránkám prodávajícího, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží prodávajícímu. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat webové stránky nebo jejich část bez souhlasu prodávajícího.

Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do internetového obchodu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Kupující nesmí při využívání internetového obchodu používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící internetový obchod a užívat internetový obchod nebo jeho části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením či účelem.

Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

Přílohou obchodních podmínek je vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.

BHG Gate s.r.o.

Všeobecné obchodní podmínky

společnosti BHG Gate s.r.o. na prodej dárkových poukazů a souhlas s poskytnutím osobních údajů.

Společnost BHG Gate s.r.o., se sídlem: Michalská 436/19, 110 00 Praha 1, IČO: 07341253, DIČ: CZ07341253, zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová značka C 299432, je provozovatelem restaurace Deer restaurant, Michalská 436/19, 110 00 Praha 1 a internetových stránek deerprague.com a bauergroup.cz, pomocí kterých Kupující kupuje Dárkový poukaz.

Článek I - Vymezení základních pojmů

Pokud není v Nabídce nebo v Dárkovém poukazu uvedeno jinak, mají následující pojmy a zkratky označené s velkým počátečním písmenem význam v níže uvedených definicích:

Restaurace je místo, kde dochází k Plnění Dárkového poukazu. Jedná se o restauraci Deer restaurant, Michalská 19, 110 00 Praha 1.

Stránka jsou internetové stránky deerprague.com a bauergroup.cz;

Kupující je fyzická osoba nebo právnická osoba, která si objedná a koupí Dárkový poukaz na Stránce nebo v Restauraci;

Prodávající je BHG Gate s.r.o., Michalská 436/19, 110 00 Praha 1, IČO: 07341253, DIČ: CZ07341253;

Dárkový poukaz je potvrzení o časově omezeném právu Kupujícího vůči Prodávajícímu, aby mu Prodávající poskytl Plnění, přičemž koupě Dárkového poukazu může být Prodávajícímu prokázána.

Plnění je zboží nebo služba poskytovaná ze strany Prodávajícího Kupujícímu a uvedená v Nabídce a v Dárkovém poukazu;

Objednávkový formulář je formulář na Stránce jehož prostřednictvím Kupující realizuje objednávku a koupí Dárkového poukazu;

E-mail je e-mailová adresa Kupujícího uvedena Kupujícím v procesu koupě Dárkového poukazu;

VOP jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky

Článek II - Objednávka a koupě Dárkového poukazu

Prodávající zveřejňuje na Stránce v určitých časových intervalech (denní nebo jiné) Nabídku na Dárkové poukazy, jejichž koupí si Kupující může objednat, a které si Kupující může koupit.

Nabídka Dárkového poukazu je aktivní jejím zveřejněním na Stránce. Každý Kupující si může objednat libovolný počet Dárkových poukazů, pokud není v Nabídce uvedeno jinak. Při poskytování Plnění ze strany Prodávajícího je možné použít více Dárkových poukazů při poskytování aktuálního Plnění (například při návštěvě Restaurace je možné při uhrazení jednoho účtu uplatnit víc než jeden Dárkový poukaz. Dárkový poukaz je možné využít jednorázově a v celé výši, pokud Prodávající neurčí jinak. Prodávající nemá povinnost Kupujícím nevyčerpanou hodnotu Dárkového poukazu jakkoli Kupujícímu kompenzovat.

Objednávka Dárkového poukazu a její následná koupě se realizuje pouze v Restauraci nebo prostřednictvím Stránky, kroky, způsoby a postupnosti na ní stanovené. Při způsobech platby: Platba kartou nebo kreditní kartou, přijde Dárkový poukaz na E-mail Kupujícího ihned po bankou potvrzené úspěšné realizaci platby. Momentem vyplnění Objednávkového formuláře Kupující objedná koupí Dárkového poukazu (dále jen "Objednávka") a:

a) Objednávka na koupí Dárkového poukazu se stává závaznou až momentem uhrazení ceny za Dárkový poukaz Kupujícím postupem uvedeným na Stránce. Do uhrazení ceny za Dárkový poukaz nevzniká Kupujícímu právo na vydání Dárkového poukazu.

b) Souhlasí s ustanovenými VOP platnými v čase Objednávky jako i s podmínkami Nabídky.

Připsáním ceny za Dárkový poukaz na účet Prodávajícího se koupě Dárkového poukazu zrealizuje.

Daňový doklad ve vztahu ke koupí Dárkového poukazu vydává Prodávající. V případě, že Kupující vystupuje při koupí Dárkového poukazu v postavení zdanitelné osoby, t.j. obstarává poukaz na účely podnikání, může na tyto účely použít doklad vystavený Prodávajícím.

Prodávající nezodpovídá za škody, které vzniknou Kupujícímu v důsledku špatně uvedeného E-mailu ze strany Kupujícího.

Závazky vyplývající z koupě Dárkového poukazu se považují za splněné poskytnutím Plnění ze strany Prodávajícího Kupujícímu s využitím Dárkového poukazu nebo neuplatněním Dárkového poukazu ze strany Kupujícího v době platnosti Dárkového poukazu.

Článek III - Práva a povinnosti

Prodávající nejpozději do 48 hodin od připsání ceny za Dárkový poukaz na svůj bankovní účet odešle Dárkový poukaz Kupujícímu elektronickou formou na E-mail Kupujícího uvedený v Objednávkovém formuláři. Tím se považuje Dárkový poukaz za doručený Kupujícímu.

Dárkový poukaz (v tištěné, respektive elektronické podobě) je způsobilým dokladem o právech vyplývajících z Dárkového poukazu.

Prodávající vede seznam Dárkových poukazů za účelem vykonání možné kontroly předloženého Dárkového poukazu ze strany Kupujícího Prodávajícímu, s čímž Kupující souhlasí.

Kupující je oprávněn použít Dárkový poukaz jen za podmínek, které jsou zveřejněné v konkrétní Nabídce, na Dárkovém poukazu a případně v instrukcích doručených Kupujícímu spolu s Dárkovým poukazem. Doba platnosti Dárkového poukazu je vždy přímo uvedená na Dárkovém poukazu.

Pokud Nabídka nebo Dárkový poukaz stanovují potřebu rezervování termínu mezi Prodávajícím a Kupujícím na poskytnutí Plnění (například den a hodinu rezervace v restauraci), Kupující si dohodne způsobem uvedeným v Nabídce nebo na Dárkovém poukazu (prostřednictvím Objednávkového formuláře, telefonicky a pod.) termín využití Dárkového poukazu.

Po uplynutí doby platnosti Dárkového poukazu ztrácí Kupující nárok na poskytnutí práva vyplývajících z Dárkového poukazu bez nároku na vrácení zaplacené Ceny za Dárkový poukaz.

Kupující souhlasí, aby mu Prodávající posílal na jeho E-mail emaily jako nástroj přímého marketingu. Souhlas podle předcházející věty je Kupující oprávněn kdykoliv odvolat.

Článek IV - Zodpovědnost Prodávajícího

Prodávající jako dodavatel Dárkového poukazu jako i dodavatel Plnění je zodpovědný:

- a) za kvalitu a rozsah Plnění
- b) za dodání Plnění
- c) za naplnění práv Kupujícího z Dárkového poukazu
- d) za pravdivost a úplnost Nabídky
- e) za plnění všech práv Kupujícího vyplývajících Kupujícímu z platných právních předpisů, a to v souvislosti s koupí Dárkového poukazu jako i v souvislosti s poskytováním Plnění

Článek V - Podmínky reklamace

V případě, že Kupující v lhůtě podle těchto VOP neobdrží Dárkový poukaz, nebo Dárkový poukaz obsahuje podmínky jiné, než jaké byly uvedené v Nabídce a nebo Dárkový poukaz bude mít jiné vady, Kupující může vady reklamovat. Kupující je povinný vady uplatnit písemně e-mailem na adresu:

management@irongatehotel.com. Lhůta na vykonání reklamace je 48 hodin od doručení Dárkového poukazu a v případě, že Dárkový poukaz nebude doručen, tak 3 pracovní dny od uplynutí lhůty pro doručení Dárkového poukazu. Pokud Kupující neuplatní vady ve lhůtách a způsobu podle předcházející věty, jeho práva na uplatnění vad zanikají.

Prodávající je povinný odstranit vady podle bodu 1. do 3 pracovních dnů od doručení reklamace. V případě, že vada v dané lhůtě nebude odstraněná, je Kupující oprávněn od koupě odstoupit.

Článek VI - Zánik Objednávky, koupě Dárkového poukazu

V případě, že Kupující neuhradí cenu za Dárkový poukaz ve lhůtě podle těchto VOP, Objednávka a právo na koupi Dárkového poukazu bez dalšího zanikají.

Zprostředkovatel má právo stáhnout Nabídku ze Stránky, pokud zjistí, že informace nebo údaje uvedené v Nabídce je nesprávný, neúplný nebo chybný a nebo má Nabídka jinou vadu, pro kterou nemůže být nabízená. Pokud byla v mezichase vykonaná koupě Dárkového poukazu ve vztahu k takové Nabídce, tato se ruší, přičemž Kupující bere na vědomí a souhlasí, že v tomto případě cenu za Dárkový poukaz jím uhrazený mu vrátí Prodávající, přičemž toto plnění je povinný Kupující od Prodávajícího přijat. Kupující je oprávněn vymáhat vrácení Ceny za Dárkový poukaz vždy jen od Prodávajícího. Cena za Dárkový poukaz bude Kupujícímu vrácená do 14 dní od stáhnutí Nabídky ze Stránky podle tohoto bodu, a to na účet Kupujícího, ze kterého vykonal předmětnou úhradu.

Článek VII - Ochrana osobních údajů a souhlas se zpracováním osobních údajů

Prodávající tímto uvádí, že zpracovává osobní údaje v rozsahu osobních údajů za účelem nákupu Dárkového poukazu - jméno, příjmení, e-mail, telefonní číslo (dále jen "osobní údaje"), za účelem vytvoření databáze

Nakupujících, kteří si zakoupili Dárkové poukazy, za účelem vedení účtů klientů a jejich správy, za účelem plnění práv a povinností ze strany Prodávajícího souvisejících s objednáváním a koupí Dárkových poukazů a plněním závazků z nich vyplývajících.

Kupující potvrzuje, že osobní údaje se shodují se skutečností, jsou úplné, pravdivé a přesné.

Souhlas se zpracováním těchto osobních údajů uděluje Kupující dobrovolně, a to až do doby, dokud tento souhlas Kupující neodvolá. Souhlas je možné odvolat písemně nebo e-mailem.

Kupující souhlasí se zasíláním informací a novinek ze strany Prodávajícího souvisejících se službami Prodávajícího na adresu Kupujícího.

Článek VIII - Společná a závěrečná ustanovení

Prodávající zveřejňuje VOP na Stránce.

Smluvní vztahy mezi Prodávajícím a ve VOP blíže neupravené se řídí právním řádem České republiky.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.

Přijímání plateb prostřednictvím platebních karet zajišťuje pro Prodávajícího společnost Global Payments Europe s.r.o., V Olšinách 626/80, 100 00 Praha 10.

Tyto VOP nabývají platnosti 01.01.2020.

SIVEK HOTELS s.r.o.,

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ujednání

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti SIVEK HOTELS s.r.o., IČO: 24305251, se sídlem Hellichova 455/5, Praha 1, 118 00 Malá Strana zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 194892 (dále jen „Dodavatel“) upravují smluvní vztah Dodavatele a zákazníka na základě uzavřené smlouvy o nákupu zboží a/nebo služeb uzavřené prostřednictvím Portálu www.bigzoom.cz (dále jen „Smlouva“).

1.2. Tyto VOP blíže rozvádějí práva a povinnosti smluvních stran Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.

1.3. Veškerá ujednání ve Smlouvě odlišná od těchto VOP mají přednost před těmito VOP.

2. Definice, výkladová pravidla

2.1. Pro účely Smlouvy a těchto VOP mají níže uvedené pojmy s počátečním velkým písmenem následující význam:

2.1.1. „VOP“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky;

2.1.2. „Dodavatel“ je podnikatel, který prostřednictvím Portálu s využitím zprostředkovatelských služeb Provozovatele nabízí Zákazníkům k prodeji své služby a/nebo zboží za zvýhodněných podmínek za účelem uzavření Smlouvy a který je smluvní stranou Smlouvy;

2.1.3. „Provozovatel“ je společnost HyperMedia, a.s., IČO: 272 51 748, se sídlem Na strži 2097/63, Krč, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 15249, která je provozovatelem Portálu a která zprostředkovává jménem a na účet Dodavatele uzavření Smlouvy prostřednictvím Portálu;

2.1.4. „Zákazník“ je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Dodavatelem Smlouvu prostřednictvím Portálu. Zákazník, který je fyzickou osobou a který současně uzavírá Smlouvu s Dodavatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, se považuje za spotřebitele a náleží mu veškerá spotřebitelská práva v souladu s platnými právními předpisy.

2.1.5. „Smlouva“ je smlouva uzavíraná mezi Dodavatelem a Zákazníkem, kterou Dodavatel prodává Zákazníkovi zboží a/nebo se zavazuje poskytnout určitou službu na základě předložení Vouchery a kterou se Zákazník zavazuje uhradit Cenu. Na základě konkrétního předmětu plnění se bude zpravidla jednat o smlouvu kupní, smlouvu o dílo, nebo smlouvu o zájezd.

2.1.6. „Smluvní strana“ je Dodavatel a Zákazník, nebo kterýkoliv z nich samostatně.

2.1.7. „Voucher“ je poukaz vystavený Dodavatelem nebo Provozovatelem jménem a na účet Dodavatele, který opravňuje Zákazníka k poskytnutí služeb a/nebo zboží Dodavatelem v souladu s uzavřenou Smlouvou.

2.1.8. „Cena“ je úplata sjednaná ve Smlouvě, kterou hradí Zákazník Dodavateli za koupi zboží a/nebo využití služeb Dodavatele. Součástí Ceny je i DPH v zákonné výši.

2.1.9. „Občanský zákoník“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

2.1.10. „Portál“ je webová stránka www.bigzoom.cz, která je provozovaná Provozovatelem za účelem nabízení zboží a/nebo služeb a prostřednictvím kterých může Zákazník uzavřít Smlouvu s Dodavatelem;

2.1.11. „Benefitní systém“ je systém zaměstnaneckých nebo jiných benefitů provozovaný třetím subjektem (např. Benefit.cz, Benefit Plus, Gallery Beta, Sodexo), pomocí něhož je Zákazník oprávněn hradit cenu za rozličné zboží a/nebo služby za podmínek provozovatele daného benefitního systému;

2.1.12. „Objednávka“ je objednávka Zákazníka učiněná prostřednictvím Portálu v souladu s čl. 3.2 těchto VOP.

2.2. Nevyplývá-li z konkrétního kontextu něco jiného, veškeré pojmy v čl. 2.1 těchto VOP vyjádřené v jednotném čísle mohou být použity, jako by byly vyjádřeny v množném čísle a naopak.

2.3. Rubriky (nadpisy) použité v těchto VOP slouží pouze pro přehlednění jejich obsahu a nemohou být použity při výkladu této těchto VOP.

3. Uzavření Smlouvy

3.1. Propagace a prezentace zboží a/nebo služeb Dodavatele včetně uvedení Ceny a dalších podmínek poskytnutí zboží a/nebo služeb na Portálu se považuje za návrh Dodavatele na uzavření Smlouvy s výhradou vyčerpání zásob nebo kapacity nebo ztráty schopnosti Dodavatele plnit ve smyslu § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku. Nabídka na uzavření Smlouvy je časově omezena a je platná pouze po dobu uvedenou na Portálu.

3.2. Zákazník vložením konkrétní varianty zboží a/nebo služby do košíku, vyplněním svých kontaktních údajů, výběrem způsobu platby, odsouhlasením seznámení se s těmito VOP, případně i VOP Provozovatele, a seznámení se se Zásadami ochrany osobních a údajů a dokončením Objednávky akceptuje návrh na uzavření Smlouvy Dodavatele podle čl. 3.1 těchto VOP.

- 3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení ze strany Dodavatele nebo Provozovatele ohledně přijetí Objednávky.
- 3.4. Údaje uvedené v Objednávce budou Dodavatelem považované za správné, úplné a pravdivé.
- 3.5. V případech, kdy Zákazník prostřednictvím Portálu kupuje Voucher, který je v souladu s podmínkami nabídky zboží a/nebo služeb uvedenými na Portálu nutné následně ještě uplatnit u Dodavatele, kontaktuje Zákazník po obdržení Vouchera přímo Dodavatele, s nímž může následně uzavřít smlouvu v souladu s dalšími podmínkami Dodavatele.
- 3.6. Dodavatel je oprávněn neuzavřít Smlouvu se Zákazníkem, který již v minulosti podstatným způsobem porušil povinnosti ze smlouvy obdobné jako Smlouva nebo porušil jiné podmínky poskytování služeb Dodavatelem.

4. Rozvazovací podmínka

- 4.1. Byla-li v rámci nabídky zboží a/nebo služeb Dodavatele na Portálu uvedena informace, že předpokladem využití Voucherů je prodej uvedeného minimálního počtu Voucherů, uzavírá se Smlouva s rozvazovací podmínkou podle čl. 4.2 těchto VOP. V opačném případě se tento článek 4 VOP na smluvní vztah mezi Dodavatelem a Zákazníkem neuplatní.
- 4.2. Nebude-li po dobu platnosti nabídky na poskytnutí zboží a/nebo služeb Dodavatelem prodán minimální počet Voucherů, který je uveden v rámci nabídky na Portálu, pozbývá tato Smlouva účinnosti dnem ukončení doby platnosti nabídky (rozvazovací podmínka).
- 4.3. Splněním rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP Smlouva zaniká a Dodavatel je povinen vrátit Zákazníkovi uhrazenou Cenu.
- 4.4. Dodavatel prostřednictvím Provozovatele se zavazuje Zákazníky bezodkladně informovat o skutečnosti, že došlo k splnění rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP, a to oznámením prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.

5. Cena Voucheru

- 5.1. Uzavřením Smlouvy se Zákazník zavazuje uhradit Cenu v celé výši, a to způsobem zvoleným v akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy.
- 5.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn nad rámec Ceny účtovat náklady spojené s balením a dodáním zboží.
- 5.3. Zákazník bere na vědomí, že k inkasu Ceny od Zákazníků na základě Smluv je Dodavatelem zmocněn a oprávněn Provozovatel.
- 5.4. Cena Voucheru může být uhrazena následujícími způsoby:
- 5.4.1. platební kartou po internetu přes platební bránu;
 - 5.4.2. bankovním převodem na bankovní účet;
 - 5.4.3. službou Twisto;
 - 5.4.4. prostřednictvím Benefitního systému.
 - 5.4.5. formou čerpání kreditu, který má registrovaný Zákazník u Provozovatele předplacený
- 5.5. Při volbě způsobu platby platební kartou po internetu bude Zákazník po dokončení objednávky přesměrován na platební server třetí strany, kde vyplní potřebné platební údaje. Po ověření jejich platnosti bude úhrada potvrzena a Cena bude odečtena z bankovního účtu Zákazníka, který uskutečnil danou platbu. Cena je v případě tohoto způsobu platby splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.6. V případě převodu Ceny na bankovní účet budou po dokončení objednávky zaslané na e-mail Zákazníka platební údaje pro uhrazení Ceny. Zákazník je při platbě bankovním převodem povinen uvést variabilní symbol a zadat přesnou částku bez jejího zaokrouhlování v souladu se zaslanými platebními údaji podle předchozí věty. Cena je v případě platby bankovním převodem splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.7. Zákazník tímto bere na vědomí, že v případě platby Ceny bankovním převodem bude Voucher zaslaný Zákazníkovi až po připsání Ceny na bankovní účet Provozovatele nebo Dodavatele, který byl uveden v sdělení o platebních údajích.
- 5.8. V případě platby prostřednictvím Benefitního systému vyplní Zákazník údaje pro platbu prostřednictvím Benefitního systému přímo v Objednávce nebo bude přesměrován na platební bránu konkrétního provozovatele Benefitního systému po odeslání Objednávky. Cena je v případě úhrady tímto způsobem splatná do ... dnů ode dne odeslání objednávky Zákazníkem.
- 5.9. 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“, které jsou dostupné na <https://www.twisto.cz/podminky/>.

5.10. V případě, že Zákazník využije platební metodu Twisto zprostředkovanou Dodavatelem, resp. Provozovatelem, a poskytovanou ze strany společnosti Twisto, je Zákazník povinen uhradit Cenu do 14 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Platba Online, nebo ve lhůtě do 45 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Twisto účet.

5.11. Využitím platební metody Twisto Zákazník souhlasí se „Všeobecnými obchodními podmínkami Twisto“ a bere na vědomí „Pravidla pro zpracování osobních údajů“ společnosti Twisto <https://www.twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju/>. Kupující výslovně souhlasí s postoupením pohledávky Dodavatele na uhrazení Ceny na společnost Twisto a dále s využitím platební metody Platba online Zákazník uzavírá se společností Twisto smlouvu o poskytnutí služby Platba online v souladu se „Všeobecnými obchodními podmínkami pro zákazníky služby Platba online“.

5.12. Společnost Twisto zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle „Pravidel pro zpracování osobních údajů“ dostupných na webových stránkách Twisto.

5.13. Závazek Zákazníka k úhradě Ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

5.14. Zákazník bere na vědomí, že neuhrazením Ceny ve lhůtě splatnosti uvedené pro jednotlivé druhy platby v tomto článku VOP Smlouva zaniká, nedohodne-li se Dodavatel se Zákazníkem jinak.

5.15. Zákazník není oprávněn provést jednostranný zápočet své pohledávky proti pohledávce Dodavatele na zaplacení Ceny.

5.16. Podle zákona o evidenci tržeb může být Dodavatel povinen vystavit Zákazníkovi účtenku a zároveň zákonem stanoveným způsobem zaevidovat přijatou tržbu u správce daně. K evidenci tržby v souvislosti se Smlouvou, jedná-li se o tržbu, na kterou se vztahuje zákonná povinnost evidence, byl Dodavatelem pověřen Provozovatel.

6. Voucher

6.1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím Provozovatele předat Zákazníkovi Voucher po úplném zaplacení Ceny, nenastane-li rozvazovací podmínka dle čl. 4 těchto VOP, nebo není-li v těchto VOP sjednáno jinak.

6.2. V případě platby Ceny prostřednictvím služby Twisto zašle Provozovatel Zákazníkovi Voucher společně s potvrzením přijetí Objednávky nebo bez zbytečného odkladu poté.

6.3. Voucher bude zaslán Zákazníkovi na e-mailovou adresu, kterou uvedl v rámci objednávky při uzavírání Smlouvy.

6.4. Zákazník je oprávněn na základě předložení Voucheru Dodavateli nebo na základě sdělení unikátního identifikačního kódu Voucheru Dodavateli čerpat službu a/nebo převzít zboží od Dodavatele, a to za podmínek uvedených v rámci Voucheru a v nabídce uvedené na Portálu.

6.5. Voucher je možné uplatnit u Dodavatele pouze jednou, a to v plné výši hodnoty Voucheru. Voucher zároveň nemůže být vyměněn za peněžní prostředky.

6.6. Zákazník bere na vědomí, že je povinen předložit Voucher Dodavateli ve lhůtě uvedené na Voucheru nebo v e-mailové zprávě, jejíž přílohou byl Voucher. Po uplynutí lhůty podle předchozí věty ztrácí Zákazník nárok na poskytnutí zboží a/nebo služby Dodavatelem na základě předložení Voucheru.

6.7. Provozovatel ani Dodavatel nenesou odpovědnost za ztracené, odcizené nebo zneužitě Vouchery nebo unikátní identifikační kódy těchto Voucherů.

7. Práva z vadného plnění

7.1. Práva z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy podle konkrétního předmětu Smlouvy, a to zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117, § 2165 až 2174, § 2615 až 2619, § 2537 až 2541 Občanského zákoníku, a ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

7.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Provozovatel není Smluvní stranou Smlouvy mezi Zákazníkem a Dodavatelem a z toho důvodu nenesou žádnou odpovědnost za splnění povinností dle Smlouvy, ani žádnou odpovědnost související s vadným plněním Smlouvy nebo za vzniklou škodu Zákazníkovi v souvislosti se Smlouvou. Provozovatel je pouze provozovatelem Portálu, prostřednictvím něhož se uzavírá Smlouva, a plní povinnosti na základě smlouvy uzavřené s Dodavatelem, a to zejména zasílá Voucher Zákazníkovi a přijímá platby od Zákazníků.

- 7.3. Dodavatel je povinen dodat zboží a/nebo služby, které odpovídají Smlouvě, bez jakýchkoliv faktických a/nebo právních vad. Zboží a/nebo služby musí být poskytnuto v sjednaném množství, provedení a jakosti. Není-li jakost a/nebo provedení ujednáno, je Dodavatel povinen plnit v jakosti a provedení vhodném pro účel patrný ze Smlouvy, jinak pro účel obvyklý.
- 7.4. Je-li plněno vadně, má Zákazník práva z vadného plnění za podmínek podle těchto VOP a Smlouvy a v souladu s právními předpisy.
- 7.5. Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, o které musel s vynaložením obvyklé pozornosti vědět již při uzavření Smlouvy, nebo kterou sám způsobil. To neplatí, ujistil-li ho Dodavatel výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.
- 7.6. Dodavatel odpovídá za vady, které má zboží a/nebo služby při jejich dodání, resp. poskytnutí, byť se projeví až později. Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží. Převzme-li pak Dodavatel záruku za jakost, zaručuje se, že předmět plnění bude po určitou dobu po splnění způsobilý pro použití k obvyklému účelu a že si podrží obvyklé vlastnosti.
- 7.7. V případě prodávaného použitého zboží Dodavatel neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu Dodavatel neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Zákazník v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
- 7.8. Dodavatel odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.
- 7.9. Ve lhůtě podle čl. 7.8 VOP může Zákazník uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):
- 7.9.1. odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - 7.9.2. odstranění vady opravou věci,
 - 7.9.3. přiměřenou slevu z Ceny,
 - 7.9.4. vrácení Ceny na základě odstoupení od Smlouvy.
- 7.10. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje takové porušení Smlouvy, o němž Smluvní strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.
- 7.11. U vady, která znamená nepodstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Zákazník nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z Ceny.
- 7.12. Dodavatel neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.
- 7.13. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u Dodavatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel není oprávněn k vyřizování reklamací v souvislosti se Smlouvou.
- 7.14. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli, jaké právo z vadného plnění si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu Dodavatele je možná jen tehdy, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 7.15. Ne zvolí-li Zákazník své právo z podstatného porušení Smlouvy podle čl. 7.9 VOP včas, má Zákazník práva jako při nepodstatném porušení smlouvy podle čl. 7.11 VOP.
- 7.16. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace. Zákazník předá či doručí zboží Dodavateli nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění reklamace. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 7.17. Dodavatel je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Dodavatelem v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Dodavatelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Dodavatel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy.
- 7.18. Odmítne-li Dodavatel odstranit vadu věci, může Zákazník požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo odstoupit od Smlouvy.
- 7.19. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Zákazník povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost Dodavatele jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

7.20. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, tak zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

7.21. Má-li zájezd vadu, je Zákazník povinen ji vytknout Dodavateli jakožto pořadateli bez zbytečného odkladu, jakmile se o ní dozvěděl. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Dodavatel jakožto pořadatel odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník dále bere na vědomí, že je oprávněn vytknout vadu zájezdu rovněž prostřednictvím Provozovatele jakožto zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti Zákazníka Dodavateli se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení Provozovateli jakožto zprostředkovateli prodeje zájezdu.

7.22. Dodavatel je povinen odstranit vady zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

7.23. Neodstraní-li Dodavatel vadu ve lhůtě podle čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.

7.24. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Dodavatel bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.

7.25. Je-li navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Dodavatel Zákazníkovi přiměřenou slevu.

7.26. Zákazník může navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

7.27. Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, Dodavatel v případě podle čl. 7.23 VOP poskytne Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se Smluvní strany dohodly.

7.28. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Dodavatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

7.29. Omezení výše nákladů podle čl. 7.28 VOP se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadateli sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

7.30. Dodavatel se nemůže zprostit povinnosti podle čl. 7.28 VOP v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

7.31. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Jde-li o právo Zákazníka na slevu, nepromlčí se toto právo dříve než za 2 roky ode dne, kdy mohlo být uplatněno poprvé.

7.32. Vytkl-li Zákazník Dodavateli vadu podle čl. 7.21 VOP a neodstraní-li ji Dodavatel, má Zákazník právo na náhradu škody. Dodavatel se povinnosti k náhradě škody též zprostit, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

7.33. Ocítne-li se po zahájení zájezdu Zákazník v nesnázích nebo v situaci podle čl. 7.28 VOP poskytne mu Dodavatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, dále je mu nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže mu najít náhradní cestovní řešení. Zavínil-li si Zákazník nesnáze sám, může Dodavatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

7.34. Dodavatel odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

7.35. Další informace podle právních předpisů obdrží Zákazník předtím, než učiní závaznou objednávku zájezdu nebo před uzavřením Smlouvy.

8. Odstoupení

- 8.1. Vzhledem k tomu, že Smlouva byla mezi Smluvními stranami uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím Portálu), má Zákazník v souladu s § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to zásadně do čtrnácti dnů od doručení Voucheru na Zákazníkem uvedenou e-mailovou adresu.
- 8.2. Odstoupení od Smlouvy musí být doručeno Dodavateli prostřednictvím Provozovatele. Zákazník je povinen zaslat odstoupení na adresu Provozovatele uvedenou na Portálu nebo na e-mailovou adresu Provozovatele dostupnou na Portálu. Pro účely odstoupení od Smlouvy může Zákazník využít formulář dostupný na Portálu. V opačném případě by projev Zákazníka ohledně odstoupení měl obsahovat alespoň jeho identifikační údaje, unikátní identifikační kód Voucheru a číslo bankovního účtu pro účely vrácení zaplacené Ceny, nebyl-li zvolen způsob platby Twisto.
- 8.3. Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od Smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.
- 8.4. Odstoupí-li Zákazník bez uvedení důvodu od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a Dodavatel s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část Ceny sníženou o cenu za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Je-li sjednaná Cena nepřiměřeně vysoká, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část ceny sníženou o cenu odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.
- 8.5. Pokud se Dodavatel výslovně nezaváže k převzetí nákladů s navrácením zboží, nese v případě odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu Zákazník náklady spojené s navrácením zboží, kdy zboží může být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- 8.6. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, může Zákazník před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit vždy, avšak Dodavatel jako pořadatel zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li Zákazník svou povinnost.
- 8.7. Zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu i z jiného důvodu, než je porušení povinnosti Dodavatele, nebo bez uvedení důvodu i v situaci, kdy by jinak bez uvedení důvodu od Smlouvy odstoupit nemohl, avšak je povinen zaplatit Dodavateli odstupné, které Dodavatel uvede v potvrzení o zájezdu. Výše odstupného musí být přiměřená. Není-li odstupné ujednáno, odpovídá jeho výše ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost Zákazníka Dodavatel jako pořadatel zájezdu výši odstupného odůvodní.
- 8.8. Zákazník není povinen hradit odstupné podle čl. 8.7 VOP v případě, že využije zákonné možnosti odstoupení v případech uvedených v ustanovení § 2531 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud:
- 8.8.1. Dodavatel jako pořadatel zájezdu zvýší cenu zájezdu o více než 8 %,
- 8.8.2. je Dodavatel z důvodu vnějších okolností nucen podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo
- 8.8.3. Dodavatel nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, které přijal.
- 8.9. Dále v souladu s ustanovením § 2535 Občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného podle čl. 8.7 VOP, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
- 8.10. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu může odstoupit od Smlouvy, pokud
- 8.10.1. počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a Dodavatel oznámil Zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než (a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, (b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, (c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo
- 8.10.2. mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 8.11. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu v případech podle čl. 8.9 a čl. 8.10 VOP vrátí Zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9. Komunikace

9.1. Nebude-li výslovně domluveno jinak a/nebo nevyplývá-li z těchto VOP a/nebo Smlouvy jinak, budou Smluvní strany vzájemně komunikovat písemně zejména prostřednictvím e-mailových zpráv. E-mailové zprávy budou zasílány Zákazníkovi na e-mailovou zprávu uvedenou v Objednávce.

10. Ochrana osobních údajů

10.1. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel jakožto správce osobních údajů bude v souvislosti se Smlouvou zpracovávat osobní údaje Zákazníka. Zpracování osobních údajů se bude řídit zásadami zpracování osobních údajů Dodavatele.

10.2. Provozovatel bude zpracovávat osobní údaje Zákazníka za podmínek a zásad obsažených v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ který je dostupný na Portálu.

11. Závěrečná ujednání

11.1. Smlouva a veškerá práva a povinnosti Smluvních stran s ní související se řídí českým právním řádem, a to zejména Občanským zákoníkem.

11.2. K rozhodování jakýchkoliv sporů mezi Smluvními stranami vyplývající z Dílčí smlouvy a/nebo související s Dílčí smlouvou jsou příslušné soudy České republiky.

11.3. Je-li Zákazníkem spotřebitel, má v případě vzniku sporu mezi ním a Dodavatelem ve smyslu § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení takového sporu. V takovém případě spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je například Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené platformy dostupné na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS> .

11.4. Bude-li jedno nebo více ustanovení Smlouvy a/nebo těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude mít za následek neplatnost, neúčinnost ani nevymahatelnost celé Smlouvy a/nebo těchto VOP.

Saunia, s.r.o.

OBCHODNÍ PODMÍNKY obchodní společnosti Saunia, s.r.o.

se sídlem Olivova 2096/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, identifikační číslo: 27633594, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 120349 (dále jen „Saunia“)

pro

- 1) prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.saunia.cz;
- 2) uzavírání smluv o poskytování služeb v provozovnách Saunie;
- 3) uzavírání smluv o členství prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.saunia.cz a podmínek využívání členství.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) společnosti Saunia upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě:

a) kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavřené mezi Saunií a fyzickou osobou (dále jen „zákazník“) v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a to prostřednictvím internetového obchodu Saunie. Internetový obchod je Saunií provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese www.saunia.cz (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“);

b) smlouvy o poskytování služeb (dále jen „smlouva o poskytování služeb“) uzavřené mezi Saunií a zákazníkem, a to osobně v kterékoliv provozovně Saunie, za účelem využití služeb dané provozovny Saunie. Služby poskytované v jednotlivých provozovnách a údaje o jednotlivých provozovnách lze nalézt na webových stránkách;

c) vystavení věrnostní karty zákazníkovi, která poslouží k hrazení jednotlivých vstupů do provozoven Saunie;

d) smlouvy o členství (dále jen „smlouva o členství“) uzavírané mezi Saunií a zákazníkem v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 občanského zákoníku prostřednictvím webového rozhraní obchodu na webové stránce.

1.2. Součástí obchodních podmínek je provozní řád, který je povinen zákazník respektovat ve všech provozovnách Saunie, do kterých získává právo vstupu na základě uzavření smlouvy o poskytování služeb nebo z jiného důvodu. Provozní řád je k dispozici v každé provozovně Saunie a na webových stránkách <https://www.saunia.cz/cz/uvod/provozni-rad>.

1.3. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od Saunie, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

1.4. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě, smlouvě o poskytování služeb i smlouvě o členství (společně také „smlouvy“). Odchylná ujednání ve smlouvách mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

1.5. Příslušné ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí uzavřených smluv. Smlouvy a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvy lze uzavřít v českém jazyce.

1.6. Znění obchodních podmínek může Saunia měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

2. UŽIVATELSKÝ ÚČET

2.1. Na základě registrace zákazníka provedené na webové stránce může zákazník přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může zákazník provádět objednávání zboží a uzavřít smlouvu o členství (dále jen „uživatelský účet“). V případě, že to webové rozhraní obchodu umožňuje, může zákazník provádět objednávání zboží též bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.

2.2. Ze svého uživatelského účtu může zákazník dále uzavírat smlouvu o členství v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

2.3. Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží 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 a při objednávání zboží jsou Sauníi považovány za správné.

2.4. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.

2.5. Zákazník není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

2.6. Saunia může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy zákazník svůj uživatelský účet déle než 12 měsíců nevyužívá, či v případě, kdy zákazník poruší své povinnosti z kupní smlouvy nebo smlouvy o členství (včetně obchodních podmínek a provozního řádu).

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

3. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY PŘES WEBOVOU STRÁNKU

3.1. Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a Saunia není povinna uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

3.2. Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží a nákladů za navrácení zboží, jestliže toto zboží ze své podstaty nemůže být navrženo obvyklou poštovní cestou. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost Saunie uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

3.3. Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

3.4. Pro objednání zboží vyplní zákazník objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

a) objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ zákazník do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu),

b) způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží a

c) informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objednávka“).

3.5. Před zasláním objednávky Saunii je zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky zákazník vložil, a to i s ohledem na možnost zákazníka zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při

zadávatel dat do objednávky. Objednávku odešle zákazník Saunii kliknutím na tlačítko „ODESLAT OBJEDNÁVKU“. Údaje uvedené v objednávce jsou Saunii považovány za správné. Saunia neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení zákazníkovi potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty zákazníka uvedenou v uživatelském účtu či v objednávce (dále jen „elektronická adresa zákazníka“).

3.6. Saunia je vždy oprávněna v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

3.7. Smluvní vztah mezi Saunii a zákazníkem vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je Saunii zasláno zákazníkovi elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty zákazníka.

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

4. CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY PŘI KOUPI PŘES WEBOVOU STRÁNKU

4.1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy zákazník uhradí Saunii bezhotovostně prostřednictvím platebního systému, a to bezprostředně po dokončení objednávky, kdy bude přeměrován na danou platební bránu.

4.2. Společně s kupní cenou je zákazník povinen zaplatit Saunii také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

4.3. V případě bezhotovostní platby je závazek zákazníka uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet Saunie.

4.4. Případné slevy z ceny zboží poskytnuté Saunii zákazníkovi nelze vzájemně kombinovat.

4.5. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví Saunia ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy zákazníkovi daňový doklad – fakturu. Saunia je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví Saunia zákazníkovi po uhrazení ceny zboží a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu zákazníka.

4.6. Podle zákona o evidenci tržeb je Saunia povinna vystavit zákazníkovi účtenku. Zároveň je povinna zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

5. Odstoupení od kupní smlouvy

5.1. Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání zákazníka nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.

5.2. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 5.1 obchodních podmínek či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má zákazník v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být Saunii odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Odstoupení od kupní smlouvy může zákazník zasílat mimo jiné na adresu provozovny Saunie či na adresu elektronické pošty Saunie info@saunia.cz.

5.3. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být zákazníkem Saunii vráceno do čtrnácti (14) dnů od doručení odstoupení od kupní smlouvy Saunii. Odstoupí-li zákazník od kupní smlouvy, nese zákazník náklady spojené s navrácením zboží Saunii, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

5.4. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek vrátí Saunia peněžní prostředky přijaté od zákazníka do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy zákazníkem, a to stejným způsobem, jakým je Saunia od zákazníka přijala. Saunia je taktéž oprávněna vrátit plnění poskytnuté zákazníkovi již při vrácení zboží zákazníkem či jiným způsobem, pokud s tím zákazník bude souhlasit a nevzniknou tím zákazníkovi další náklady. Odstoupí-li zákazník od kupní smlouvy, Saunia není povinna vrátit přijaté peněžní prostředky zákazníkovi dříve, než mu zákazník zboží vrátí nebo prokáže, že zboží Saunii odeslal.

5.5. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je Saunia oprávněna jednostranně započíst proti nároku zákazníka na vrácení kupní ceny.

5.6. V případech, kdy má zákazník v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, je Saunia také oprávněna kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit, a to až do doby převzetí zboží zákazníkem. V takovém případě vrátí Saunia zákazníkovi kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený zákazníkem.

5.7. Je-li společně se zbožím poskytnut zákazníkovi dárek, je darovací smlouva mezi Sauní a zákazníkem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy zákazníkem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a zákazník je povinen spolu se zbožím Saunii vrátit i poskytnutý dárek.

6. PŘEPRAVA A DODÁNÍ ZBOŽÍ

6.1. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku zákazníka, nese zákazník riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

6.2. Je-li Saunia podle kupní smlouvy povinna dodat zboží na místo určené zákazníkem v objednávce, je zákazník povinen převzít zboží při dodání.

6.3. V případě, že je z důvodů na straně zákazníka nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je zákazník povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

6.4. Při převzetí zboží od přepravce je zákazník povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí zákazník zásilku od přepravce převzít. Tímto nejsou dotčena práva zákazníka z odpovědnosti za vady zboží a další práva zákazníka vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

6.5. Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky Saunie, jsou-li Sauní vydány.

7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

7.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

7.2. Saunia odpovídá zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Saunia odpovídá zákazníkovi, že v době, kdy zákazník zboží převzal:

a) má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Saunia nebo výrobce popsal nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

b) se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Saunia uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,

c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

7.3. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

7.4. Saunia má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. Zákazník je jinak oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost. Zárukou za jakost se Saunia zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Vytkl-li zákazník Saunii vadu zboží oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou zákazník nemůže vadné zboží užívat.

7.5. Ustanovení uvedená v čl. 7.4 obchodních podmínek se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí zákazníkem, nebo vyplývá-li to z povahy zboží. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud zákazník před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil.

7.6. Práva z odpovědnosti za vady zboží se uplatňují u Saunie. Je-li však v potvrzení vydaném Saunii ohledně rozsahu práv z odpovědnosti za vady (ve smyslu ustanovení § 2166 občanského zákoníku) uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě Saunie nebo v místě pro zákazníka bližším, uplatní zákazník právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba podle předchozí věty je Saunia povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Saunia je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené Saunii k provedení opravy.

7.7. Práva z odpovědnosti za vady zboží může zákazník konkrétně uplatnit zejména osobně na adrese kterékoliv provozovny Saunie uvedené na webových stránkách, telefonicky na čísle +420 277 002 770 či elektronickou poštou na adrese info@saunia.cz.

7.8. Zákazník sdělí Saunii, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu Saunie; to neplatí, žádal-li zákazník opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

7.9. Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v čl. 7.2 obchodních podmínek, může zákazník požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, 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 nového zboží, nebo výměnu součásti má zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží 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 nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Saunia nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že Saunia nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy zákazníkovi působilo značné obtíže.

7.10. Kdo má právo podle § 1923 občanského zákoníku, 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 Saunia namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

7.11. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád Saunie.

8. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

8.1. Zákazník nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží.

8.2. Saunia není ve vztahu k zákazníkovi vázána žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

8.3. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Saunia prostřednictvím elektronické adresy info@saunia.cz. Informaci o vyřízení stížnosti zákazníka zašle Saunia na elektronickou adresu zákazníka.

8.4. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

8.5. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

8.6. Saunia je oprávněna k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

8.7. Zákazník tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

9.1. Svou informační povinnost vůči zákazníkovi ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „nařízení GDPR“) související se zpracováním osobních údajů zákazníka pro účely plnění kupní smlouvy, pro účely jednání o kupní smlouvě a pro účely plnění veřejnoprávních povinností Saunie plní Saunia prostřednictvím zvláštního dokumentu.

10. ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ A UKLÁDÁNÍ COOKIES

10.1. Zákazník souhlasí ve smyslu ustanovení § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů, se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu či na telefonní číslo zákazníka. Svou informační povinnost vůči zákazníkovi ve smyslu čl. 13 nařízení GDPR související se zpracováním osobních údajů zákazníka pro účely zasílání obchodních sdělení plní Saunia prostřednictvím zvláštního dokumentu.

10.2. Zákazník souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webových stránkách možné provést a závazky Saunie z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač zákazníka, může zákazník souhlasit podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

11. VSTUP DO PROVOZOVNY SAUNIE

11.1. Smlouva o poskytování služeb se uzavře mezi zákazníkem a Saunií koupí a zaplacením vstupného do provozovny Saunie zákazníkem. Koupí vstupného a využíváním služeb Saunie se zákazník zavazuje dodržovat tyto obchodní podmínky a provozní řád Saunie. Vstupné je časově neomezené a hradí se na recepci u vstupu do dané provozovny, a to jedním z následujících způsobů.

Způsoby hrazení vstupného/části vstupného

1. Hotovostí 2. Platební kartou 3. Kreditem nabitým na věrnostní kartě
4. Poukázkami SODEXO (Flexi pass, Fokus pass, Relax pass, Dárkový pass, Bonus pass, Active Pass)
EDENRED (Sport a kultura, Multi, Ticket Compliments dárkový, Ticket Benefits)
UNIŠEK (Cadhoc, Unišek, Unišek +)

11.2. Vstup je časově omezen pouze otevírací dobou jednotlivé provozovny a není možné jej rozložit do více dnů.

11.3. Ceník pro všechny provozovny Saunie kromě provozovny Forum Liberec.

Druhy a ceny vstupného (kromě provozovny Forum Liberec)

Základní vstupné (po 15h) 295,- Kč vč. DPH

Zvýhodněné vstupné (všední dny mezi 9-15h) 265,- Kč vč. DPH

Vstupné s kartou MultiSport 155,- Kč vč. DPH (doplatek)

Vstupné s kartou ActivePass 125,- Kč vč. DPH (doplatek)

11.4. Ceník pro provozovnu Saunia Forum Liberec.

Druhy a ceny vstupného - provozovna Forum Liberec

Základní vstupné (po 15h) 295,- Kč vč. DPH

Zvýhodněné vstupné (všední dny mezi 9-15h) 249,- Kč vč. DPH

Vstupné s kartou MultiSport 135,- Kč vč. DPH (doplatek)

Vstupné s kartou ActivePass 125,- Kč vč. DPH (doplatek)

11.5. Při každém vstupu jsou zákazníkovi zapůjčeny

a) čipové hodinky sloužící k zamykání trezorů u recepcie, zamykání skříněk v šatně a k evidenci konzumace na baru,

b) prostěradlo,

c) ručník.

11.6. Společně se vstupným se skládá vratná záloha 200 Kč za věci zapůjčené dle čl. 11.5 obchodních podmínek.

11.7. Kromě vstupného lze zakoupit také voucher, jehož cena je 295,- Kč vč. DPH a opravňuje držitele na jeden vstup do libovolné provozovny Saunie. Při vstupu na základě voucheru se neskládá záloha dle čl. 11.6 obchodních podmínek.

11.8. Podle zákona o evidenci tržeb je Saunia povinná vystavit zákazníkovi účtenku. Zároveň je povinná zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

12. VYSTAVENÍ VĚRNOSTNÍ KARTY

12.1. Věrnostní karta se vyřizuje osobně v kterékoliv provozovně Saunie. Saunia vystaví věrnostní kartu na žádost zákazníka po uhrazení prvního dobití karty. Zákazník po dobití věrnostní karty získá na následujících 12 měsících slevu na vstupné hrazené z věrnostní karty v procentuální výši odpovídající následujícímu vzorci.

Jednorázové dobití

(nejméně) Sleva na vstupné spojená s věrnostní kartou na následujících 12 měsících

1000,- Kč 10 %

3000,- Kč 15 %

6000,- Kč 20 %

Sleva spojená s věrnostní kartou se automaticky obnovuje na 12 měsíců po dobití věrnostní karty alespoň minimální částky odpovídající procentuální slevě, kterou zákazník právě disponuje, nebo slevě vyšší.

12.2. Dobití věrnostní karty lze provést na kterékoliv pobočce, a to v hotovosti nebo bezhotovostní platbou.

12.3. Věrnostní kartu lze použít na hrazení vstupného, konzumace pokrmů a nápojů, případně zboží prodávaného na pobočce. Sleva dle čl. 12.1 obchodních podmínek se ovšem aplikuje pouze na zakoupení vstupného do provozovny Saunie.

12.4. Věrnostní karta je přenosná, pro její užití se nevyžaduje předložení průkazu totožnosti. V případě ztráty věrnostní karty zákazník co nejdříve informuje Saunii, a to na některém z kontaktů stanovených v čl. 14.5 obchodních podmínek.

12.5. Pokud má zákazník po uhrazení daného vstupného na věrnostní kartě kredit nejméně ve výši 200,- Kč, tak nemusí skládat zálohu dle čl. 11.6 obchodních podmínek. Zákazník pro takový případ bere na vědomí, že jako záloha poslouží 200,- Kč nacházejících se na předložené věrnostní kartě.

12.6. Kredit dobitý na věrnostní kartě je platný po dobu 12 měsíců od jeho nabití. Na žádost zákazníka Saunia platnost nevyčerpaného kreditu po uplynutí této lhůty prodlouží na dalších 12 měsíců. Nabitý kredit však nelze vybrat ani jiným způsobem směnit na peníze.

12.7. Na žádost poskytne Saunia zákazníkovi údaj o aktuálním zůstatku na věrnostní kartě.

13. UZAVŘENÍ SMLOUVY O ČLENSTVÍ

13.1. Uzavře-li zákazník se Saunii smlouvu o členství získá tím následující výhody spojené se členstvím:

a) vstup zdarma na všechny pobočky ve všední dny v časovém rozmezí 9 - 15h;

b) v období od 1. května do 30. srpna vstup zdarma na všechny pobočky každý všední den v časovém rozmezí 9 - 23h;

c) 50% slevu na vstupné na všechny pobočky ve všední dny v časovém rozmezí 15 - 23h;

d) 25% slevu na vstupné na všechny pobočky o víkendech a státních svátcích.

e) vstup zdarma na pobočku Futurum Ostrava každý všední den v časovém rozmezí 9 - 23h.

13.2. Výhody spojené se členstvím stanovené v čl. 13.1 obchodních podmínek lze uplatnit jednou denně.

13.3. Smlouva o členství se uzavírá na dobu neurčitou prostřednictvím uživatelského účtu na webovém rozhraní obchodu.

13.4. Členský poplatek činí 490,- Kč měsíčně a po dobu trvání členství se tato částka zaúčtovává v pravidelných měsíčních intervalech automaticky z platební karty uvedené v uživatelském účtu zákazníka, a to vždy ke dni, kterému odpovídá číselné označení dne, kdy započalo členství zákazníka (dále jen „měsíční výročí“). Pokud částku nebude možné z jakéhokoliv důvodu zaúčtovat z dané karty, bude zákazník písemně vyzván na elektronické adrese zákazníka k uhrazení dlužné částky alternativně a pokud tak neučiní ve stanovené lhůtě, bude mu členství přerušeno. Po úhradě nebo přidání údajů o platné platební kartě s dostatkem finančních prostředků bude členství opět obnoveno.

13.5. Zákazník může smlouvu o členství jednostranně vypovědět prostřednictvím svého uživatelského účtu, přičemž výpovědní doba začíná běžet bezprostředně po doručení výpovědi a uplyne v den předcházející následujícímu měsíčnímu výročí (tzv. zákazníkovi doběhne zaplacený měsíc) s výjimkou smlouvy o členství uzavřené se závazkem ročního členství dle čl. 13.10 obchodních podmínek.

13.6. Saunia může smlouvu o členství jednostranně vypovědět bez výpovědní doby v případě, že zákazník závažně či opakovaně porušuje pravidla stanovená těmito obchodními podmínkami nebo provozním řádem. V takovém případě zákazníkovi nepřísluší jakákoliv náhrada již uhrazeného členství.

13.7. Pokud by zákazník ztratil přístup do svého uživatelského účtu a nebyl by schopen přístup obnovit prostřednictvím webové stránky, bezprostředně o tom informuje Saunii, a to na některém z kontaktů stanovených v čl. 14.5 obchodních podmínek.

13.8. O zásadních změnách v obchodních podmínkách v souvislosti se smlouvou o členství bude zákazník vždy písemně informován na elektronické adrese zákazníka.

13.9. Pro čerpání kterékoliv výhody spojené se členstvím se musí zákazník vždy prokázat předložením průkazu totožnosti. Výhody spojené se členstvím nelze převést na jiné osoby.

13.10. Zákazník se může Saunii zavázat k ročnímu členství (12 měsíců), přičemž v takovém případě je členství hrazené jednorázově a členský poplatek činí 4900,-Kč ročně a po dobu trvání členství se tato částka zaúčtovává v pravidelných ročních intervalech automaticky z platební karty uvedené v uživatelském účtu zákazníka, a to vždy ke dni, kterému odpovídá číselné označení dne, kdy započalo členství zákazníka (dále jen „roční výročí“). Pokud částku nebude možné z jakéhokoliv důvodu zaúčtovat z dané karty, bude zákazník písemně vyzván na elektronické adrese zákazníka k uhrazení dlužné částky alternativně a pokud tak neučiní ve stanovené lhůtě, bude mu členství přerušeno. Po úhradě nebo přidání údajů o platné platební kartě s dostatkem finančních prostředků bude členství opět obnoveno. Zákazník může smlouvu o členství se závazkem k ročnímu členství dle tohoto článku jednostranně vypovědět prostřednictvím svého uživatelského účtu, přičemž výpovědní doba začíná běžet bezprostředně po doručení výpovědi a uplyne v den předcházející následujícímu ročnímu výročí (tzv. zákazníkovi doběhne zaplacený rok).

13.11. Zákazník se může Saunii zavázat k půlročnímu členství (6 měsíců), přičemž v takovém případě je členství hrazené jednorázově a členský poplatek činí 2900,-Kč za 6 měsíců dopředu a po dobu trvání členství se tato částka zaúčtovává v pravidelných půl ročních intervalech automaticky z platební karty uvedené v uživatelském účtu zákazníka, a to vždy ke dni, kterému odpovídá číselné označení dne, kdy započalo členství zákazníka (dále jen „půlroční výročí“). Pokud částku nebude možné z jakéhokoliv důvodu zaúčtovat z dané karty, bude zákazník písemně vyzván na elektronické adrese zákazníka k uhrazení dlužné částky alternativně a pokud tak neučiní ve stanovené lhůtě, bude mu členství přerušeno. Po úhradě nebo přidání údajů o platné platební kartě s dostatkem finančních prostředků bude členství opět obnoveno. Zákazník může smlouvu o členství se závazkem k půlročnímu členství dle tohoto článku jednostranně vypovědět prostřednictvím svého uživatelského účtu, přičemž výpovědní doba začíná běžet bezprostředně po doručení výpovědi a uplyne v den předcházející následujícímu půl ročnímu výročí (tzv. zákazníkovi doběhne zaplacených 6 měsíců).

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

14.1. Pokud vztah založený smlouvami obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Volbou práva podle předchozí věty není zákazník, který je spotřebitelem, zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit, a jež by se v případě neexistence volby práva jinak použila dle ustanovení čl. 6 odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I)

14.2. Zákazníkovi může být doručováno na elektronickou adresu zákazníka, pokud ji má Saunia k dispozici.

14.3. 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 dotčena platnost ostatních ustanovení.

14.4. Kupní smlouvy a smlouvy o členství včetně obchodních podmínek jsou archivovány Sauní v elektronické podobě a nejsou přístupné.

14.5. Kontaktní údaje Saunie: adresa pro doručování Saunia, s.r.o., se sídlem Olivova 2096/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, adresa elektronické pošty info@saunia.cz, telefon +420 277 002 770.

V Praze, dne 3. dubna 2020

Ginger & Fred s.r.o. OBCHODNÍ PODMÍNKY

obchodní společnosti: Ginger & Fred s.r.o.

se sídlem: Jiráskovo náměstí 1981/6, 120 00 Praha 2

identifikační číslo: IČO: 03298477 DIČ: CZ03298477

zapsané v obchodním rejstříku vedeném v Praze, oddíl C, vložka 229772

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese <http://eshop.gfrest.cz>

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) obchodní společnosti Ginger & Fred s.r.o., se sídlem Jiráskovo náměstí 1981/6, 120 00 Praha 2, identifikační číslo: IČO: 03298477, zapsané v obchodním rejstříku vedeném v Praze, oddíl C, vložka 229772 (dále jen „prodávající“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „kupující“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese <http://eshop.gfrest.cz> (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“).

1.2. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

1.3. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

1.4. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

1.5. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

2. UŽIVATELSKÝ ÚČET

2.1. Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může kupující provádět objednávání zboží (dále jen „uživatelský účet“). V případě, že to webové rozhraní obchodu umožňuje, může kupující provádět objednávání zboží též bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.

2.2. Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

2.3. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.

2.4. Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

2.5. Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy (včetně obchodních podmínek).

2.6. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

3. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

3.1. Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

3.2. Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží a nákladů za navrácení zboží, jestliže toto zboží ze své podstaty nemůže být navrženo obvyklou poštovní cestou. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

3.3. Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

3.4. Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

3.4.1. objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu),

3.4.2. způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží a

3.4.3. informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objednávka“).

3.5. Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Potvrdit objednávku“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském účtu či v objednávce (dále jen „elektronická adresa kupujícího“).

3.6. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

3.7. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího.

3.8. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

4. CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:

v hotovosti v provozovně prodávajícího na adrese : Ginger & Fred s.r.o., Jiráskovo náměstí 1981/6, 120 00 Praha 2;

bezhotovostně převodem na účet prodávajícího č. 107-8487560267/0100, vedený u společnosti Komerční banka (dále jen „účet prodávajícího“);

bezhotovostně platební kartou;

4.2. Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

4.3. Prodávající nepožaduje od kupujícího zálohu či jinou obdobnou platbu. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 4.6 obchodních podmínek ohledně povinnosti uhradit kupní cenu zboží předem.

4.4. V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do dnů od uzavření kupní smlouvy.

4.5. V případě bezhotovostní platby je kupující povinen uhrazovat kupní cenu zboží společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

4.6. Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky (čl. 3.8), požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.

4.7. Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.

4.8. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy kupujícímu daňový doklad – fakturu. Prodávající plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající kupujícímu po uhrazení ceny zboží a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího.

4.9. 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. Odstoupení od kupní smlouvy

5.1. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.

5.2. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 5.1 obchodních podmínek či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu obchodních podmínek. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat mimo jiné na adresu provozovny prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího .

5.3. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být kupujícím prodávajícímu vráceno do čtrnácti (14) dnů od doručení odstoupení od kupní smlouvy prodávajícímu. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením

zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

5.4. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal. Prodávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

5.5. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

5.6. V případech, kdy má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, je prodávající také oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit, a to až do doby převzetí zboží kupujícím. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.

5.7. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

6. PŘEPRAVA A DODÁNÍ ZBOŽÍ

6.1. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

6.2. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání.

6.3. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

6.4. Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít.

6.5. Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky prodávajícího, jsou-li prodávajícím vydány.

7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

7.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).

7.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

7.2.1. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

7.2.2. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,

7.2.3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

7.2.4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

7.2.5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

7.3. Ustanovení uvedená v čl. 7.2 obchodních podmínek se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

7.4. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

7.5. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, případně i v sídle nebo místě podnikání.

7.6. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád prodávajícího.

8. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

8.1. Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží

8.2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

8.3. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy info@dancinghousehotel.com. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

8.4. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

8.5. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

8.6. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

8.7. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

9. BEZPEČNOST A OCHRANA INFORMACÍ A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Provozovatel e-shopu jako správce osobních údajů (dále jen „Správce“) tímto v souladu s ustanovením čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“), informuje své zákazníky (dále jednotlivě jen „Subjekt údajů“) o tom, že:

9.1. Osobní údaje Subjektů údajů, které budou Správci odevzdány při odeslání objednávky, budou zpracovány za účelem uzavření kupní smlouvy a jejího následného plnění, a to včetně vyřizování případných nároků Subjektů údajů z vadného plnění. Právním základem pro zpracování osobních údajů Subjektů údajů je tedy plnění kupní smlouvy založené objednávkou Subjektů údajů a současně také plnění zákonných povinností Správce dle právních předpisů upravujících práva a povinnosti v souvislosti s ochranou spotřebitele a vedením účetnictví.

9.2. Důvodem poskytnutí osobních údajů Subjektů údajů Správci je identifikace smluvních stran nezbytná pro uzavření a plnění kupní smlouvy, což by bez poskytnutí těchto údajů nebylo možné.

9.3. Osobní údaje Subjektů údajů budou zpracovány po dobu, po kterou je Správce povinen tyto údaje uchovávat dle obecně závazných právních předpisů, minimálně tedy po dobu 5 let dle zákona o účetnictví nebo po dobu 10 let dle zákona o DPH.

9.4. Při zpracování osobních údajů Subjektů údajů nebude docházet k automatizovanému rozhodování ani k profilování.

9.5. Správce nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů ani neurčil zástupce pro plnění povinností ve smyslu Nařízení. Osobní údaje Subjektů údajů mohou být pro účely řádného vyřízení objednávky poskytnuty poskytovateli doručovacích služeb zvolenému Subjektem údajů, a dále osobám, které Správci poskytují právní a účetní služby v zájmu zajištění řádného plnění povinností stanovených obecně závaznými právními předpisy. Správce nemá v úmyslu předat osobní údaje Subjektů údajů do třetí země, mezinárodní organizaci nebo jiným, než výše uvedeným třetím osobám.

9.6. Subjekt údajů má právo požadovat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování, má právo na přenositelnost těchto údajů k jinému správci, jakož i právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, má-li za to, že Správce při zpracování osobních údajů postupuje v rozporu s Nařízením.

10. ZASÍLÁNÍ OCHODNÍCH SDĚLENÍ A UKLÁDÁNÍ COOKIES

10.1. Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.

10.2. Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

11. DORUČOVÁNÍ

11.1. Oznámení týkající se vztahů prodávajícího a kupujícího, zejména týkající odstoupení od kupní smlouvy, musí být doručena poštou formou doporučeného dopisu, není-li v kupní smlouvě stanoveno jinak. Oznámení se doručují na příslušnou kontaktní adresu druhé strany a považují se za doručené a účinné okamžikem jejich dodání prostřednictvím pošty, s výjimkou oznámení o odstoupení od smlouvy učiněného kupujícím, kdy je odstoupení účinné, pokud je oznámení kupujícím ve lhůtě pro odstoupení odesláno.

11.2. Za doručené se považuje i oznámení, jehož převzetí bylo adresátem odmítnuto, které nebylo vyzvednuto v úložní době, nebo které se vrátilo jako nedoručitelné.

11.3. Smluvní strany mohou běžnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty, a to na adresu elektronické pošty uvedenou v uživatelském účtu kupujícího či uvedenou kupujícím v objednávce, resp. na adresu uvedenou na webových stránkách prodávajícího.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

12.2. 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. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

12.3. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

12.4. Kontaktní údaje prodávajícího: adresa pro doručování: Ginger & Fred s.r.o., Jiráskovo náměstí 1981/6, 120 00 Praha 2, adresa elektronické pošty info@dancinghousehotel.com, telefon: +420 221 984 160.

V Praze dne 1.10.2019

Prague Hotels s.r.o.
OBCHODNÍ PODMÍNKY

obchodní společnosti: Prague Hotels s.r.o.
se sídlem: Vodičkova 36, 110 00 Praha 1
identifikační číslo: IČO: 25796500, DIČ: CZ 25796500
zapsané v obchodním rejstříku vedeném v Praze, oddíl C, vložka 71061

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese
<https://eshop.chateauhotel.cz>

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) obchodní společnosti Prague Hotels s.r.o., se sídlem Vodičkova 36, 110 00 Praha 1, identifikační číslo: IČO: 25796500, zapsané v obchodním rejstříku vedeném v Praze, oddíl C, vložka 71061 (dále jen „prodávající“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „kupující“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese Před nádražím 1/6, 140 00 Praha 4 - Krč (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“).

1.2. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

1.3. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

1.4. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

1.5. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

2. UŽIVATELSKÝ ÚČET

2.1. Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může kupující provádět objednávání zboží (dále jen „uživatelský účet“). V případě, že to webové rozhraní obchodu umožňuje, může kupující provádět objednávání zboží též bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.

2.2. Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

2.3. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.

2.4. Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

2.5. Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy (včetně obchodních podmínek).

2.6. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

3. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

3.1. Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

3.2. Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží a nákladů za navrácení zboží, jestliže toto zboží ze své podstaty nemůže být navrženo obvyklou poštovní cestou. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

3.3. Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

3.4. Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

3.4.1. objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu),

3.4.2. způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží a

3.4.3. informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objednávka“).

3.5. Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Potvrdit objednávku“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském účtu či v objednávce (dále jen „elektronická adresa kupujícího“).

3.6. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

3.7. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího.

3.8. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

4. CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:

v hotovosti v provozovně prodávajícího na adrese : Chateau St. Havel Před nádražím 1/6 140 00 Praha 4 - Krč;

bezhotovostně převodem na účet prodávajícího č. 579834943/0300, vedený u společnosti Československá obchodní banka, a. s. (dále jen „účet prodávajícího“);

bezhotovostně platební kartou;

4.2. Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

4.3. Prodávající nepožaduje od kupujícího zálohu či jinou obdobnou platbu. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 4.6 obchodních podmínek ohledně povinnosti uhradit kupní cenu zboží předem.

4.4. V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do dnů od uzavření kupní smlouvy.

4.5. V případě bezhotovostní platby je kupující povinen uhrazovat kupní cenu zboží společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

4.6. Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky (čl. 3.8), požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.

4.7. Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.

4.8. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy kupujícímu daňový doklad – fakturu. Prodávající plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající kupujícímu po uhrazení ceny zboží a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího.

4.9. 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. Odstoupení od kupní smlouvy

5.1. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.

5.2. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 5.1 obchodních podmínek či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu obchodních podmínek. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat mimo jiné na adresu provozovny prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího .

5.3. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být kupujícím prodávajícímu vráceno do čtrnácti (14) dnů od doručení odstoupení od kupní smlouvy prodávajícímu. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

5.4. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal. Prodávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

5.5. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

5.6. V případech, kdy má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, je prodávající také oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit, a to až do doby převzetí zboží kupujícím. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.

5.7. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

6. PŘEPRAVA A DODÁNÍ ZBOŽÍ

6.1. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

6.2. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání.

6.3. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

6.4. Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít.

6.5. Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky prodávajícího, jsou-li prodávajícím vydány.

7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

7.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).

7.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

7.2.1. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

7.2.2. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,

7.2.3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

7.2.4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

7.2.5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

7.3. Ustanovení uvedená v čl. 7.2 obchodních podmínek se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

7.4. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

7.5. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, případně i v sídle nebo místě podnikání.

7.6. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád prodávajícího.

8. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

8.1. Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží

8.2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

8.3. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy info@chateauhotel.cz. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

8.4. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

8.5. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

8.6. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu

mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

8.7. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

9. BEZPEČNOST A OCHRANA INFORMACÍ A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Provozovatel e-shopu jako správce osobních údajů (dále jen „Správce“) tímto v souladu s ustanovením čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“), informuje své zákazníky (dále jednotlivě jen „Subjekt údajů“) o tom, že:

9.1. Osobní údaje Subjektů údajů, které budou Správci odevzdány při odeslání objednávky, budou zpracovány za účelem uzavření kupní smlouvy a jejího následného plnění, a to včetně vyřizování případných nároků Subjektů údajů z vadného plnění. Právním základem pro zpracování osobních údajů Subjektů údajů je tedy plnění kupní smlouvy založené objednávkou Subjektů údajů a současně také plnění zákonných povinností Správce dle právních předpisů upravujících práva a povinnosti v souvislosti s ochranou spotřebitele a vedením účetnictví.

9.2. Důvodem poskytnutí osobních údajů Subjektů údajů Správci je identifikace smluvních stran nezbytná pro uzavření a plnění kupní smlouvy, což by bez poskytnutí těchto údajů nebylo možné.

9.3. Osobní údaje Subjektů údajů budou zpracovány po dobu, po kterou je Správce povinen tyto údaje uchovávat dle obecně závazných právních předpisů, minimálně tedy po dobu 5 let dle zákona o účetnictví nebo po dobu 10 let dle zákona o DPH.

9.4. Při zpracování osobních údajů Subjektů údajů nebude docházet k automatizovanému rozhodování ani k profilování.

9.5. Správce nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů ani neurčil zástupce pro plnění povinností ve smyslu Nařízení. Osobní údaje Subjektů údajů mohou být pro účely řádného vyřízení objednávky poskytnuty poskytovateli doručovacích služeb zvolenému Subjektem údajů, a dále osobám, které Správci poskytují právní a účetní služby v zájmu zajištění řádného plnění povinností stanovených obecně závaznými právními předpisy. Správce nemá v úmyslu předat osobní údaje Subjektů údajů do třetí země, mezinárodní organizaci nebo jiným, než výše uvedeným třetím osobám.

9.6. Subjekt údajů má právo požadovat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování, má právo na přenositelnost těchto údajů k jinému správci, jakož i právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, má-li za to, že Správce při zpracování osobních údajů postupuje v rozporu s Nařízením.

10. ZASÍLÁNÍ OCHODNÍCH SDĚLENÍ A UKLÁDÁNÍ COOKIES

10.1. Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.

10.2. Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

11. DORUČOVÁNÍ

11.1. Oznámení týkající se vztahů prodávajícího a kupujícího, zejména týkající odstoupení od kupní smlouvy, musí být doručena poštou formou doporučeného dopisu, není-li v kupní smlouvě stanoveno jinak. Oznámení se doručují na příslušnou kontaktní adresu druhé strany a považují se za doručené a účinné okamžikem jejich dodání prostřednictvím pošty, s výjimkou oznámení o odstoupení od smlouvy učiněného kupujícím, kdy je odstoupení účinné, pokud je oznámení kupujícím ve lhůtě pro odstoupení odesláno.

11.2. Za doručené se považuje i oznámení, jehož převzetí bylo adresátem odmítnuto, které nebylo vyzvednuto v úložní době, nebo které se vrátilo jako nedoručitelné.

11.3. Smluvní strany mohou běžnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty, a to na adresu elektronické pošty uvedenou v uživatelském účtu kupujícího či uvedenou kupujícím v objednávce, resp. na adresu uvedenou na webových stránkách prodávajícího.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

12.2. 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. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

12.3. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

12.4. Kontaktní údaje prodávajícího: adresa pro doručování: Chateau St. Havel **** wellness hotel Před nádražím 1/6 140 00 Praha 4 - Krč, adresa elektronické pošty info@chateauhotel.cz, telefon: +420 241 445 717.

V Praze dne 20.05.2018

HOTEL AMBASSADOR ZLATÁ HUSA spol. s r.o.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ujednání

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti HOTEL AMBASSADOR ZLATÁ HUSA spol. s r.o., IČO: 45794898, se sídlem Václavské náměstí 840/5, Nové Město, 110 00 Praha 1 zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C 11369 (dále jen „Dodavatel“) upravují smluvní vztah Dodavatele a zákazníka na základě uzavřené smlouvy o nákupu zboží a/nebo služeb uzavřené prostřednictvím Portálu www.bigzoom.cz (dále jen „Smlouva“).

1.2. Tyto VOP blíže rozvádějí práva a povinnosti smluvních stran Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.

1.3. Veškerá ujednání ve Smlouvě odlišná od těchto VOP mají přednost před těmito VOP.

2. Definice, výkladová pravidla

2.1. Pro účely Smlouvy a těchto VOP mají níže uvedené pojmy s počátečním velkým písmenem následující význam:

2.1.1. „VOP“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky;

2.1.2. „Dodavatel“ je podnikatel, který prostřednictvím Portálu s využitím zprostředkovatelských služeb Provozovatele nabízí Zákazníkům k prodeji své služby a/nebo zboží za zvýhodněných podmínek za účelem uzavření Smlouvy a který je smluvní stranou Smlouvy;

2.1.3. „Provozovatel“ je společnost HyperMedia, a.s., IČO: 272 51 748, se sídlem Na strži 2097/63, Krč, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 15249, která je provozovatelem Portálu a která zprostředkovává jménem a na účet Dodavatele uzavření Smlouvy prostřednictvím Portálu;

2.1.4. „Zákazník“ je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Dodavatelem Smlouvu prostřednictvím Portálu. Zákazník, který je fyzickou osobou a který současně uzavírá Smlouvu s Dodavatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, se považuje za spotřebitele a náleží mu veškerá spotřebitelská práva v souladu s platnými právními předpisy.

2.1.5. „Smlouva“ je smlouva uzavíraná mezi Dodavatelem a Zákazníkem, kterou Dodavatel prodává Zákazníkovi zboží a/nebo se zavazuje poskytnout určitou službu na základě předložení Vouchery a kterou se Zákazník zavazuje uhradit Cenu. Na základě konkrétního předmětu plnění se bude zpravidla jednat o smlouvu kupní, smlouvu o dílo, nebo smlouvu o zájezdu.

2.1.6. „Smluvní strana“ je Dodavatel a Zákazník, nebo kterýkoliv z nich samostatně.

2.1.7. „Voucher“ je poukaz vystavený Dodavatelem nebo Provozovatelem jménem a na účet Dodavatele, který opravňuje Zákazníka k poskytnutí služeb a/nebo zboží Dodavatelem v souladu s uzavřenou Smlouvou.

2.1.8. „Cena“ je úplata sjednaná ve Smlouvě, kterou hradí Zákazník Dodavateli za koupi zboží a/nebo využití služeb Dodavatele. Součástí Ceny je i DPH v zákonné výši.

2.1.9. „Občanský zákoník“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

2.1.10. „Portál“ je webová stránka www.bigzoom.cz, která je provozovaná Provozovatelem za účelem nabízení zboží a/nebo služeb a prostřednictvím kterých může Zákazník uzavřít Smlouvu s Dodavatelem;

2.1.11. „Benefitní systém“ je systém zaměstnaneckých nebo jiných benefitů provozovaný třetím subjektem (např. Benefit.cz, Benefit Plus, Gallery Beta, Sodexo), pomocí něhož je Zákazník oprávněn hradit cenu za rozličné zboží a/nebo služby za podmínek provozovatele daného benefitního systému;

2.1.12. „Objednávka“ je objednávka Zákazníka učiněná prostřednictvím Portálu v souladu s čl. 3.2 těchto VOP.

2.2. Nevyplývá-li z konkrétního kontextu něco jiného, veškeré pojmy v čl. 2.1 těchto VOP vyjádřené v jednotném čísle mohou být použity, jako by byly vyjádřeny v množném čísle a naopak.

2.3. Rubriky (nadpisy) použité v těchto VOP slouží pouze pro přehlednění jejich obsahu a nemohou být použity při výkladu této těchto VOP.

3. Uzavření Smlouvy

3.1. Propagace a prezentace zboží a/nebo služeb Dodavatele včetně uvedení Ceny a dalších podmínek poskytnutí zboží a/nebo služeb na Portálu se považuje za návrh Dodavatele na uzavření Smlouvy s výhradou vyčerpání zásob nebo kapacity nebo ztráty schopnosti Dodavatele plnit ve smyslu § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku. Nabídka na uzavření Smlouvy je časově omezena a je platná pouze po dobu uvedenou na Portálu.

3.2. Zákazník vložením konkrétní varianty zboží a/nebo služby do košíku, vyplněním svých kontaktních údajů, výběrem způsobu platby, odsouhlasením seznámení se s těmito VOP, případně i VOP Provozovatele, a seznámení se se Zásadami ochrany osobních a údajů a dokončením Objednávky akceptuje návrh na uzavření Smlouvy Dodavatele podle čl. 3.1 těchto VOP.

- 3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení ze strany Dodavatele nebo Provozovatele ohledně přijetí Objednávky.
- 3.4. Údaje uvedené v Objednávce budou Dodavatelem považované za správné, úplné a pravdivé.
- 3.5. V případech, kdy Zákazník prostřednictvím Portálu kupuje Voucher, který je v souladu s podmínkami nabídky zboží a/nebo služeb uvedenými na Portálu nutné následně ještě uplatnit u Dodavatele, kontaktuje Zákazník po obdržení Vouchery přímo Dodavatele, s nímž může následně uzavřít smlouvu v souladu s dalšími podmínkami Dodavatele.
- 3.6. Dodavatel je oprávněn neuzavřít Smlouvu se Zákazníkem, který již v minulosti podstatným způsobem porušil povinnosti ze smlouvy obdobné jako Smlouva nebo porušil jiné podmínky poskytování služeb Dodavatelem.

4. Rozvazovací podmínka

- 4.1. Byla-li v rámci nabídky zboží a/nebo služeb Dodavatele na Portálu uvedena informace, že předpokladem využití Voucherů je prodej uvedeného minimálního počtu Voucherů, uzavírá se Smlouva s rozvazovací podmínkou podle čl. 4.2 těchto VOP. V opačném případě se tento článek 4 VOP na smluvní vztah mezi Dodavatelem a Zákazníkem neuplatní.
- 4.2. Nebude-li po dobu platnosti nabídky na poskytnutí zboží a/nebo služeb Dodavatelem prodán minimální počet Voucherů, který je uveden v rámci nabídky na Portálu, pozbývá tato Smlouva účinnosti dnem ukončení doby platnosti nabídky (rozvazovací podmínka).
- 4.3. Splněním rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP Smlouva zaniká a Dodavatel je povinen vrátit Zákazníkovi uhrazenou Cenu.
- 4.4. Dodavatel prostřednictvím Provozovatele se zavazuje Zákazníky bezodkladně informovat o skutečnosti, že došlo k splnění rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP, a to oznámením prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.

5. Cena Vouchery

- 5.1. Uzavřením Smlouvy se Zákazník zavazuje uhradit Cenu v celé výši, a to způsobem zvoleným v akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy.
- 5.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn nad rámec Ceny účtovat náklady spojené s balením a dodáním zboží.
- 5.3. Zákazník bere na vědomí, že k inkasu Ceny od Zákazníků na základě Smluv je Dodavatelem zmocněn a oprávněn Provozovatel.
- 5.4. Cena Vouchery může být uhrazena následujícími způsoby:
- 5.4.1. platební kartou po internetu přes platební bránu;
 - 5.4.2. bankovním převodem na bankovní účet;
 - 5.4.3. službou Twisto;
 - 5.4.4. prostřednictvím Benefitního systému.
 - 5.4.5. formou čerpání kreditu, který má registrovaný Zákazník u Provozovatele předplacený
- 5.5. Při volbě způsobu platby platební kartou po internetu bude Zákazník po dokončení objednávky přesměrován na platební server třetí strany, kde vyplní potřebné platební údaje. Po ověření jejich platnosti bude úhrada potvrzena a Cena bude odečtena z bankovního účtu Zákazníka, který uskutečnil danou platbu. Cena je v případě tohoto způsobu platby splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.6. V případě převodu Ceny na bankovní účet budou po dokončení objednávky zaslané na e-mail Zákazníka platební údaje pro uhrazení Ceny. Zákazník je při platbě bankovním převodem povinen uvést variabilní symbol a zadat přesnou částku bez jejího zaokrouhlování v souladu se zaslanými platebními údaji podle předchozí věty. Cena je v případě platby bankovním převodem splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.7. Zákazník tímto bere na vědomí, že v případě platby Ceny bankovním převodem bude Voucher zaslaný Zákazníkovi až po připsání Ceny na bankovní účet Provozovatele nebo Dodavatele, který byl uveden v sdělení o platebních údajích.
- 5.8. V případě platby prostřednictvím Benefitního systému vyplní Zákazník údaje pro platbu prostřednictvím Benefitního systému přímo v Objednávce nebo bude přesměrován na platební bránu konkrétního provozovatele Benefitního systému po odeslání Objednávky. Cena je v případě úhrady tímto způsobem splatná do ... dnů ode dne odeslání objednávky Zákazníkem.
- 5.9. 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“, které jsou dostupné na <https://www.twisto.cz/podminky/>.

5.10. V případě, že Zákazník využije platební metodu Twisto zprostředkovanou Dodavatelem, resp. Provozovatelem, a poskytovanou ze strany společnosti Twisto, je Zákazník povinen uhradit Cenu do 14 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Platba Online, nebo ve lhůtě do 45 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Twisto účet.

5.11. Využitím platební metody Twisto Zákazník souhlasí se „Všeobecnými obchodními podmínkami Twisto“ a bere na vědomí „Pravidla pro zpracování osobních údajů“ společnosti Twisto <https://www.twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju/>. Kupující výslovně souhlasí s postoupením pohledávky Dodavatele na uhrazení Ceny na společnost Twisto a dále s využitím platební metody Platba online Zákazník uzavírá se společností Twisto smlouvu o poskytnutí služby Platba online v souladu se „Všeobecnými obchodními podmínkami pro zákazníky služby Platba online“.

5.12. Společnost Twisto zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle „Pravidel pro zpracování osobních údajů“ dostupných na webových stránkách Twisto.

5.13. Závazek Zákazníka k úhradě Ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

5.14. Zákazník bere na vědomí, že neuhrazením Ceny ve lhůtě splatnosti uvedené pro jednotlivé druhy platby v tomto článku VOP Smlouva zaniká, nedohodne-li se Dodavatel se Zákazníkem jinak.

5.15. Zákazník není oprávněn provést jednostranný zápočet své pohledávky proti pohledávce Dodavatele na zaplacení Ceny.

5.16. Podle zákona o evidenci tržeb může být Dodavatel povinen vystavit Zákazníkovi účtenku a zároveň zákonem stanoveným způsobem zaevidovat přijatou tržbu u správce daně. K evidenci tržby v souvislosti se Smlouvou, jedná-li se o tržbu, na kterou se vztahuje zákonná povinnost evidence, byl Dodavatelem pověřen Provozovatel.

6. Voucher

6.1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím Provozovatele předat Zákazníkovi Voucher po úplném zaplacení Ceny, nenastane-li rozvazovací podmínka dle čl. 4 těchto VOP, nebo není-li v těchto VOP sjednáno jinak.

6.2. V případě platby Ceny prostřednictvím služby Twisto zašle Provozovatel Zákazníkovi Voucher společně s potvrzením přijetí Objednávky nebo bez zbytečného odkladu poté.

6.3. Voucher bude zaslán Zákazníkovi na e-mailovou adresu, kterou uvedl v rámci objednávky při uzavírání Smlouvy.

6.4. Zákazník je oprávněn na základě předložení Voucheru Dodavateli nebo na základě sdělení unikátního identifikačního kódu Voucheru Dodavateli čerpat službu a/nebo převzít zboží od Dodavatele, a to za podmínek uvedených v rámci Voucheru a v nabídce uvedené na Portálu.

6.5. Voucher je možné uplatnit u Dodavatele pouze jednou, a to v plné výši hodnoty Voucheru. Voucher zároveň nemůže být vyměněn za peněžní prostředky.

6.6. Zákazník bere na vědomí, že je povinen předložit Voucher Dodavateli ve lhůtě uvedené na Voucheru nebo v e-mailové zprávě, jejíž přílohou byl Voucher. Po uplynutí lhůty podle předchozí věty ztrácí Zákazník nárok na poskytnutí zboží a/nebo služby Dodavatelem na základě předložení Voucheru.

6.7. Provozovatel ani Dodavatel nenesou odpovědnost za ztracené, odcizené nebo zneužitě Vouchery nebo unikátní identifikační kódy těchto Voucherů.

7. Práva z vadného plnění

7.1. Práva z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy podle konkrétního předmětu Smlouvy, a to zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117, § 2165 až 2174, § 2615 až 2619, § 2537 až 2541 Občanského zákoníku, a ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

7.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Provozovatel není Smluvní stranou Smlouvy mezi Zákazníkem a Dodavatelem a z toho důvodu nenesou žádnou odpovědnost za splnění povinností dle Smlouvy, ani žádnou odpovědnost související s vadným plněním Smlouvy nebo za vzniklou škodu Zákazníkovi v souvislosti se Smlouvou. Provozovatel je pouze provozovatelem Portálu, prostřednictvím něhož se uzavírá Smlouva, a plní povinnosti na základě smlouvy uzavřené s Dodavatelem, a to zejména zasílá Voucher Zákazníkovi a přijímá platby od Zákazníků.

- 7.3. Dodavatel je povinen dodat zboží a/nebo služby, které odpovídají Smlouvě, bez jakýchkoliv faktických a/nebo právních vad. Zboží a/nebo služby musí být poskytnuto v sjednaném množství, provedení a jakosti. Není-li jakost a/nebo provedení ujednáno, je Dodavatel povinen plnit v jakosti a provedení vhodném pro účel patrný ze Smlouvy, jinak pro účel obvyklý.
- 7.4. Je-li plněno vadně, má Zákazník práva z vadného plnění za podmínek podle těchto VOP a Smlouvy a v souladu s právními předpisy.
- 7.5. Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, o které musel s vynaložením obvyklé pozornosti vědět již při uzavření Smlouvy, nebo kterou sám způsobil. To neplatí, ujistil-li ho Dodavatel výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.
- 7.6. Dodavatel odpovídá za vady, které má zboží a/nebo služby při jejich dodání, resp. poskytnutí, byť se projeví až později. Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží. Převzme-li pak Dodavatel záruku za jakost, zaručuje se, že předmět plnění bude po určitou dobu po splnění způsobilý pro použití k obvyklému účelu a že si podrží obvyklé vlastnosti.
- 7.7. V případě prodávaného použitého zboží Dodavatel neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu Dodavatel neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Zákazník v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
- 7.8. Dodavatel odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.
- 7.9. Ve lhůtě podle čl. 7.8 VOP může Zákazník uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):
- 7.9.1. odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - 7.9.2. odstranění vady opravou věci,
 - 7.9.3. přiměřenou slevu z Ceny,
 - 7.9.4. vrácení Ceny na základě odstoupení od Smlouvy.
- 7.10. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje takové porušení Smlouvy, o němž Smluvní strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.
- 7.11. U vady, která znamená nepodstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Zákazník nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z Ceny.
- 7.12. Dodavatel neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.
- 7.13. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u Dodavatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel není oprávněn k vyřizování reklamací v souvislosti se Smlouvou.
- 7.14. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli, jaké právo z vadného plnění si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu Dodavatele je možná jen tehdy, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 7.15. Ne zvolí-li Zákazník své právo z podstatného porušení Smlouvy podle čl. 7.9 VOP včas, má Zákazník práva jako při nepodstatném porušení smlouvy podle čl. 7.11 VOP.
- 7.16. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace. Zákazník předá či doručí zboží Dodavateli nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění reklamace. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 7.17. Dodavatel je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Dodavatelem v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Dodavatelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Dodavatel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy.
- 7.18. Odmítne-li Dodavatel odstranit vadu věci, může Zákazník požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo odstoupit od Smlouvy.
- 7.19. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Zákazník povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost Dodavatele jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

7.20. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, tak zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

7.21. Má-li zájezd vadu, je Zákazník povinen ji vytknout Dodavateli jakožto pořadateli bez zbytečného odkladu, jakmile se o ní dozvěděl. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Dodavatel jakožto pořadatel odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník dále bere na vědomí, že je oprávněn vytknout vadu zájezdu rovněž prostřednictvím Provozovatele jakožto zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti Zákazníka Dodavateli se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení Provozovateli jakožto zprostředkovateli prodeje zájezdu.

7.22. Dodavatel je povinen odstranit vady zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

7.23. Neodstraní-li Dodavatel vadu ve lhůtě podle čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.

7.24. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Dodavatel bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.

7.25. Je-li navrhané náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Dodavatel Zákazníkovi přiměřenou slevu.

7.26. Zákazník může navrhané náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

7.27. Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, Dodavatel v případě podle čl. 7.23 VOP poskytne Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se Smluvní strany dohodly.

7.28. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Dodavatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

7.29. Omezení výše nákladů podle čl. 7.28 VOP se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadateli sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

7.30. Dodavatel se nemůže zprostit povinnosti podle čl. 7.28 VOP v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

7.31. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Jde-li o právo Zákazníka na slevu, nepromlčí se toto právo dříve než za 2 roky ode dne, kdy mohlo být uplatněno poprvé.

7.32. Vytkl-li Zákazník Dodavateli vadu podle čl. 7.21 VOP a neodstraní-li ji Dodavatel, má Zákazník právo na náhradu škody. Dodavatel se povinnosti k náhradě škody též zprostit, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

7.33. Ocítne-li se po zahájení zájezdu Zákazník v nesnázích nebo v situaci podle čl. 7.28 VOP poskytne mu Dodavatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, dále je mu nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže mu najít náhradní cestovní řešení. Zavínil-li si Zákazník nesnáze sám, může Dodavatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

7.34. Dodavatel odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

7.35. Další informace podle právních předpisů obdrží Zákazník předtím, než učiní závaznou objednávku zájezdu nebo před uzavřením Smlouvy.

8. Odstoupení

- 8.1. Vzhledem k tomu, že Smlouva byla mezi Smluvními stranami uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím Portálu), má Zákazník v souladu s § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to zásadně do čtrnácti dnů od doručení Voucheru na Zákazníkem uvedenou e-mailovou adresu.
- 8.2. Odstoupení od Smlouvy musí být doručeno Dodavateli prostřednictvím Provozovatele. Zákazník je povinen zaslat odstoupení na adresu Provozovatele uvedenou na Portálu nebo na e-mailovou adresu Provozovatele dostupnou na Portálu. Pro účely odstoupení od Smlouvy může Zákazník využít formulář dostupný na Portálu. V opačném případě by projev Zákazníka ohledně odstoupení měl obsahovat alespoň jeho identifikační údaje, unikátní identifikační kód Voucheru a číslo bankovního účtu pro účely vrácení zaplacené Ceny, nebyl-li zvolen způsob platby Twisto.
- 8.3. Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od Smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.
- 8.4. Odstoupí-li Zákazník bez uvedení důvodu od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a Dodavatel s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část Ceny sníženou o cenu za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Je-li sjednaná Cena nepřiměřeně vysoká, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část ceny sníženou o cenu odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.
- 8.5. Pokud se Dodavatel výslovně nezaváže k převzetí nákladů s navrácením zboží, nese v případě odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu Zákazník náklady spojené s navrácením zboží, kdy zboží může být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- 8.6. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, může Zákazník před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit vždy, avšak Dodavatel jako pořadatel zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li Zákazník svou povinnost.
- 8.7. Zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu i z jiného důvodu, než je porušení povinnosti Dodavatele, nebo bez uvedení důvodu i v situaci, kdy by jinak bez uvedení důvodu od Smlouvy odstoupit nemohl, avšak je povinen zaplatit Dodavateli odstupné, které Dodavatel uvede v potvrzení o zájezdu. Výše odstupného musí být přiměřená. Není-li odstupné ujednáno, odpovídá jeho výše ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost Zákazníka Dodavatel jako pořadatel zájezdu výši odstupného odůvodní.
- 8.8. Zákazník není povinen hradit odstupné podle čl. 8.7 VOP v případě, že využije zákonné možnosti odstoupení v případech uvedených v ustanovení § 2531 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud:
- 8.8.1. Dodavatel jako pořadatel zájezdu zvýší cenu zájezdu o více než 8 %,
- 8.8.2. je Dodavatel z důvodu vnějších okolností nucen podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo
- 8.8.3. Dodavatel nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, které přijal.
- 8.9. Dále v souladu s ustanovením § 2535 Občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného podle čl. 8.7 VOP, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
- 8.10. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu může odstoupit od Smlouvy, pokud
- 8.10.1. počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a Dodavatel oznámil Zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než (a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, (b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, (c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo
- 8.10.2. mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 8.11. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu v případech podle čl. 8.9 a čl. 8.10 VOP vrátí Zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9. Komunikace

9.1. Nebude-li výslovně domluveno jinak a/nebo nevyplývá-li z těchto VOP a/nebo Smlouvy jinak, budou Smluvní strany vzájemně komunikovat písemně zejména prostřednictvím e-mailových zpráv. E-mailové zprávy budou zasílány Zákazníkovi na e-mailovou zprávu uvedenou v Objednávce.

10. Ochrana osobních údajů

10.1. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel jakožto správce osobních údajů bude v souvislosti se Smlouvou zpracovávat osobní údaje Zákazníka. Zpracování osobních údajů se bude řídit zásadami zpracování osobních údajů Dodavatele.

10.2. Provozovatel bude zpracovávat osobní údaje Zákazníka za podmínek a zásad obsažených v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ který je dostupný na Portálu.

11. Závěrečná ujednání

11.1. Smlouva a veškerá práva a povinnosti Smluvních stran s ní související se řídí českým právním řádem, a to zejména Občanským zákoníkem.

11.2. K rozhodování jakýchkoliv sporů mezi Smluvními stranami vyplývající z Dílčí smlouvy a/nebo související s Dílčí smlouvou jsou příslušné soudy České republiky.

11.3. Je-li Zákazníkem spotřebitel, má v případě vzniku sporu mezi ním a Dodavatelem ve smyslu § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení takového sporu. V takovém případě spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je například Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené platformy dostupné na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS> .

11.4. Bude-li jedno nebo více ustanovení Smlouvy a/nebo těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude mít za následek neplatnost, neúčinnost ani nevymahatelnost celé Smlouvy a/nebo těchto VOP.

AVE a.s

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ujednání

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti AVE a.s, IČO: 00505641, se sídlem Praha 5, Pod Barvířkou 6/747, PSČ 15000, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 68 (dále jen „Dodavatel“) upravují smluvní vztah Dodavatele a zákazníka na základě uzavřené smlouvy o nákupu zboží a/nebo služeb uzavřené prostřednictvím Portálu www.bigzoom.cz (dále jen „Smlouva“).
- 1.2. Tyto VOP blíže rozvádějí práva a povinnosti smluvních stran Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 1.3. Veškerá ujednání ve Smlouvě odlišná od těchto VOP mají přednost před těmito VOP.

2. Definice, výkladová pravidla

- 2.1. Pro účely Smlouvy a těchto VOP mají níže uvedené pojmy s počátečním velkým písmenem následující význam:
 - 2.1.1. „VOP“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky;
 - 2.1.2. „Dodavatel“ je podnikatel, který prostřednictvím Portálu s využitím zprostředkovatelských služeb Provozovatele nabízí Zákazníkům k prodeji své služby a/nebo zboží za zvýhodněných podmínek za účelem uzavření Smlouvy a který je smluvní stranou Smlouvy;
 - 2.1.3. „Provozovatel“ je společnost HyperMedia, a.s., IČO: 272 51 748, se sídlem Na strži 2097/63, Krč, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 15249, která je provozovatelem Portálu a která zprostředkovává jménem a na účet Dodavatele uzavření Smlouvy prostřednictvím Portálu;
 - 2.1.4. „Zákazník“ je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Dodavatelem Smlouvu prostřednictvím Portálu. Zákazník, který je fyzickou osobou a který současně uzavírá Smlouvu s Dodavatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, se považuje za spotřebitele a náleží mu veškerá spotřebitelská práva v souladu s platnými právními předpisy.
 - 2.1.5. „Smlouva“ je smlouva uzavíraná mezi Dodavatelem a Zákazníkem, kterou Dodavatel prodává Zákazníkovi zboží a/nebo se zavazuje poskytnout určitou službu na základě předložení Voucheru a kterou se Zákazník zavazuje uhradit Cenu. Na základě konkrétního předmětu plnění se bude zpravidla jednat o smlouvu kupní, smlouvu o dílo, nebo smlouvu o zájezd.
 - 2.1.6. „Smluvní strana“ je Dodavatel a Zákazník, nebo kterýkoliv z nich samostatně.
 - 2.1.7. „Voucher“ je poukaz vystavený Dodavatelem nebo Provozovatelem jménem a na účet Dodavatele, který opravňuje Zákazníka k poskytnutí služeb a/nebo zboží Dodavatelem v souladu s uzavřenou Smlouvou.
 - 2.1.8. „Cena“ je úplata sjednaná ve Smlouvě, kterou hradí Zákazník Dodavateli za koupi zboží a/nebo využití služeb Dodavatele. Součástí Ceny je i DPH v zákonné výši.
 - 2.1.9. „Občanský zákoník“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
 - 2.1.10. „Portál“ je webová stránka www.bigzoom.cz, která je provozovaná Provozovatelem za účelem nabízení zboží a/nebo služeb a prostřednictvím kterých může Zákazník uzavřít Smlouvu s Dodavatelem;
 - 2.1.11. „Benefitní systém“ je systém zaměstnaneckých nebo jiných benefitů provozovaný třetím subjektem (např. Benefit.cz, Benefit Plus, Gallery Beta, Sodexo), pomocí něhož je Zákazník oprávněn hradit cenu za rozličné zboží a/nebo služby za podmínek provozovatele daného benefitního systému;
 - 2.1.12. „Objednávka“ je objednávka Zákazníka učiněná prostřednictvím Portálu v souladu s čl. 3.2 těchto VOP.
- 2.2. Nevyplývá-li z konkrétního kontextu něco jiného, veškeré pojmy v čl. 2.1 těchto VOP vyjádřené v jednotném čísle mohou být použity, jako by byly vyjádřeny v množném čísle a naopak.
- 2.3. Rubriky (nadpisy) použité v těchto VOP slouží pouze pro přehlednění jejich obsahu a nemohou být použity při výkladu této těchto VOP.

3. Uzavření Smlouvy

- 3.1. Propagace a prezentace zboží a/nebo služeb Dodavatele včetně uvedení Ceny a dalších podmínek poskytnutí zboží a/nebo služeb na Portálu se považuje za návrh Dodavatele na uzavření Smlouvy s výhradou vyčerpání zásob nebo kapacity nebo ztráty schopnosti Dodavatele plnit ve smyslu § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku. Nabídka na uzavření Smlouvy je časově omezena a je platná pouze po dobu uvedenou na Portálu.
- 3.2. Zákazník vložením konkrétní varianty zboží a/nebo služby do košíku, vyplněním svých kontaktních údajů, výběrem způsobu platby, odsouhlasením seznámení se s těmito VOP, případně i VOP Provozovatele, a seznámení se se Zásadami ochrany osobních a údajů a dokončením Objednávky akceptuje návrh na uzavření Smlouvy Dodavatele podle čl. 3.1 těchto VOP.

- 3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení ze strany Dodavatele nebo Provozovatele ohledně přijetí Objednávky.
- 3.4. Údaje uvedené v Objednávce budou Dodavatelem považované za správné, úplné a pravdivé.
- 3.5. V případech, kdy Zákazník prostřednictvím Portálu kupuje Voucher, který je v souladu s podmínkami nabídky zboží a/nebo služeb uvedenými na Portálu nutné následně ještě uplatnit u Dodavatele, kontaktuje Zákazník po obdržení Vouchera přímo Dodavatele, s nímž může následně uzavřít smlouvu v souladu s dalšími podmínkami Dodavatele.
- 3.6. Dodavatel je oprávněn neuzavřít Smlouvu se Zákazníkem, který již v minulosti podstatným způsobem porušil povinnosti ze smlouvy obdobné jako Smlouva nebo porušil jiné podmínky poskytování služeb Dodavatelem.

4. Rozvazovací podmínka

- 4.1. Byla-li v rámci nabídky zboží a/nebo služeb Dodavatele na Portálu uvedena informace, že předpokladem využití Voucherů je prodej uvedeného minimálního počtu Voucherů, uzavírá se Smlouva s rozvazovací podmínkou podle čl. 4.2 těchto VOP. V opačném případě se tento článek 4 VOP na smluvní vztah mezi Dodavatelem a Zákazníkem neuplatní.
- 4.2. Nebude-li po dobu platnosti nabídky na poskytnutí zboží a/nebo služeb Dodavatelem prodán minimální počet Voucherů, který je uveden v rámci nabídky na Portálu, pozbývá tato Smlouva účinnosti dnem ukončení doby platnosti nabídky (rozvazovací podmínka).
- 4.3. Splněním rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP Smlouva zaniká a Dodavatel je povinen vrátit Zákazníkovi uhrazenou Cenu.
- 4.4. Dodavatel prostřednictvím Provozovatele se zavazuje Zákazníky bezodkladně informovat o skutečnosti, že došlo k splnění rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP, a to oznámením prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.

5. Cena Voucheru

- 5.1. Uzavřením Smlouvy se Zákazník zavazuje uhradit Cenu v celé výši, a to způsobem zvoleným v akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy.
- 5.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn nad rámec Ceny účtovat náklady spojené s balením a dodáním zboží.
- 5.3. Zákazník bere na vědomí, že k inkasu Ceny od Zákazníků na základě Smluv je Dodavatelem zmocněn a oprávněn Provozovatel.
- 5.4. Cena Voucheru může být uhrazena následujícími způsoby:
- 5.4.1. platební kartou po internetu přes platební bránu;
 - 5.4.2. bankovním převodem na bankovní účet;
 - 5.4.3. službou Twisto;
 - 5.4.4. prostřednictvím Benefitního systému.
 - 5.4.5. formou čerpání kreditu, který má registrovaný Zákazník u Provozovatele předplacený
- 5.5. Při volbě způsobu platby platební kartou po internetu bude Zákazník po dokončení objednávky přesměrován na platební server třetí strany, kde vyplní potřebné platební údaje. Po ověření jejich platnosti bude úhrada potvrzena a Cena bude odečtena z bankovního účtu Zákazníka, který uskutečnil danou platbu. Cena je v případě tohoto způsobu platby splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.6. V případě převodu Ceny na bankovní účet budou po dokončení objednávky zaslané na e-mail Zákazníka platební údaje pro uhrazení Ceny. Zákazník je při platbě bankovním převodem povinen uvést variabilní symbol a zadat přesnou částku bez jejího zaokrouhlování v souladu se zaslanými platebními údaji podle předchozí věty. Cena je v případě platby bankovním převodem splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.7. Zákazník tímto bere na vědomí, že v případě platby Ceny bankovním převodem bude Voucher zaslaný Zákazníkovi až po připsání Ceny na bankovní účet Provozovatele nebo Dodavatele, který byl uveden v sdělení o platebních údajích.
- 5.8. V případě platby prostřednictvím Benefitního systému vyplní Zákazník údaje pro platbu prostřednictvím Benefitního systému přímo v Objednávce nebo bude přesměrován na platební bránu konkrétního provozovatele Benefitního systému po odeslání Objednávky. Cena je v případě úhrady tímto způsobem splatná do ... dnů ode dne odeslání objednávky Zákazníkem.
- 5.9. 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“, které jsou dostupné na <https://www.twisto.cz/podminky/>.

5.10. V případě, že Zákazník využije platební metodu Twisto zprostředkovanou Dodavatelem, resp. Provozovatelem, a poskytovanou ze strany společnosti Twisto, je Zákazník povinen uhradit Cenu do 14 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Platba Online, nebo ve lhůtě do 45 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Twisto účet.

5.11. Využitím platební metody Twisto Zákazník souhlasí se „Všeobecnými obchodními podmínkami Twisto“ a bere na vědomí „Pravidla pro zpracování osobních údajů“ společnosti Twisto <https://www.twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju/>. Kupující výslovně souhlasí s postoupením pohledávky Dodavatele na uhrazení Ceny na společnost Twisto a dále s využitím platební metody Platba online Zákazník uzavírá se společností Twisto smlouvu o poskytnutí služby Platba online v souladu se „Všeobecnými obchodními podmínkami pro zákazníky služby Platba online“.

5.12. Společnost Twisto zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle „Pravidel pro zpracování osobních údajů“ dostupných na webových stránkách Twisto.

5.13. Závazek Zákazníka k úhradě Ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

5.14. Zákazník bere na vědomí, že neuhrazením Ceny ve lhůtě splatnosti uvedené pro jednotlivé druhy platby v tomto článku VOP Smlouva zaniká, nedohodne-li se Dodavatel se Zákazníkem jinak.

5.15. Zákazník není oprávněn provést jednostranný zápočet své pohledávky proti pohledávce Dodavatele na zaplacení Ceny.

5.16. Podle zákona o evidenci tržeb může být Dodavatel povinen vystavit Zákazníkovi účtenku a zároveň zákonem stanoveným způsobem zaevidovat přijatou tržbu u správce daně. K evidenci tržby v souvislosti se Smlouvou, jedná-li se o tržbu, na kterou se vztahuje zákonná povinnost evidence, byl Dodavatelem pověřen Provozovatel.

6. Voucher

6.1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím Provozovatele předat Zákazníkovi Voucher po úplném zaplacení Ceny, nenastane-li rozvazovací podmínka dle čl. 4 těchto VOP, nebo není-li v těchto VOP sjednáno jinak.

6.2. V případě platby Ceny prostřednictvím služby Twisto zašle Provozovatel Zákazníkovi Voucher společně s potvrzením přijetí Objednávky nebo bez zbytečného odkladu poté.

6.3. Voucher bude zaslán Zákazníkovi na e-mailovou adresu, kterou uvedl v rámci objednávky při uzavírání Smlouvy.

6.4. Zákazník je oprávněn na základě předložení Voucheru Dodavateli nebo na základě sdělení unikátního identifikačního kódu Voucheru Dodavateli čerpat službu a/nebo převzít zboží od Dodavatele, a to za podmínek uvedených v rámci Voucheru a v nabídce uvedené na Portálu.

6.5. Voucher je možné uplatnit u Dodavatele pouze jednou, a to v plné výši hodnoty Voucheru. Voucher zároveň nemůže být vyměněn za peněžní prostředky.

6.6. Zákazník bere na vědomí, že je povinen předložit Voucher Dodavateli ve lhůtě uvedené na Voucheru nebo v e-mailové zprávě, jejíž přílohou byl Voucher. Po uplynutí lhůty podle předchozí věty ztrácí Zákazník nárok na poskytnutí zboží a/nebo služby Dodavatelem na základě předložení Voucheru.

6.7. Provozovatel ani Dodavatel nenesou odpovědnost za ztracené, odcizené nebo zneužitě Vouchery nebo unikátní identifikační kódy těchto Voucherů.

7. Práva z vadného plnění

7.1. Práva z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy podle konkrétního předmětu Smlouvy, a to zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117, § 2165 až 2174, § 2615 až 2619, § 2537 až 2541 Občanského zákoníku, a ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

7.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Provozovatel není Smluvní stranou Smlouvy mezi Zákazníkem a Dodavatelem a z toho důvodu nenesou žádnou odpovědnost za splnění povinností dle Smlouvy, ani žádnou odpovědnost související s vadným plněním Smlouvy nebo za vzniklou škodu Zákazníkovi v souvislosti se Smlouvou. Provozovatel je pouze provozovatelem Portálu, prostřednictvím něhož se uzavírá Smlouva, a plní povinnosti na základě smlouvy uzavřené s Dodavatelem, a to zejména zasílá Voucher Zákazníkovi a přijímá platby od Zákazníků.

- 7.3. Dodavatel je povinen dodat zboží a/nebo služby, které odpovídají Smlouvě, bez jakýchkoliv faktických a/nebo právních vad. Zboží a/nebo služby musí být poskytnuto v sjednaném množství, provedení a jakosti. Není-li jakost a/nebo provedení ujednáno, je Dodavatel povinen plnit v jakosti a provedení vhodném pro účel patrný ze Smlouvy, jinak pro účel obvyklý.
- 7.4. Je-li plněno vadně, má Zákazník práva z vadného plnění za podmínek podle těchto VOP a Smlouvy a v souladu s právními předpisy.
- 7.5. Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, o které musel s vynaložením obvyklé pozornosti vědět již při uzavření Smlouvy, nebo kterou sám způsobil. To neplatí, ujistil-li ho Dodavatel výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.
- 7.6. Dodavatel odpovídá za vady, které má zboží a/nebo služby při jejich dodání, resp. poskytnutí, byť se projeví až později. Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží. Převzme-li pak Dodavatel záruku za jakost, zaručuje se, že předmět plnění bude po určitou dobu po splnění způsobilý pro použití k obvyklému účelu a že si podrží obvyklé vlastnosti.
- 7.7. V případě prodávaného použitého zboží Dodavatel neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu Dodavatel neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Zákazník v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
- 7.8. Dodavatel odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.
- 7.9. Ve lhůtě podle čl. 7.8 VOP může Zákazník uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):
- 7.9.1. odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - 7.9.2. odstranění vady opravou věci,
 - 7.9.3. přiměřenou slevu z Ceny,
 - 7.9.4. vrácení Ceny na základě odstoupení od Smlouvy.
- 7.10. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje takové porušení Smlouvy, o němž Smluvní strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.
- 7.11. U vady, která znamená nepodstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Zákazník nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z Ceny.
- 7.12. Dodavatel neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.
- 7.13. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u Dodavatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel není oprávněn k vyřizování reklamací v souvislosti se Smlouvou.
- 7.14. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli, jaké právo z vadného plnění si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu Dodavatele je možná jen tehdy, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 7.15. Ne zvolí-li Zákazník své právo z podstatného porušení Smlouvy podle čl. 7.9 VOP včas, má Zákazník práva jako při nepodstatném porušení smlouvy podle čl. 7.11 VOP.
- 7.16. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace. Zákazník předá či doručí zboží Dodavateli nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění reklamace. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 7.17. Dodavatel je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Dodavatelem v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Dodavatelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Dodavatel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy.
- 7.18. Odmítne-li Dodavatel odstranit vadu věci, může Zákazník požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo odstoupit od Smlouvy.
- 7.19. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Zákazník povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost Dodavatele jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

7.20. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, tak zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

7.21. Má-li zájezd vadu, je Zákazník povinen ji vytknout Dodavateli jakožto pořadateli bez zbytečného odkladu, jakmile se o ní dozvěděl. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Dodavatel jakožto pořadatel odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník dále bere na vědomí, že je oprávněn vytknout vadu zájezdu rovněž prostřednictvím Provozovatele jakožto zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti Zákazníka Dodavateli se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení Provozovateli jakožto zprostředkovateli prodeje zájezdu.

7.22. Dodavatel je povinen odstranit vady zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

7.23. Neodstraní-li Dodavatel vadu ve lhůtě podle čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.

7.24. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Dodavatel bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.

7.25. Je-li navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Dodavatel Zákazníkovi přiměřenou slevu.

7.26. Zákazník může navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

7.27. Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, Dodavatel v případě podle čl. 7.23 VOP poskytne Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se Smluvní strany dohodly.

7.28. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Dodavatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

7.29. Omezení výše nákladů podle čl. 7.28 VOP se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadateli sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

7.30. Dodavatel se nemůže zprostit povinnosti podle čl. 7.28 VOP v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

7.31. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Jde-li o právo Zákazníka na slevu, nepromlčí se toto právo dříve než za 2 roky ode dne, kdy mohlo být uplatněno poprvé.

7.32. Vytkl-li Zákazník Dodavateli vadu podle čl. 7.21 VOP a neodstraní-li ji Dodavatel, má Zákazník právo na náhradu škody. Dodavatel se povinnosti k náhradě škody též zprostit, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

7.33. Ocítne-li se po zahájení zájezdu Zákazník v nesnázích nebo v situaci podle čl. 7.28 VOP poskytne mu Dodavatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, dále je mu nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže mu najít náhradní cestovní řešení. Zavínil-li si Zákazník nesnáze sám, může Dodavatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

7.34. Dodavatel odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

7.35. Další informace podle právních předpisů obdrží Zákazník předtím, než učiní závaznou objednávku zájezdu nebo před uzavřením Smlouvy.

8. Odstoupení

- 8.1. Vzhledem k tomu, že Smlouva byla mezi Smluvními stranami uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím Portálu), má Zákazník v souladu s § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to zásadně do čtrnácti dnů od doručení Voucheru na Zákazníkem uvedenou e-mailovou adresu.
- 8.2. Odstoupení od Smlouvy musí být doručeno Dodavateli prostřednictvím Provozovatele. Zákazník je povinen zaslat odstoupení na adresu Provozovatele uvedenou na Portálu nebo na e-mailovou adresu Provozovatele dostupnou na Portálu. Pro účely odstoupení od Smlouvy může Zákazník využít formulář dostupný na Portálu. V opačném případě by projev Zákazníka ohledně odstoupení měl obsahovat alespoň jeho identifikační údaje, unikátní identifikační kód Voucheru a číslo bankovního účtu pro účely vrácení zaplacené Ceny, nebyl-li zvolen způsob platby Twisto.
- 8.3. Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od Smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.
- 8.4. Odstoupí-li Zákazník bez uvedení důvodu od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a Dodavatel s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část Ceny sníženou o cenu za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Je-li sjednaná Cena nepřiměřeně vysoká, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část ceny sníženou o cenu odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.
- 8.5. Pokud se Dodavatel výslovně nezaváže k převzetí nákladů s navrácením zboží, nese v případě odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu Zákazník náklady spojené s navrácením zboží, kdy zboží může být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- 8.6. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, může Zákazník před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit vždy, avšak Dodavatel jako pořadatel zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li Zákazník svou povinnost.
- 8.7. Zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu i z jiného důvodu, než je porušení povinnosti Dodavatele, nebo bez uvedení důvodu i v situaci, kdy by jinak bez uvedení důvodu od Smlouvy odstoupit nemohl, avšak je povinen zaplatit Dodavateli odstupné, které Dodavatel uvede v potvrzení o zájezdu. Výše odstupného musí být přiměřená. Není-li odstupné ujednáno, odpovídá jeho výše ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost Zákazníka Dodavatel jako pořadatel zájezdu výši odstupného odůvodní.
- 8.8. Zákazník není povinen hradit odstupné podle čl. 8.7 VOP v případě, že využije zákonné možnosti odstoupení v případech uvedených v ustanovení § 2531 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud:
- 8.8.1. Dodavatel jako pořadatel zájezdu zvýší cenu zájezdu o více než 8 %,
- 8.8.2. je Dodavatel z důvodu vnějších okolností nucen podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo
- 8.8.3. Dodavatel nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, které přijal.
- 8.9. Dále v souladu s ustanovením § 2535 Občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného podle čl. 8.7 VOP, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
- 8.10. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu může odstoupit od Smlouvy, pokud
- 8.10.1. počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a Dodavatel oznámil Zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než (a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, (b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, (c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo
- 8.10.2. mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 8.11. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu v případech podle čl. 8.9 a čl. 8.10 VOP vrátí Zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9. Komunikace

9.1. Nebude-li výslovně domluveno jinak a/nebo nevyplývá-li z těchto VOP a/nebo Smlouvy jinak, budou Smluvní strany vzájemně komunikovat písemně zejména prostřednictvím e-mailových zpráv. E-mailové zprávy budou zasílány Zákazníkovi na e-mailovou zprávu uvedenou v Objednávce.

10. Ochrana osobních údajů

10.1. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel jakožto správce osobních údajů bude v souvislosti se Smlouvou zpracovávat osobní údaje Zákazníka. Zpracování osobních údajů se bude řídit zásadami zpracování osobních údajů Dodavatele.

10.2. Provozovatel bude zpracovávat osobní údaje Zákazníka za podmínek a zásad obsažených v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ který je dostupný na Portálu.

11. Závěrečná ujednání

11.1. Smlouva a veškerá práva a povinnosti Smluvních stran s ní související se řídí českým právním řádem, a to zejména Občanským zákoníkem.

11.2. K rozhodování jakýchkoliv sporů mezi Smluvními stranami vyplývající z Dílčí smlouvy a/nebo související s Dílčí smlouvou jsou příslušné soudy České republiky.

11.3. Je-li Zákazníkem spotřebitel, má v případě vzniku sporu mezi ním a Dodavatelem ve smyslu § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení takového sporu. V takovém případě spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je například Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené platformy dostupné na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS> .

11.4. Bude-li jedno nebo více ustanovení Smlouvy a/nebo těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude mít za následek neplatnost, neúčinnost ani nevymahatelnost celé Smlouvy a/nebo těchto VOP.

JLK s. r. o.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ujednání

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti JLK s. r. o., IČO: 082 82 374, se sídlem Soběslavská 810/21, 390 02 Tábor, Zapsaná v OR u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 28969 (dále jen „Dodavatel“) upravují smluvní vztah Dodavatele a zákazníka na základě uzavřené smlouvy o nákupu zboží a/nebo služeb uzavřené prostřednictvím Portálu www.bigzoom.cz (dále jen „Smlouva“).

1.2. Tyto VOP blíže rozvádějí práva a povinnosti smluvních stran Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.

1.3. Veškerá ujednání ve Smlouvě odlišná od těchto VOP mají přednost před těmito VOP.

2. Definice, výkladová pravidla

2.1. Pro účely Smlouvy a těchto VOP mají níže uvedené pojmy s počátečním velkým písmenem následující význam:

2.1.1. „VOP“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky;

2.1.2. „Dodavatel“ je podnikatel, který prostřednictvím Portálu s využitím zprostředkovatelských služeb Provozovatele nabízí Zákazníkům k prodeji své služby a/nebo zboží za zvýhodněných podmínek za účelem uzavření Smlouvy a který je smluvní stranou Smlouvy;

2.1.3. „Provozovatel“ je společnost HyperMedia, a.s., IČO: 272 51 748, se sídlem Na strži 2097/63, Krč, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 15249, která je provozovatelem Portálu a která zprostředkovává jménem a na účet Dodavatele uzavření Smlouvy prostřednictvím Portálu;

2.1.4. „Zákazník“ je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Dodavatelem Smlouvu prostřednictvím Portálu. Zákazník, který je fyzickou osobou a který současně uzavírá Smlouvu s Dodavatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, se považuje za spotřebitele a náleží mu veškerá spotřebitelská práva v souladu s platnými právními předpisy.

2.1.5. „Smlouva“ je smlouva uzavíraná mezi Dodavatelem a Zákazníkem, kterou Dodavatel prodává Zákazníkovi zboží a/nebo se zavazuje poskytnout určitou službu na základě předložení Voucheru a kterou se Zákazník zavazuje uhradit Cenu. Na základě konkrétního předmětu plnění se bude zpravidla jednat o smlouvu kupní, smlouvu o dílo, nebo smlouvu o zájezdu.

2.1.6. „Smluvní strana“ je Dodavatel a Zákazník, nebo kterýkoliv z nich samostatně.

2.1.7. „Voucher“ je poukaz vystavený Dodavatelem nebo Provozovatelem jménem a na účet Dodavatele, který opravňuje Zákazníka k poskytnutí služeb a/nebo zboží Dodavatelem v souladu s uzavřenou Smlouvou.

2.1.8. „Cena“ je úplata sjednaná ve Smlouvě, kterou hradí Zákazník Dodavateli za koupi zboží a/nebo využití služeb Dodavatele. Součástí Ceny je i DPH v zákonné výši.

2.1.9. „Občanský zákoník“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

2.1.10. „Portál“ je webová stránka www.bigzoom.cz, která je provozovaná Provozovatelem za účelem nabízení zboží a/nebo služeb a prostřednictvím kterých může Zákazník uzavřít Smlouvu s Dodavatelem;

2.1.11. „Benefitní systém“ je systém zaměstnaneckých nebo jiných benefitů provozovaný třetím subjektem (např. Benefit.cz, Benefit Plus, Gallery Beta, Sodexo), pomocí něhož je Zákazník oprávněn hradit cenu za rozličné zboží a/nebo služby za podmínek provozovatele daného benefitního systému;

2.1.12. „Objednávka“ je objednávka Zákazníka učiněná prostřednictvím Portálu v souladu s čl. 3.2 těchto VOP.

2.2. Nevyplývá-li z konkrétního kontextu něco jiného, veškeré pojmy v čl. 2.1 těchto VOP vyjádřené v jednotném čísle mohou být použity, jako by byly vyjádřeny v množném čísle a naopak.

2.3. Rubriky (nadpisy) použité v těchto VOP slouží pouze pro přehlednění jejich obsahu a nemohou být použity při výkladu této těchto VOP.

3. Uzavření Smlouvy

3.1. Propagace a prezentace zboží a/nebo služeb Dodavatele včetně uvedení Ceny a dalších podmínek poskytnutí zboží a/nebo služeb na Portálu se považuje za návrh Dodavatele na uzavření Smlouvy s výhradou vyčerpání zásob nebo kapacity nebo ztráty schopnosti Dodavatele plnit ve smyslu § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku. Nabídka na uzavření Smlouvy je časově omezena a je platná pouze po dobu uvedenou na Portálu.

3.2. Zákazník vložením konkrétní varianty zboží a/nebo služby do košíku, vyplněním svých kontaktních údajů, výběrem způsobu platby, odsouhlasením seznámení se s těmito VOP, případně i VOP Provozovatele, a seznámení se se Zásadami ochrany osobních a údajů a dokončením Objednávky akceptuje návrh na uzavření Smlouvy Dodavatele podle čl. 3.1 těchto VOP.

- 3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení ze strany Dodavatele nebo Provozovatele ohledně přijetí Objednávky.
- 3.4. Údaje uvedené v Objednávce budou Dodavatelem považované za správné, úplné a pravdivé.
- 3.5. V případech, kdy Zákazník prostřednictvím Portálu kupuje Voucher, který je v souladu s podmínkami nabídky zboží a/nebo služeb uvedenými na Portálu nutné následně ještě uplatnit u Dodavatele, kontaktuje Zákazník po obdržení Vouchery přímo Dodavatele, s nímž může následně uzavřít smlouvu v souladu s dalšími podmínkami Dodavatele.
- 3.6. Dodavatel je oprávněn neuzavřít Smlouvu se Zákazníkem, který již v minulosti podstatným způsobem porušil povinnosti ze smlouvy obdobné jako Smlouva nebo porušil jiné podmínky poskytování služeb Dodavatelem.

4. Rozvazovací podmínka

- 4.1. Byla-li v rámci nabídky zboží a/nebo služeb Dodavatele na Portálu uvedena informace, že předpokladem využití Voucherů je prodej uvedeného minimálního počtu Voucherů, uzavírá se Smlouva s rozvazovací podmínkou podle čl. 4.2 těchto VOP. V opačném případě se tento článek 4 VOP na smluvní vztah mezi Dodavatelem a Zákazníkem neuplatní.
- 4.2. Nebude-li po dobu platnosti nabídky na poskytnutí zboží a/nebo služeb Dodavatelem prodán minimální počet Voucherů, který je uveden v rámci nabídky na Portálu, pozbývá tato Smlouva účinnosti dnem ukončení doby platnosti nabídky (rozvazovací podmínka).
- 4.3. Splněním rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP Smlouva zaniká a Dodavatel je povinen vrátit Zákazníkovi uhrazenou Cenu.
- 4.4. Dodavatel prostřednictvím Provozovatele se zavazuje Zákazníky bezodkladně informovat o skutečnosti, že došlo k splnění rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP, a to oznámením prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.

5. Cena Vouchery

- 5.1. Uzavřením Smlouvy se Zákazník zavazuje uhradit Cenu v celé výši, a to způsobem zvoleným v akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy.
- 5.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn nad rámec Ceny účtovat náklady spojené s balením a dodáním zboží.
- 5.3. Zákazník bere na vědomí, že k inkasu Ceny od Zákazníků na základě Smluv je Dodavatelem zmocněn a oprávněn Provozovatel.
- 5.4. Cena Vouchery může být uhrazena následujícími způsoby:
- 5.4.1. platební kartou po internetu přes platební bránu;
 - 5.4.2. bankovním převodem na bankovní účet;
 - 5.4.3. službou Twisto;
 - 5.4.4. prostřednictvím Benefitního systému.
 - 5.4.5. formou čerpání kreditu, který má registrovaný Zákazník u Provozovatele předplacený
- 5.5. Při volbě způsobu platby platební kartou po internetu bude Zákazník po dokončení objednávky přesměrován na platební server třetí strany, kde vyplní potřebné platební údaje. Po ověření jejich platnosti bude úhrada potvrzena a Cena bude odečtena z bankovního účtu Zákazníka, který uskutečnil danou platbu. Cena je v případě tohoto způsobu platby splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.6. V případě převodu Ceny na bankovní účet budou po dokončení objednávky zaslané na e-mail Zákazníka platební údaje pro uhrazení Ceny. Zákazník je při platbě bankovním převodem povinen uvést variabilní symbol a zadat přesnou částku bez jejího zaokrouhlování v souladu se zaslanými platebními údaji podle předchozí věty. Cena je v případě platby bankovním převodem splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.7. Zákazník tímto bere na vědomí, že v případě platby Ceny bankovním převodem bude Voucher zaslaný Zákazníkovi až po připsání Ceny na bankovní účet Provozovatele nebo Dodavatele, který byl uveden v sdělení o platebních údajích.
- 5.8. V případě platby prostřednictvím Benefitního systému vyplní Zákazník údaje pro platbu prostřednictvím Benefitního systému přímo v Objednávce nebo bude přesměrován na platební bránu konkrétního provozovatele Benefitního systému po odeslání Objednávky. Cena je v případě úhrady tímto způsobem splatná do ... dnů ode dne odeslání objednávky Zákazníkem.
- 5.9. 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“, které jsou dostupné na <https://www.twisto.cz/podminky/>.

5.10. V případě, že Zákazník využije platební metodu Twisto zprostředkovanou Dodavatelem, resp. Provozovatelem, a poskytovanou ze strany společnosti Twisto, je Zákazník povinen uhradit Cenu do 14 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Platba Online, nebo ve lhůtě do 45 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Twisto účet.

5.11. Využitím platební metody Twisto Zákazník souhlasí se „Všeobecnými obchodními podmínkami Twisto“ a bere na vědomí „Pravidla pro zpracování osobních údajů“ společnosti Twisto <https://www.twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju/>. Kupující výslovně souhlasí s postoupením pohledávky Dodavatele na uhrazení Ceny na společnost Twisto a dále s využitím platební metody Platba online Zákazník uzavírá se společností Twisto smlouvu o poskytnutí služby Platba online v souladu se „Všeobecnými obchodními podmínkami pro zákazníky služby Platba online“.

5.12. Společnost Twisto zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle „Pravidel pro zpracování osobních údajů“ dostupných na webových stránkách Twisto.

5.13. Závazek Zákazníka k úhradě Ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

5.14. Zákazník bere na vědomí, že neuhrazením Ceny ve lhůtě splatnosti uvedené pro jednotlivé druhy platby v tomto článku VOP Smlouva zaniká, nedohodne-li se Dodavatel se Zákazníkem jinak.

5.15. Zákazník není oprávněn provést jednostranný zápočet své pohledávky proti pohledávce Dodavatele na zaplacení Ceny.

5.16. Podle zákona o evidenci tržeb může být Dodavatel povinen vystavit Zákazníkovi účtenku a zároveň zákonem stanoveným způsobem zaevidovat přijatou tržbu u správce daně. K evidenci tržby v souvislosti se Smlouvou, jedná-li se o tržbu, na kterou se vztahuje zákonná povinnost evidence, byl Dodavatelem pověřen Provozovatel.

6. Voucher

6.1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím Provozovatele předat Zákazníkovi Voucher po úplném zaplacení Ceny, nenastane-li rozvazovací podmínka dle čl. 4 těchto VOP, nebo není-li v těchto VOP sjednáno jinak.

6.2. V případě platby Ceny prostřednictvím služby Twisto zašle Provozovatel Zákazníkovi Voucher společně s potvrzením přijetí Objednávky nebo bez zbytečného odkladu poté.

6.3. Voucher bude zaslán Zákazníkovi na e-mailovou adresu, kterou uvedl v rámci objednávky při uzavírání Smlouvy.

6.4. Zákazník je oprávněn na základě předložení Voucheru Dodavateli nebo na základě sdělení unikátního identifikačního kódu Voucheru Dodavateli čerpat službu a/nebo převzít zboží od Dodavatele, a to za podmínek uvedených v rámci Voucheru a v nabídce uvedené na Portálu.

6.5. Voucher je možné uplatnit u Dodavatele pouze jednou, a to v plné výši hodnoty Voucheru. Voucher zároveň nemůže být vyměněn za peněžní prostředky.

6.6. Zákazník bere na vědomí, že je povinen předložit Voucher Dodavateli ve lhůtě uvedené na Voucheru nebo v e-mailové zprávě, jejíž přílohou byl Voucher. Po uplynutí lhůty podle předchozí věty ztrácí Zákazník nárok na poskytnutí zboží a/nebo služby Dodavatelem na základě předložení Voucheru.

6.7. Provozovatel ani Dodavatel nenesou odpovědnost za ztracené, odcizené nebo zneužitě Vouchery nebo unikátní identifikační kódy těchto Voucherů.

7. Práva z vadného plnění

7.1. Práva z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy podle konkrétního předmětu Smlouvy, a to zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117, § 2165 až 2174, § 2615 až 2619, § 2537 až 2541 Občanského zákoníku, a ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

7.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Provozovatel není Smluvní stranou Smlouvy mezi Zákazníkem a Dodavatelem a z toho důvodu nenesou žádnou odpovědnost za splnění povinností dle Smlouvy, ani žádnou odpovědnost související s vadným plněním Smlouvy nebo za vzniklou škodu Zákazníkovi v souvislosti se Smlouvou. Provozovatel je pouze provozovatelem Portálu, prostřednictvím něhož se uzavírá Smlouva, a plní povinnosti na základě smlouvy uzavřené s Dodavatelem, a to zejména zasílá Voucher Zákazníkovi a přijímá platby od Zákazníků.

- 7.3. Dodavatel je povinen dodat zboží a/nebo služby, které odpovídají Smlouvě, bez jakýchkoliv faktických a/nebo právních vad. Zboží a/nebo služby musí být poskytnuto v sjednaném množství, provedení a jakosti. Není-li jakost a/nebo provedení ujednáno, je Dodavatel povinen plnit v jakosti a provedení vhodném pro účel patrný ze Smlouvy, jinak pro účel obvyklý.
- 7.4. Je-li plněno vadně, má Zákazník práva z vadného plnění za podmínek podle těchto VOP a Smlouvy a v souladu s právními předpisy.
- 7.5. Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, o které musel s vynaložením obvyklé pozornosti vědět již při uzavření Smlouvy, nebo kterou sám způsobil. To neplatí, ujistil-li ho Dodavatel výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.
- 7.6. Dodavatel odpovídá za vady, které má zboží a/nebo služby při jejich dodání, resp. poskytnutí, byť se projeví až později. Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží. Převzme-li pak Dodavatel záruku za jakost, zaručuje se, že předmět plnění bude po určitou dobu po splnění způsobilý pro použití k obvyklému účelu a že si podrží obvyklé vlastnosti.
- 7.7. V případě prodávaného použitého zboží Dodavatel neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu Dodavatel neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Zákazník v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
- 7.8. Dodavatel odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.
- 7.9. Ve lhůtě podle čl. 7.8 VOP může Zákazník uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):
- 7.9.1. odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - 7.9.2. odstranění vady opravou věci,
 - 7.9.3. přiměřenou slevu z Ceny,
 - 7.9.4. vrácení Ceny na základě odstoupení od Smlouvy.
- 7.10. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje takové porušení Smlouvy, o němž Smluvní strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.
- 7.11. U vady, která znamená nepodstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Zákazník nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z Ceny.
- 7.12. Dodavatel neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.
- 7.13. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u Dodavatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel není oprávněn k vyřizování reklamací v souvislosti se Smlouvou.
- 7.14. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli, jaké právo z vadného plnění si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu Dodavatele je možná jen tehdy, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 7.15. Ne zvolí-li Zákazník své právo z podstatného porušení Smlouvy podle čl. 7.9 VOP včas, má Zákazník práva jako při nepodstatném porušení smlouvy podle čl. 7.11 VOP.
- 7.16. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace. Zákazník předá či doručí zboží Dodavateli nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění reklamace. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 7.17. Dodavatel je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Dodavatelem v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Dodavatelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Dodavatel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy.
- 7.18. Odmítne-li Dodavatel odstranit vadu věci, může Zákazník požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo odstoupit od Smlouvy.
- 7.19. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Zákazník povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost Dodavatele jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

7.20. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, tak zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

7.21. Má-li zájezd vadu, je Zákazník povinen ji vytknout Dodavateli jakožto pořadateli bez zbytečného odkladu, jakmile se o ní dozvěděl. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Dodavatel jakožto pořadatel odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník dále bere na vědomí, že je oprávněn vytknout vadu zájezdu rovněž prostřednictvím Provozovatele jakožto zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti Zákazníka Dodavateli se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení Provozovateli jakožto zprostředkovateli prodeje zájezdu.

7.22. Dodavatel je povinen odstranit vady zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

7.23. Neodstraní-li Dodavatel vadu ve lhůtě podle čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.

7.24. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Dodavatel bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.

7.25. Je-li navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Dodavatel Zákazníkovi přiměřenou slevu.

7.26. Zákazník může navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

7.27. Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, Dodavatel v případě podle čl. 7.23 VOP poskytne Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se Smluvní strany dohodly.

7.28. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Dodavatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

7.29. Omezení výše nákladů podle čl. 7.28 VOP se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadateli sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

7.30. Dodavatel se nemůže zprostit povinnosti podle čl. 7.28 VOP v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

7.31. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Jde-li o právo Zákazníka na slevu, nepromlčí se toto právo dříve než za 2 roky ode dne, kdy mohlo být uplatněno poprvé.

7.32. Vytkl-li Zákazník Dodavateli vadu podle čl. 7.21 VOP a neodstraní-li ji Dodavatel, má Zákazník právo na náhradu škody. Dodavatel se povinnosti k náhradě škody též zprostit, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

7.33. Ocítne-li se po zahájení zájezdu Zákazník v nesnázích nebo v situaci podle čl. 7.28 VOP poskytne mu Dodavatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, dále je mu nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže mu najít náhradní cestovní řešení. Zavínil-li si Zákazník nesnáze sám, může Dodavatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

7.34. Dodavatel odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

7.35. Další informace podle právních předpisů obdrží Zákazník předtím, než učiní závaznou objednávku zájezdu nebo před uzavřením Smlouvy.

8. Odstoupení

- 8.1. Vzhledem k tomu, že Smlouva byla mezi Smluvními stranami uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím Portálu), má Zákazník v souladu s § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to zásadně do čtrnácti dnů od doručení Voucheru na Zákazníkem uvedenou e-mailovou adresu.
- 8.2. Odstoupení od Smlouvy musí být doručeno Dodavateli prostřednictvím Provozovatele. Zákazník je povinen zaslat odstoupení na adresu Provozovatele uvedenou na Portálu nebo na e-mailovou adresu Provozovatele dostupnou na Portálu. Pro účely odstoupení od Smlouvy může Zákazník využít formulář dostupný na Portálu. V opačném případě by projev Zákazníka ohledně odstoupení měl obsahovat alespoň jeho identifikační údaje, unikátní identifikační kód Voucheru a číslo bankovního účtu pro účely vrácení zaplacené Ceny, nebyl-li zvolen způsob platby Twisto.
- 8.3. Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od Smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.
- 8.4. Odstoupí-li Zákazník bez uvedení důvodu od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a Dodavatel s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část Ceny sníženou o cenu za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Je-li sjednaná Cena nepřiměřeně vysoká, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část ceny sníženou o cenu odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.
- 8.5. Pokud se Dodavatel výslovně nezaváže k převzetí nákladů s navrácením zboží, nese v případě odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu Zákazník náklady spojené s navrácením zboží, kdy zboží může být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- 8.6. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, může Zákazník před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit vždy, avšak Dodavatel jako pořadatel zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li Zákazník svou povinnost.
- 8.7. Zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu i z jiného důvodu, než je porušení povinnosti Dodavatele, nebo bez uvedení důvodu i v situaci, kdy by jinak bez uvedení důvodu od Smlouvy odstoupit nemohl, avšak je povinen zaplatit Dodavateli odstupné, které Dodavatel uvede v potvrzení o zájezdu. Výše odstupného musí být přiměřená. Není-li odstupné ujednáno, odpovídá jeho výše ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost Zákazníka Dodavatel jako pořadatel zájezdu výši odstupného odůvodní.
- 8.8. Zákazník není povinen hradit odstupné podle čl. 8.7 VOP v případě, že využije zákonné možnosti odstoupení v případech uvedených v ustanovení § 2531 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud:
- 8.8.1. Dodavatel jako pořadatel zájezdu zvýší cenu zájezdu o více než 8 %,
- 8.8.2. je Dodavatel z důvodu vnějších okolností nucen podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo
- 8.8.3. Dodavatel nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, které přijal.
- 8.9. Dále v souladu s ustanovením § 2535 Občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného podle čl. 8.7 VOP, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
- 8.10. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu může odstoupit od Smlouvy, pokud
- 8.10.1. počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a Dodavatel oznámil Zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než (a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, (b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, (c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo
- 8.10.2. mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 8.11. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu v případech podle čl. 8.9 a čl. 8.10 VOP vrátí Zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9. Komunikace

9.1. Nebude-li výslovně domluveno jinak a/nebo nevyplývá-li z těchto VOP a/nebo Smlouvy jinak, budou Smluvní strany vzájemně komunikovat písemně zejména prostřednictvím e-mailových zpráv. E-mailové zprávy budou zasílány Zákazníkovi na e-mailovou zprávu uvedenou v Objednávce.

10. Ochrana osobních údajů

10.1. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel jakožto správce osobních údajů bude v souvislosti se Smlouvou zpracovávat osobní údaje Zákazníka. Zpracování osobních údajů se bude řídit zásadami zpracování osobních údajů Dodavatele.

10.2. Provozovatel bude zpracovávat osobní údaje Zákazníka za podmínek a zásad obsažených v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ který je dostupný na Portálu.

11. Závěrečná ujednání

11.1. Smlouva a veškerá práva a povinnosti Smluvních stran s ní související se řídí českým právním řádem, a to zejména Občanským zákoníkem.

11.2. K rozhodování jakýchkoliv sporů mezi Smluvními stranami vyplývající z Dílčí smlouvy a/nebo související s Dílčí smlouvou jsou příslušné soudy České republiky.

11.3. Je-li Zákazníkem spotřebitel, má v případě vzniku sporu mezi ním a Dodavatelem ve smyslu § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení takového sporu. V takovém případě spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je například Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené platformy dostupné na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS> .

11.4. Bude-li jedno nebo více ustanovení Smlouvy a/nebo těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude mít za následek neplatnost, neúčinnost ani nevymahatelnost celé Smlouvy a/nebo těchto VOP.

Jiří Vinecký

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ujednání

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti Jiří Vinecký, IČO: 67961517, se sídlem rymburk 10, 38279 Frymburk, Zapsaná v Městský úřad Český Krumlov (dále jen „Dodavatel“) upravují smluvní vztah Dodavatele a zákazníka na základě uzavřené smlouvy o nákupu zboží a/nebo služeb uzavřené prostřednictvím Portálu www.bigzoom.cz (dále jen „Smlouva“).
- 1.2. Tyto VOP blíže rozvádějí práva a povinnosti smluvních stran Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 1.3. Veškerá ujednání ve Smlouvě odlišná od těchto VOP mají přednost před těmito VOP.

2. Definice, výkladová pravidla

- 2.1. Pro účely Smlouvy a těchto VOP mají níže uvedené pojmy s počátečním velkým písmenem následující význam:
 - 2.1.1. „VOP“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky;
 - 2.1.2. „Dodavatel“ je podnikatel, který prostřednictvím Portálu s využitím zprostředkovatelských služeb Provozovatele nabízí Zákazníkům k prodeji své služby a/nebo zboží za zvýhodněných podmínek za účelem uzavření Smlouvy a který je smluvní stranou Smlouvy;
 - 2.1.3. „Provozovatel“ je společnost HyperMedia, a.s., IČO: 272 51 748, se sídlem Na strži 2097/63, Krč, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 15249, která je provozovatelem Portálu a která zprostředkovává jménem a na účet Dodavatele uzavření Smlouvy prostřednictvím Portálu;
 - 2.1.4. „Zákazník“ je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Dodavatelem Smlouvu prostřednictvím Portálu. Zákazník, který je fyzickou osobou a který současně uzavírá Smlouvu s Dodavatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, se považuje za spotřebitele a náleží mu veškerá spotřebitelská práva v souladu s platnými právními předpisy.
 - 2.1.5. „Smlouva“ je smlouva uzavíraná mezi Dodavatelem a Zákazníkem, kterou Dodavatel prodává Zákazníkovi zboží a/nebo se zavazuje poskytnout určitou službu na základě předložení Voucheru a kterou se Zákazník zavazuje uhradit Cenu. Na základě konkrétního předmětu plnění se bude zpravidla jednat o smlouvu kupní, smlouvu o dílo, nebo smlouvu o zájezdu.
 - 2.1.6. „Smluvní strana“ je Dodavatel a Zákazník, nebo kterýkoliv z nich samostatně.
 - 2.1.7. „Voucher“ je poukaz vystavený Dodavatelem nebo Provozovatelem jménem a na účet Dodavatele, který opravňuje Zákazníka k poskytnutí služeb a/nebo zboží Dodavatelem v souladu s uzavřenou Smlouvou.
 - 2.1.8. „Cena“ je úplata sjednaná ve Smlouvě, kterou hradí Zákazník Dodavateli za koupi zboží a/nebo využití služeb Dodavatele. Součástí Ceny je i DPH v zákonné výši.
 - 2.1.9. „Občanský zákoník“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
 - 2.1.10. „Portál“ je webová stránka www.bigzoom.cz, která je provozovaná Provozovatelem za účelem nabízení zboží a/nebo služeb a prostřednictvím kterých může Zákazník uzavřít Smlouvu s Dodavatelem;
 - 2.1.11. „Benefitní systém“ je systém zaměstnaneckých nebo jiných benefitů provozovaný třetím subjektem (např. Benefit.cz, Benefit Plus, Gallery Beta, Sodexo), pomocí něhož je Zákazník oprávněn hradit cenu za rozličné zboží a/nebo služby za podmínek provozovatele daného benefitního systému;
 - 2.1.12. „Objednávka“ je objednávka Zákazníka učiněná prostřednictvím Portálu v souladu s čl. 3.2 těchto VOP.
- 2.2. Nevyplývá-li z konkrétního kontextu něco jiného, veškeré pojmy v čl. 2.1 těchto VOP vyjádřené v jednotném čísle mohou být použity, jako by byly vyjádřeny v množném čísle a naopak.
- 2.3. Rubriky (nadpisy) použité v těchto VOP slouží pouze pro zpřehlednění jejich obsahu a nemohou být použity při výkladu této těchto VOP.

3. Uzavření Smlouvy

- 3.1. Propagace a prezentace zboží a/nebo služeb Dodavatele včetně uvedení Ceny a dalších podmínek poskytnutí zboží a/nebo služeb na Portálu se považuje za návrh Dodavatele na uzavření Smlouvy s výhradou vyčerpání zásob nebo kapacity nebo ztráty schopnosti Dodavatele plnit ve smyslu § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku. Nabídka na uzavření Smlouvy je časově omezena a je platná pouze po dobu uvedenou na Portálu.
- 3.2. Zákazník vložím konkrétní varianty zboží a/nebo služby do košíku, vyplněním svých kontaktních údajů, výběrem způsobu platby, odsouhlasením seznámení se s těmito VOP, případně i VOP Provozovatele, a seznámení se se Zásadami ochrany osobních a údajů a dokončením Objednávky akceptuje návrh na uzavření Smlouvy Dodavatele podle čl. 3.1 těchto VOP.

- 3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení ze strany Dodavatele nebo Provozovatele ohledně přijetí Objednávky.
- 3.4. Údaje uvedené v Objednávce budou Dodavatelem považované za správné, úplné a pravdivé.
- 3.5. V případech, kdy Zákazník prostřednictvím Portálu kupuje Voucher, který je v souladu s podmínkami nabídky zboží a/nebo služeb uvedenými na Portálu nutné následně ještě uplatnit u Dodavatele, kontaktuje Zákazník po obdržení Vouchera přímo Dodavatele, s nímž může následně uzavřít smlouvu v souladu s dalšími podmínkami Dodavatele.
- 3.6. Dodavatel je oprávněn neuzavřít Smlouvu se Zákazníkem, který již v minulosti podstatným způsobem porušil povinnosti ze smlouvy obdobné jako Smlouva nebo porušil jiné podmínky poskytování služeb Dodavatelem.

4. Rozvazovací podmínka

- 4.1. Byla-li v rámci nabídky zboží a/nebo služeb Dodavatele na Portálu uvedena informace, že předpokladem využití Voucherů je prodej uvedeného minimálního počtu Voucherů, uzavírá se Smlouva s rozvazovací podmínkou podle čl. 4.2 těchto VOP. V opačném případě se tento článek 4 VOP na smluvní vztah mezi Dodavatelem a Zákazníkem neuplatní.
- 4.2. Nebude-li po dobu platnosti nabídky na poskytnutí zboží a/nebo služeb Dodavatelem prodán minimální počet Voucherů, který je uveden v rámci nabídky na Portálu, pozbývá tato Smlouva účinnosti dnem ukončení doby platnosti nabídky (rozvazovací podmínka).
- 4.3. Splněním rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP Smlouva zaniká a Dodavatel je povinen vrátit Zákazníkovi uhrazenou Cenu.
- 4.4. Dodavatel prostřednictvím Provozovatele se zavazuje Zákazníky bezodkladně informovat o skutečnosti, že došlo k splnění rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP, a to oznámením prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.

5. Cena Voucheru

- 5.1. Uzavřením Smlouvy se Zákazník zavazuje uhradit Cenu v celé výši, a to způsobem zvoleným v akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy.
- 5.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn nad rámec Ceny účtovat náklady spojené s balením a dodáním zboží.
- 5.3. Zákazník bere na vědomí, že k inkasu Ceny od Zákazníků na základě Smluv je Dodavatelem zmocněn a oprávněn Provozovatel.
- 5.4. Cena Voucheru může být uhrazena následujícími způsoby:
- 5.4.1. platební kartou po internetu přes platební bránu;
 - 5.4.2. bankovním převodem na bankovní účet;
 - 5.4.3. službou Twisto;
 - 5.4.4. prostřednictvím Benefitního systému.
 - 5.4.5. formou čerpání kreditu, který má registrovaný Zákazník u Provozovatele předplacený
- 5.5. Při volbě způsobu platby platební kartou po internetu bude Zákazník po dokončení objednávky přeměrován na platební server třetí strany, kde vyplní potřebné platební údaje. Po ověření jejich platnosti bude úhrada potvrzena a Cena bude odečtena z bankovního účtu Zákazníka, který uskutečnil danou platbu. Cena je v případě tohoto způsobu platby splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.6. V případě převodu Ceny na bankovní účet budou po dokončení objednávky zaslány na e-mail Zákazníka platební údaje pro uhrazení Ceny. Zákazník je při platbě bankovním převodem povinen uvést variabilní symbol a zadat přesnou částku bez jejího zaokrouhlování v souladu se zaslánými platebními údaji podle předchozí věty. Cena je v případě platby bankovním převodem splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.7. Zákazník tímto bere na vědomí, že v případě platby Ceny bankovním převodem bude Voucher zaslán Zákazníkovi až po připsání Ceny na bankovní účet Provozovatele nebo Dodavatele, který byl uveden v sdělení o platebních údajích.
- 5.8. V případě platby prostřednictvím Benefitního systému vyplní Zákazník údaje pro platbu prostřednictvím Benefitního systému přímo v Objednávce nebo bude přeměrován na platební bránu konkrétního provozovatele Benefitního systému po odeslání Objednávky. Cena je v případě úhrady tímto způsobem splatná do ... dnů ode dne odeslání objednávky Zákazníkem.
- 5.9. 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“, které jsou dostupné na <https://www.twisto.cz/podminky/>.

5.10. V případě, že Zákazník využije platební metodu Twisto zprostředkovanou Dodavatelem, resp. Provozovatelem, a poskytovanou ze strany společnosti Twisto, je Zákazník povinen uhradit Cenu do 14 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Platba Online, nebo ve lhůtě do 45 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Twisto účet.

5.11. Využitím platební metody Twisto Zákazník souhlasí se „Všeobecnými obchodními podmínkami Twisto“ a bere na vědomí „Pravidla pro zpracování osobních údajů“ společnosti Twisto <https://www.twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju/>. Kupující výslovně souhlasí s postoupením pohledávky Dodavatele na uhrazení Ceny na společnost Twisto a dále s využitím platební metody Platba online Zákazník uzavírá se společností Twisto smlouvu o poskytnutí služby Platba online v souladu se „Všeobecnými obchodními podmínkami pro zákazníky služby Platba online“.

5.12. Společnost Twisto zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle „Pravidel pro zpracování osobních údajů“ dostupných na webových stránkách Twisto.

5.13. Závazek Zákazníka k úhradě Ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

5.14. Zákazník bere na vědomí, že neuhrazením Ceny ve lhůtě splatnosti uvedené pro jednotlivé druhy platby v tomto článku VOP Smlouva zaniká, nedohodne-li se Dodavatel se Zákazníkem jinak.

5.15. Zákazník není oprávněn provést jednostranný zápočet své pohledávky proti pohledávce Dodavatele na zaplacení Ceny.

5.16. Podle zákona o evidenci tržeb může být Dodavatel povinen vystavit Zákazníkovi účtenku a zároveň zákonem stanoveným způsobem zaevidovat přijatou tržbu u správce daně. K evidenci tržby v souvislosti se Smlouvou, jedná-li se o tržbu, na kterou se vztahuje zákonná povinnost evidence, byl Dodavatelem pověřen Provozovatel.

6. Voucher

6.1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím Provozovatele předat Zákazníkovi Voucher po úplném zaplacení Ceny, nenastane-li rozvazovací podmínka dle čl. 4 těchto VOP, nebo není-li v těchto VOP sjednáno jinak.

6.2. V případě platby Ceny prostřednictvím služby Twisto zašle Provozovatel Zákazníkovi Voucher společně s potvrzením přijetí Objednávky nebo bez zbytečného odkladu poté.

6.3. Voucher bude zaslán Zákazníkovi na e-mailovou adresu, kterou uvedl v rámci objednávky při uzavírání Smlouvy.

6.4. Zákazník je oprávněn na základě předložení Voucheru Dodavateli nebo na základě sdělení unikátního identifikačního kódu Voucheru Dodavateli čerpat službu a/nebo převzít zboží od Dodavatele, a to za podmínek uvedených v rámci Voucheru a v nabídce uvedené na Portálu.

6.5. Voucher je možné uplatnit u Dodavatele pouze jednou, a to v plné výši hodnoty Voucheru. Voucher zároveň nemůže být vyměněn za peněžní prostředky.

6.6. Zákazník bere na vědomí, že je povinen předložit Voucher Dodavateli ve lhůtě uvedené na Voucheru nebo v e-mailové zprávě, jejíž přílohou byl Voucher. Po uplynutí lhůty podle předchozí věty ztrácí Zákazník nárok na poskytnutí zboží a/nebo služby Dodavatelem na základě předložení Voucheru.

6.7. Provozovatel ani Dodavatel nenesou odpovědnost za ztracené, odcizené nebo zneužitě Vouchery nebo unikátní identifikační kódy těchto Voucherů.

7. Práva z vadného plnění

7.1. Práva z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy podle konkrétního předmětu Smlouvy, a to zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117, § 2165 až 2174, § 2615 až 2619, § 2537 až 2541 Občanského zákoníku, a ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

7.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Provozovatel není Smluvní stranou Smlouvy mezi Zákazníkem a Dodavatelem a z toho důvodu nenesou žádnou odpovědnost za splnění povinností dle Smlouvy, ani žádnou odpovědnost související s vadným plněním Smlouvy nebo za vzniklou škodu Zákazníkovi v souvislosti se Smlouvou. Provozovatel je pouze provozovatelem Portálu, prostřednictvím něhož se uzavírá Smlouva, a plní povinnosti na základě smlouvy uzavřené s Dodavatelem, a to zejména zasílá Voucher Zákazníkovi a přijímá platby od Zákazníků.

- 7.3. Dodavatel je povinen dodat zboží a/nebo služby, které odpovídají Smlouvě, bez jakýchkoliv faktických a/nebo právních vad. Zboží a/nebo služby musí být poskytnuto v sjednaném množství, provedení a jakosti. Není-li jakost a/nebo provedení ujednáno, je Dodavatel povinen plnit v jakosti a provedení vhodném pro účel patrný ze Smlouvy, jinak pro účel obvyklý.
- 7.4. Je-li plněno vadně, má Zákazník práva z vadného plnění za podmínek podle těchto VOP a Smlouvy a v souladu s právními předpisy.
- 7.5. Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, o které musel s vynaložením obvyklé pozornosti vědět již při uzavření Smlouvy, nebo kterou sám způsobil. To neplatí, ujistil-li ho Dodavatel výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.
- 7.6. Dodavatel odpovídá za vady, které má zboží a/nebo služby při jejich dodání, resp. poskytnutí, byť se projeví až později. Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží. Převzme-li pak Dodavatel záruku za jakost, zaručuje se, že předmět plnění bude po určitou dobu po splnění způsobilý pro použití k obvyklému účelu a že si podrží obvyklé vlastnosti.
- 7.7. V případě prodávaného použitého zboží Dodavatel neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu Dodavatel neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Zákazník v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
- 7.8. Dodavatel odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.
- 7.9. Ve lhůtě podle čl. 7.8 VOP může Zákazník uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):
- 7.9.1. odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - 7.9.2. odstranění vady opravou věci,
 - 7.9.3. přiměřenou slevu z Ceny,
 - 7.9.4. vrácení Ceny na základě odstoupení od Smlouvy.
- 7.10. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje takové porušení Smlouvy, o němž Smluvní strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.
- 7.11. U vady, která znamená nepodstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Zákazník nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z Ceny.
- 7.12. Dodavatel neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.
- 7.13. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u Dodavatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel není oprávněn k vyřizování reklamací v souvislosti se Smlouvou.
- 7.14. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli, jaké právo z vadného plnění si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu Dodavatele je možná jen tehdy, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 7.15. Ne zvolí-li Zákazník své právo z podstatného porušení Smlouvy podle čl. 7.9 VOP včas, má Zákazník práva jako při nepodstatném porušení smlouvy podle čl. 7.11 VOP.
- 7.16. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace. Zákazník předá či doručí zboží Dodavateli nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění reklamace. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 7.17. Dodavatel je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Dodavatelem v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Dodavatelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Dodavatel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy.
- 7.18. Odmítne-li Dodavatel odstranit vadu věci, může Zákazník požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo odstoupit od Smlouvy.
- 7.19. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Zákazník povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost Dodavatele jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

7.20. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, tak zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

7.21. Má-li zájezd vadu, je Zákazník povinen ji vytknout Dodavateli jakožto pořadateli bez zbytečného odkladu, jakmile se o ní dozvěděl. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Dodavatel jakožto pořadatel odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník dále bere na vědomí, že je oprávněn vytknout vadu zájezdu rovněž prostřednictvím Provozovatele jakožto zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti Zákazníka Dodavateli se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení Provozovateli jakožto zprostředkovateli prodeje zájezdu.

7.22. Dodavatel je povinen odstranit vady zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

7.23. Neodstraní-li Dodavatel vadu ve lhůtě podle čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.

7.24. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Dodavatel bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.

7.25. Je-li navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Dodavatel Zákazníkovi přiměřenou slevu.

7.26. Zákazník může navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

7.27. Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, Dodavatel v případě podle čl. 7.23 VOP poskytne Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se Smluvní strany dohodly.

7.28. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Dodavatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

7.29. Omezení výše nákladů podle čl. 7.28 VOP se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadateli sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

7.30. Dodavatel se nemůže zprostit povinnosti podle čl. 7.28 VOP v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

7.31. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Jde-li o právo Zákazníka na slevu, nepromlčí se toto právo dříve než za 2 roky ode dne, kdy mohlo být uplatněno poprvé.

7.32. Vytkl-li Zákazník Dodavateli vadu podle čl. 7.21 VOP a neodstraní-li ji Dodavatel, má Zákazník právo na náhradu škody. Dodavatel se povinnosti k náhradě škody též zprostit, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

7.33. Ocítne-li se po zahájení zájezdu Zákazník v nesnázích nebo v situaci podle čl. 7.28 VOP poskytne mu Dodavatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, dále je mu nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže mu najít náhradní cestovní řešení. Zavínil-li si Zákazník nesnáze sám, může Dodavatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

7.34. Dodavatel odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

7.35. Další informace podle právních předpisů obdrží Zákazník předtím, než učiní závaznou objednávku zájezdu nebo před uzavřením Smlouvy.

8. Odstoupení

- 8.1. Vzhledem k tomu, že Smlouva byla mezi Smluvními stranami uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím Portálu), má Zákazník v souladu s § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to zásadně do čtrnácti dnů od doručení Voucheru na Zákazníkem uvedenou e-mailovou adresu.
- 8.2. Odstoupení od Smlouvy musí být doručeno Dodavateli prostřednictvím Provozovatele. Zákazník je povinen zaslat odstoupení na adresu Provozovatele uvedenou na Portálu nebo na e-mailovou adresu Provozovatele dostupnou na Portálu. Pro účely odstoupení od Smlouvy může Zákazník využít formulář dostupný na Portálu. V opačném případě by projev Zákazníka ohledně odstoupení měl obsahovat alespoň jeho identifikační údaje, unikátní identifikační kód Voucheru a číslo bankovního účtu pro účely vrácení zaplacené Ceny, nebyl-li zvolen způsob platby Twisto.
- 8.3. Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od Smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.
- 8.4. Odstoupí-li Zákazník bez uvedení důvodu od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a Dodavatel s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část Ceny sníženou o cenu za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Je-li sjednaná Cena nepřiměřeně vysoká, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část ceny sníženou o cenu odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.
- 8.5. Pokud se Dodavatel výslovně nezaváže k převzetí nákladů s navrácením zboží, nese v případě odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu Zákazník náklady spojené s navrácením zboží, kdy zboží může být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- 8.6. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, může Zákazník před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit vždy, avšak Dodavatel jako pořadatel zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li Zákazník svou povinnost.
- 8.7. Zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu i z jiného důvodu, než je porušení povinnosti Dodavatele, nebo bez uvedení důvodu i v situaci, kdy by jinak bez uvedení důvodu od Smlouvy odstoupit nemohl, avšak je povinen zaplatit Dodavateli odstupné, které Dodavatel uvede v potvrzení o zájezdu. Výše odstupného musí být přiměřená. Není-li odstupné ujednáno, odpovídá jeho výše ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost Zákazníka Dodavatel jako pořadatel zájezdu výši odstupného odůvodní.
- 8.8. Zákazník není povinen hradit odstupné podle čl. 8.7 VOP v případě, že využije zákonné možnosti odstoupení v případech uvedených v ustanovení § 2531 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud:
- 8.8.1. Dodavatel jako pořadatel zájezdu zvýší cenu zájezdu o více než 8 %,
- 8.8.2. je Dodavatel z důvodu vnějších okolností nucen podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo
- 8.8.3. Dodavatel nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, které přijal.
- 8.9. Dále v souladu s ustanovením § 2535 Občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného podle čl. 8.7 VOP, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
- 8.10. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu může odstoupit od Smlouvy, pokud
- 8.10.1. počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a Dodavatel oznámil Zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než (a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, (b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, (c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo
- 8.10.2. mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 8.11. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu v případech podle čl. 8.9 a čl. 8.10 VOP vrátí Zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9. Komunikace

9.1. Nebude-li výslovně domluveno jinak a/nebo nevyplývá-li z těchto VOP a/nebo Smlouvy jinak, budou Smluvní strany vzájemně komunikovat písemně zejména prostřednictvím e-mailových zpráv. E-mailové zprávy budou zasílány Zákazníkovi na e-mailovou zprávu uvedenou v Objednávce.

10. Ochrana osobních údajů

10.1. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel jakožto správce osobních údajů bude v souvislosti se Smlouvou zpracovávat osobní údaje Zákazníka. Zpracování osobních údajů se bude řídit zásadami zpracování osobních údajů Dodavatele.

10.2. Provozovatel bude zpracovávat osobní údaje Zákazníka za podmínek a zásad obsažených v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ který je dostupný na Portálu.

11. Závěrečná ujednání

11.1. Smlouva a veškerá práva a povinnosti Smluvních stran s ní související se řídí českým právním řádem, a to zejména Občanským zákoníkem.

11.2. K rozhodování jakýchkoliv sporů mezi Smluvními stranami vyplývající z Dílčí smlouvy a/nebo související s Dílčí smlouvou jsou příslušné soudy České republiky.

11.3. Je-li Zákazníkem spotřebitel, má v případě vzniku sporu mezi ním a Dodavatelem ve smyslu § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení takového sporu. V takovém případě spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je například Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené platformy dostupné na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>.

11.4. Bude-li jedno nebo více ustanovení Smlouvy a/nebo těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude mít za následek neplatnost, neúčinnost ani nevymahatelnost celé Smlouvy a/nebo těchto VOP.

TASHI INVESTING s.r.o.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ujednání

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti TASHI INVESTING s.r.o., IČO: 08289115, se sídlem Antala Staška, 1859/34, 14000, Praha 4, vedená u Městského soudu v Praze, spisová značka C 316361 (dále jen „Dodavatel“) upravují smluvní vztah Dodavatele a zákazníka na základě uzavřené smlouvy o nákupu zboží a/nebo služeb uzavřené prostřednictvím Portálu www.bigzoom.cz (dále jen „Smlouva“).

1.2. Tyto VOP blíže rozvádějí práva a povinnosti smluvních stran Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.

1.3. Veškerá ujednání ve Smlouvě odlišná od těchto VOP mají přednost před těmito VOP.

2. Definice, výkladová pravidla

2.1. Pro účely Smlouvy a těchto VOP mají níže uvedené pojmy s počátečním velkým písmenem následující význam:

2.1.1. „VOP“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky;

2.1.2. „Dodavatel“ je podnikatel, který prostřednictvím Portálu s využitím zprostředkovatelských služeb Provozovatele nabízí Zákazníkům k prodeji své služby a/nebo zboží za zvýhodněných podmínek za účelem uzavření Smlouvy a který je smluvní stranou Smlouvy;

2.1.3. „Provozovatel“ je společnost HyperMedia, a.s., IČO: 272 51 748, se sídlem Na strži 2097/63, Krč, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 15249, která je provozovatelem Portálu a která zprostředkovává jménem a na účet Dodavatele uzavření Smlouvy prostřednictvím Portálu;

2.1.4. „Zákazník“ je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Dodavatelem Smlouvu prostřednictvím Portálu. Zákazník, který je fyzickou osobou a který současně uzavírá Smlouvu s Dodavatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, se považuje za spotřebitele a náleží mu veškerá spotřebitelská práva v souladu s platnými právními předpisy.

2.1.5. „Smlouva“ je smlouva uzavíraná mezi Dodavatelem a Zákazníkem, kterou Dodavatel prodává Zákazníkovi zboží a/nebo se zavazuje poskytnout určitou službu na základě předložení Voucheru a kterou se Zákazník zavazuje uhradit Cenu. Na základě konkrétního předmětu plnění se bude zpravidla jednat o smlouvu kupní, smlouvu o dílo, nebo smlouvu o zájezd.

2.1.6. „Smluvní strana“ je Dodavatel a Zákazník, nebo kterýkoliv z nich samostatně.

2.1.7. „Voucher“ je poukaz vystavený Dodavatelem nebo Provozovatelem jménem a na účet Dodavatele, který opravňuje Zákazníka k poskytnutí služeb a/nebo zboží Dodavatelem v souladu s uzavřenou Smlouvou.

2.1.8. „Cena“ je úplata sjednaná ve Smlouvě, kterou hradí Zákazník Dodavateli za koupi zboží a/nebo využití služeb Dodavatele. Součástí Ceny je i DPH v zákonné výši.

2.1.9. „Občanský zákoník“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

2.1.10. „Portál“ je webová stránka www.bigzoom.cz, která je provozovaná Provozovatelem za účelem nabízení zboží a/nebo služeb a prostřednictvím kterých může Zákazník uzavřít Smlouvu s Dodavatelem;

2.1.11. „Benefitní systém“ je systém zaměstnaneckých nebo jiných benefitů provozovaný třetím subjektem (např. Benefit.cz, Benefit Plus, Gallery Beta, Sodexo), pomocí něhož je Zákazník oprávněn hradit cenu za rozličné zboží a/nebo služby za podmínek provozovatele daného benefitního systému;

2.1.12. „Objednávka“ je objednávka Zákazníka učiněná prostřednictvím Portálu v souladu s čl. 3.2 těchto VOP.

2.2. Nevyplývá-li z konkrétního kontextu něco jiného, veškeré pojmy v čl. 2.1 těchto VOP vyjádřené v jednotném čísle mohou být použity, jako by byly vyjádřeny v množném čísle a naopak.

2.3. Rubriky (nadpisy) použité v těchto VOP slouží pouze pro přehlednění jejich obsahu a nemohou být použity při výkladu této těchto VOP.

3. Uzavření Smlouvy

3.1. Propagace a prezentace zboží a/nebo služeb Dodavatele včetně uvedení Ceny a dalších podmínek poskytnutí zboží a/nebo služeb na Portálu se považuje za návrh Dodavatele na uzavření Smlouvy s výhradou vyčerpání zásob nebo kapacity nebo ztráty schopnosti Dodavatele plnit ve smyslu § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku. Nabídka na uzavření Smlouvy je časově omezena a je platná pouze po dobu uvedenou na Portálu.

3.2. Zákazník vložením konkrétní varianty zboží a/nebo služby do košíku, vyplněním svých kontaktních údajů, výběrem způsobu platby, odsouhlasením seznámení se s těmito VOP, případně i VOP Provozovatele, a seznámení se se Zásadami ochrany osobních a údajů a dokončením Objednávky akceptuje návrh na uzavření Smlouvy Dodavatele podle čl. 3.1 těchto VOP.

- 3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení ze strany Dodavatele nebo Provozovatele ohledně přijetí Objednávky.
- 3.4. Údaje uvedené v Objednávce budou Dodavatelem považované za správné, úplné a pravdivé.
- 3.5. V případech, kdy Zákazník prostřednictvím Portálu kupuje Voucher, který je v souladu s podmínkami nabídky zboží a/nebo služeb uvedenými na Portálu nutné následně ještě uplatnit u Dodavatele, kontaktuje Zákazník po obdržení Vouchera přímo Dodavatele, s nímž může následně uzavřít smlouvu v souladu s dalšími podmínkami Dodavatele.
- 3.6. Dodavatel je oprávněn neuzavřít Smlouvu se Zákazníkem, který již v minulosti podstatným způsobem porušil povinnosti ze smlouvy obdobné jako Smlouva nebo porušil jiné podmínky poskytování služeb Dodavatelem.

4. Rozvazovací podmínka

- 4.1. Byla-li v rámci nabídky zboží a/nebo služeb Dodavatele na Portálu uvedena informace, že předpokladem využití Voucherů je prodej uvedeného minimálního počtu Voucherů, uzavírá se Smlouva s rozvazovací podmínkou podle čl. 4.2 těchto VOP. V opačném případě se tento článek 4 VOP na smluvní vztah mezi Dodavatelem a Zákazníkem neuplatní.
- 4.2. Nebude-li po dobu platnosti nabídky na poskytnutí zboží a/nebo služeb Dodavatelem prodán minimální počet Voucherů, který je uveden v rámci nabídky na Portálu, pozbývá tato Smlouva účinnosti dnem ukončení doby platnosti nabídky (rozvazovací podmínka).
- 4.3. Splněním rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP Smlouva zaniká a Dodavatel je povinen vrátit Zákazníkovi uhrazenou Cenu.
- 4.4. Dodavatel prostřednictvím Provozovatele se zavazuje Zákazníky bezodkladně informovat o skutečnosti, že došlo k splnění rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP, a to oznámením prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.

5. Cena Voucheru

- 5.1. Uzavřením Smlouvy se Zákazník zavazuje uhradit Cenu v celé výši, a to způsobem zvoleným v akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy.
- 5.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn nad rámec Ceny účtovat náklady spojené s balením a dodáním zboží.
- 5.3. Zákazník bere na vědomí, že k inkasu Ceny od Zákazníků na základě Smluv je Dodavatelem zmocněn a oprávněn Provozovatel.
- 5.4. Cena Voucheru může být uhrazena následujícími způsoby:
- 5.4.1. platební kartou po internetu přes platební bránu;
 - 5.4.2. bankovním převodem na bankovní účet;
 - 5.4.3. službou Twisto;
 - 5.4.4. prostřednictvím Benefitního systému.
 - 5.4.5. formou čerpání kreditu, který má registrovaný Zákazník u Provozovatele předplacený
- 5.5. Při volbě způsobu platby platební kartou po internetu bude Zákazník po dokončení objednávky přesměrován na platební server třetí strany, kde vyplní potřebné platební údaje. Po ověření jejich platnosti bude úhrada potvrzena a Cena bude odečtena z bankovního účtu Zákazníka, který uskutečnil danou platbu. Cena je v případě tohoto způsobu platby splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.6. V případě převodu Ceny na bankovní účet budou po dokončení objednávky zaslané na e-mail Zákazníka platební údaje pro uhrazení Ceny. Zákazník je při platbě bankovním převodem povinen uvést variabilní symbol a zadat přesnou částku bez jejího zaokrouhlování v souladu se zaslanými platebními údaji podle předchozí věty. Cena je v případě platby bankovním převodem splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.7. Zákazník tímto bere na vědomí, že v případě platby Ceny bankovním převodem bude Voucher zaslaný Zákazníkovi až po připsání Ceny na bankovní účet Provozovatele nebo Dodavatele, který byl uveden v sdělení o platebních údajích.
- 5.8. V případě platby prostřednictvím Benefitního systému vyplní Zákazník údaje pro platbu prostřednictvím Benefitního systému přímo v Objednávce nebo bude přesměrován na platební bránu konkrétního provozovatele Benefitního systému po odeslání Objednávky. Cena je v případě úhrady tímto způsobem splatná do ... dnů ode dne odeslání objednávky Zákazníkem.
- 5.9. 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“, které jsou dostupné na <https://www.twisto.cz/podminky/>.

5.10. V případě, že Zákazník využije platební metodu Twisto zprostředkovanou Dodavatelem, resp. Provozovatelem, a poskytovanou ze strany společnosti Twisto, je Zákazník povinen uhradit Cenu do 14 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Platba Online, nebo ve lhůtě do 45 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Twisto účet.

5.11. Využitím platební metody Twisto Zákazník souhlasí se „Všeobecnými obchodními podmínkami Twisto“ a bere na vědomí „Pravidla pro zpracování osobních údajů“ společnosti Twisto <https://www.twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju/>. Kupující výslovně souhlasí s postoupením pohledávky Dodavatele na uhrazení Ceny na společnost Twisto a dále s využitím platební metody Platba online Zákazník uzavírá se společností Twisto smlouvu o poskytnutí služby Platba online v souladu se „Všeobecnými obchodními podmínkami pro zákazníky služby Platba online“.

5.12. Společnost Twisto zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle „Pravidel pro zpracování osobních údajů“ dostupných na webových stránkách Twisto.

5.13. Závazek Zákazníka k úhradě Ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

5.14. Zákazník bere na vědomí, že neuhrazením Ceny ve lhůtě splatnosti uvedené pro jednotlivé druhy platby v tomto článku VOP Smlouva zaniká, nedohodne-li se Dodavatel se Zákazníkem jinak.

5.15. Zákazník není oprávněn provést jednostranný zápočet své pohledávky proti pohledávce Dodavatele na zaplacení Ceny.

5.16. Podle zákona o evidenci tržeb může být Dodavatel povinen vystavit Zákazníkovi účtenku a zároveň zákonem stanoveným způsobem zaevidovat přijatou tržbu u správce daně. K evidenci tržby v souvislosti se Smlouvou, jedná-li se o tržbu, na kterou se vztahuje zákonná povinnost evidence, byl Dodavatelem pověřen Provozovatel.

6. Voucher

6.1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím Provozovatele předat Zákazníkovi Voucher po úplném zaplacení Ceny, nenastane-li rozvazovací podmínka dle čl. 4 těchto VOP, nebo není-li v těchto VOP sjednáno jinak.

6.2. V případě platby Ceny prostřednictvím služby Twisto zašle Provozovatel Zákazníkovi Voucher společně s potvrzením přijetí Objednávky nebo bez zbytečného odkladu poté.

6.3. Voucher bude zaslán Zákazníkovi na e-mailovou adresu, kterou uvedl v rámci objednávky při uzavírání Smlouvy.

6.4. Zákazník je oprávněn na základě předložení Voucheru Dodavateli nebo na základě sdělení unikátního identifikačního kódu Voucheru Dodavateli čerpat službu a/nebo převzít zboží od Dodavatele, a to za podmínek uvedených v rámci Voucheru a v nabídce uvedené na Portálu.

6.5. Voucher je možné uplatnit u Dodavatele pouze jednou, a to v plné výši hodnoty Voucheru. Voucher zároveň nemůže být vyměněn za peněžní prostředky.

6.6. Zákazník bere na vědomí, že je povinen předložit Voucher Dodavateli ve lhůtě uvedené na Voucheru nebo v e-mailové zprávě, jejíž přílohou byl Voucher. Po uplynutí lhůty podle předchozí věty ztrácí Zákazník nárok na poskytnutí zboží a/nebo služby Dodavatelem na základě předložení Voucheru.

6.7. Provozovatel ani Dodavatel nenesou odpovědnost za ztracené, odcizené nebo zneužitě Vouchery nebo unikátní identifikační kódy těchto Voucherů.

7. Práva z vadného plnění

7.1. Práva z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy podle konkrétního předmětu Smlouvy, a to zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117, § 2165 až 2174, § 2615 až 2619, § 2537 až 2541 Občanského zákoníku, a ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

7.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Provozovatel není Smluvní stranou Smlouvy mezi Zákazníkem a Dodavatelem a z toho důvodu nenesou žádnou odpovědnost za splnění povinností dle Smlouvy, ani žádnou odpovědnost související s vadným plněním Smlouvy nebo za vzniklou škodu Zákazníkovi v souvislosti se Smlouvou. Provozovatel je pouze provozovatelem Portálu, prostřednictvím něhož se uzavírá Smlouva, a plní povinnosti na základě smlouvy uzavřené s Dodavatelem, a to zejména zasílá Voucher Zákazníkovi a přijímá platby od Zákazníků.

- 7.3. Dodavatel je povinen dodat zboží a/nebo služby, které odpovídají Smlouvě, bez jakýchkoliv faktických a/nebo právních vad. Zboží a/nebo služby musí být poskytnuto v sjednaném množství, provedení a jakosti. Není-li jakost a/nebo provedení ujednáno, je Dodavatel povinen plnit v jakosti a provedení vhodném pro účel patrný ze Smlouvy, jinak pro účel obvyklý.
- 7.4. Je-li plněno vadně, má Zákazník práva z vadného plnění za podmínek podle těchto VOP a Smlouvy a v souladu s právními předpisy.
- 7.5. Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, o které musel s vynaložením obvyklé pozornosti vědět již při uzavření Smlouvy, nebo kterou sám způsobil. To neplatí, ujistil-li ho Dodavatel výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.
- 7.6. Dodavatel odpovídá za vady, které má zboží a/nebo služby při jejich dodání, resp. poskytnutí, byť se projeví až později. Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží. Převzme-li pak Dodavatel záruku za jakost, zaručuje se, že předmět plnění bude po určitou dobu po splnění způsobilý pro použití k obvyklému účelu a že si podrží obvyklé vlastnosti.
- 7.7. V případě prodávaného použitého zboží Dodavatel neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu Dodavatel neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Zákazník v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
- 7.8. Dodavatel odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.
- 7.9. Ve lhůtě podle čl. 7.8 VOP může Zákazník uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):
- 7.9.1. odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - 7.9.2. odstranění vady opravou věci,
 - 7.9.3. přiměřenou slevu z Ceny,
 - 7.9.4. vrácení Ceny na základě odstoupení od Smlouvy.
- 7.10. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje takové porušení Smlouvy, o němž Smluvní strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.
- 7.11. U vady, která znamená nepodstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Zákazník nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z Ceny.
- 7.12. Dodavatel neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.
- 7.13. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u Dodavatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel není oprávněn k vyřizování reklamací v souvislosti se Smlouvou.
- 7.14. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli, jaké právo z vadného plnění si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu Dodavatele je možná jen tehdy, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 7.15. Nezvůli-li Zákazník své právo z podstatného porušení Smlouvy podle čl. 7.9 VOP včas, má Zákazník práva jako při nepodstatném porušení smlouvy podle čl. 7.11 VOP.
- 7.16. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace. Zákazník předá či doručí zboží Dodavateli nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění reklamace. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 7.17. Dodavatel je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Dodavatelem v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Dodavatelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Dodavatel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy.
- 7.18. Odmítne-li Dodavatel odstranit vadu věci, může Zákazník požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo odstoupit od Smlouvy.
- 7.19. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Zákazník povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost Dodavatele jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

7.20. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, tak zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

7.21. Má-li zájezd vadu, je Zákazník povinen ji vytknout Dodavateli jakožto pořadateli bez zbytečného odkladu, jakmile se o ní dozvěděl. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Dodavatel jakožto pořadatel odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník dále bere na vědomí, že je oprávněn vytknout vadu zájezdu rovněž prostřednictvím Provozovatele jakožto zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti Zákazníka Dodavateli se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení Provozovateli jakožto zprostředkovateli prodeje zájezdu.

7.22. Dodavatel je povinen odstranit vady zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

7.23. Neodstraní-li Dodavatel vadu ve lhůtě podle čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.

7.24. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Dodavatel bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.

7.25. Je-li navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Dodavatel Zákazníkovi přiměřenou slevu.

7.26. Zákazník může navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

7.27. Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, Dodavatel v případě podle čl. 7.23 VOP poskytne Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se Smluvní strany dohodly.

7.28. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Dodavatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

7.29. Omezení výše nákladů podle čl. 7.28 VOP se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadateli sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

7.30. Dodavatel se nemůže zprostit povinnosti podle čl. 7.28 VOP v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

7.31. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Jde-li o právo Zákazníka na slevu, nepromlčí se toto právo dříve než za 2 roky ode dne, kdy mohlo být uplatněno poprvé.

7.32. Vytkl-li Zákazník Dodavateli vadu podle čl. 7.21 VOP a neodstraní-li ji Dodavatel, má Zákazník právo na náhradu škody. Dodavatel se povinnosti k náhradě škody též zprostit, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

7.33. Ocítne-li se po zahájení zájezdu Zákazník v nesnázích nebo v situaci podle čl. 7.28 VOP poskytne mu Dodavatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, dále je mu nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže mu najít náhradní cestovní řešení. Zavínil-li si Zákazník nesnáze sám, může Dodavatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

7.34. Dodavatel odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

7.35. Další informace podle právních předpisů obdrží Zákazník předtím, než učiní závaznou objednávku zájezdu nebo před uzavřením Smlouvy.

8. Odstoupení

- 8.1. Vzhledem k tomu, že Smlouva byla mezi Smluvními stranami uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím Portálu), má Zákazník v souladu s § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to zásadně do čtrnácti dnů od doručení Voucheru na Zákazníkem uvedenou e-mailovou adresu.
- 8.2. Odstoupení od Smlouvy musí být doručeno Dodavateli prostřednictvím Provozovatele. Zákazník je povinen zaslat odstoupení na adresu Provozovatele uvedenou na Portálu nebo na e-mailovou adresu Provozovatele dostupnou na Portálu. Pro účely odstoupení od Smlouvy může Zákazník využít formulář dostupný na Portálu. V opačném případě by projev Zákazníka ohledně odstoupení měl obsahovat alespoň jeho identifikační údaje, unikátní identifikační kód Voucheru a číslo bankovního účtu pro účely vrácení zaplacené Ceny, nebyl-li zvolen způsob platby Twisto.
- 8.3. Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od Smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.
- 8.4. Odstoupí-li Zákazník bez uvedení důvodu od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a Dodavatel s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část Ceny sníženou o cenu za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Je-li sjednaná Cena nepřiměřeně vysoká, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část ceny sníženou o cenu odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.
- 8.5. Pokud se Dodavatel výslovně nezaváže k převzetí nákladů s navrácením zboží, nese v případě odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu Zákazník náklady spojené s navrácením zboží, kdy zboží může být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- 8.6. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, může Zákazník před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit vždy, avšak Dodavatel jako pořadatel zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li Zákazník svou povinnost.
- 8.7. Zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu i z jiného důvodu, než je porušení povinnosti Dodavatele, nebo bez uvedení důvodu i v situaci, kdy by jinak bez uvedení důvodu od Smlouvy odstoupit nemohl, avšak je povinen zaplatit Dodavateli odstupné, které Dodavatel uvede v potvrzení o zájezdu. Výše odstupného musí být přiměřená. Není-li odstupné ujednáno, odpovídá jeho výše ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost Zákazníka Dodavatel jako pořadatel zájezdu výši odstupného odůvodní.
- 8.8. Zákazník není povinen hradit odstupné podle čl. 8.7 VOP v případě, že využije zákonné možnosti odstoupení v případech uvedených v ustanovení § 2531 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud:
- 8.8.1. Dodavatel jako pořadatel zájezdu zvýší cenu zájezdu o více než 8 %,
- 8.8.2. je Dodavatel z důvodu vnějších okolností nucen podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo
- 8.8.3. Dodavatel nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, které přijal.
- 8.9. Dále v souladu s ustanovením § 2535 Občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného podle čl. 8.7 VOP, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
- 8.10. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu může odstoupit od Smlouvy, pokud
- 8.10.1. počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a Dodavatel oznámil Zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než (a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, (b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, (c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo
- 8.10.2. mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 8.11. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu v případech podle čl. 8.9 a čl. 8.10 VOP vrátí Zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9. Komunikace

9.1. Nebude-li výslovně domluveno jinak a/nebo nevyplývá-li z těchto VOP a/nebo Smlouvy jinak, budou Smluvní strany vzájemně komunikovat písemně zejména prostřednictvím e-mailových zpráv. E-mailové zprávy budou zasílány Zákazníkovi na e-mailovou zprávu uvedenou v Objednávce.

10. Ochrana osobních údajů

10.1. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel jakožto správce osobních údajů bude v souvislosti se Smlouvou zpracovávat osobní údaje Zákazníka. Zpracování osobních údajů se bude řídit zásadami zpracování osobních údajů Dodavatele.

10.2. Provozovatel bude zpracovávat osobní údaje Zákazníka za podmínek a zásad obsažených v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ který je dostupný na Portálu.

11. Závěrečná ujednání

11.1. Smlouva a veškerá práva a povinnosti Smluvních stran s ní související se řídí českým právním řádem, a to zejména Občanským zákoníkem.

11.2. K rozhodování jakýchkoliv sporů mezi Smluvními stranami vyplývajících z Dílčí smlouvy a/nebo související s Dílčí smlouvou jsou příslušné soudy České republiky.

11.3. Je-li Zákazníkem spotřebitel, má v případě vzniku sporu mezi ním a Dodavatelem ve smyslu § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení takového sporu. V takovém případě spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je například Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené platformy dostupné na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS> .

11.4. Bude-li jedno nebo více ustanovení Smlouvy a/nebo těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude mít za následek neplatnost, neúčinnost ani nevymahatelnost celé Smlouvy a/nebo těchto VOP.

Petr Boušek

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ujednání

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti Petr Boušek, IČO: 61375179, se sídlem náměstí Svatopluka Čecha, 1357/1357, 10100, Praha, vedená u Městského soudu v Praze, (dále jen „Dodavatel“) upravují smluvní vztah Dodavatele a zákazníka na základě uzavřené smlouvy o nákupu zboží a/nebo služeb uzavřené prostřednictvím Portálu www.bigzoom.cz (dále jen „Smlouva“).
- 1.2. Tyto VOP blíže rozvádějí práva a povinnosti smluvních stran Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 1.3. Veškerá ujednání ve Smlouvě odlišná od těchto VOP mají přednost před těmito VOP.

2. Definice, výkladová pravidla

- 2.1. Pro účely Smlouvy a těchto VOP mají níže uvedené pojmy s počátečním velkým písmenem následující význam:
 - 2.1.1. „VOP“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky;
 - 2.1.2. „Dodavatel“ je podnikatel, který prostřednictvím Portálu s využitím zprostředkovatelských služeb Provozovatele nabízí Zákazníkům k prodeji své služby a/nebo zboží za zvýhodněných podmínek za účelem uzavření Smlouvy a který je smluvní stranou Smlouvy;
 - 2.1.3. „Provozovatel“ je společnost HyperMedia, a.s., IČO: 272 51 748, se sídlem Na strži 2097/63, Krč, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 15249, která je provozovatelem Portálu a která zprostředkovává jménem a na účet Dodavatele uzavření Smlouvy prostřednictvím Portálu;
 - 2.1.4. „Zákazník“ je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Dodavatelem Smlouvu prostřednictvím Portálu. Zákazník, který je fyzickou osobou a který současně uzavírá Smlouvu s Dodavatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, se považuje za spotřebitele a náleží mu veškerá spotřebitelská práva v souladu s platnými právními předpisy.
 - 2.1.5. „Smlouva“ je smlouva uzavíraná mezi Dodavatelem a Zákazníkem, kterou Dodavatel prodává Zákazníkovi zboží a/nebo se zavazuje poskytnout určitou službu na základě předložení Vouchery a kterou se Zákazník zavazuje uhradit Cenu. Na základě konkrétního předmětu plnění se bude zpravidla jednat o smlouvu kupní, smlouvu o dílo, nebo smlouvu o zájezdu.
 - 2.1.6. „Smluvní strana“ je Dodavatel a Zákazník, nebo kterýkoliv z nich samostatně.
 - 2.1.7. „Voucher“ je poukaz vystavený Dodavatelem nebo Provozovatelem jménem a na účet Dodavatele, který opravňuje Zákazníka k poskytnutí služeb a/nebo zboží Dodavatelem v souladu s uzavřenou Smlouvou.
 - 2.1.8. „Cena“ je úplata sjednaná ve Smlouvě, kterou hradí Zákazník Dodavateli za koupi zboží a/nebo využití služeb Dodavatele. Součástí Ceny je i DPH v zákonné výši.
 - 2.1.9. „Občanský zákoník“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
 - 2.1.10. „Portál“ je webová stránka www.bigzoom.cz, která je provozovaná Provozovatelem za účelem nabízení zboží a/nebo služeb a prostřednictvím kterých může Zákazník uzavřít Smlouvu s Dodavatelem;
 - 2.1.11. „Benefitní systém“ je systém zaměstnaneckých nebo jiných benefitů provozovaný třetím subjektem (např. Benefit.cz, Benefit Plus, Gallery Beta, Sodexo), pomocí něhož je Zákazník oprávněn hradit cenu za rozličné zboží a/nebo služby za podmínek provozovatele daného benefitního systému;
 - 2.1.12. „Objednávka“ je objednávka Zákazníka učiněná prostřednictvím Portálu v souladu s čl. 3.2 těchto VOP.
- 2.2. Nevyplývá-li z konkrétního kontextu něco jiného, veškeré pojmy v čl. 2.1 těchto VOP vyjádřené v jednotném čísle mohou být použity, jako by byly vyjádřeny v množném čísle a naopak.
- 2.3. Rubriky (nadpisy) použité v těchto VOP slouží pouze pro přehlednění jejich obsahu a nemohou být použity při výkladu této těchto VOP.

3. Uzavření Smlouvy

- 3.1. Propagace a prezentace zboží a/nebo služeb Dodavatele včetně uvedení Ceny a dalších podmínek poskytnutí zboží a/nebo služeb na Portálu se považuje za návrh Dodavatele na uzavření Smlouvy s výhradou vyčerpání zásob nebo kapacity nebo ztráty schopnosti Dodavatele plnit ve smyslu § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku. Nabídka na uzavření Smlouvy je časově omezena a je platná pouze po dobu uvedenou na Portálu.
- 3.2. Zákazník vložením konkrétní varianty zboží a/nebo služby do košíku, vyplněním svých kontaktních údajů, výběrem způsobu platby, odsouhlasením seznámení se s těmito VOP, případně i VOP Provozovatele, a seznámení se se Zásadami ochrany osobních a údajů a dokončením Objednávky akceptuje návrh na uzavření Smlouvy Dodavatele podle čl. 3.1 těchto VOP.

- 3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení ze strany Dodavatele nebo Provozovatele ohledně přijetí Objednávky.
- 3.4. Údaje uvedené v Objednávce budou Dodavatelem považované za správné, úplné a pravdivé.
- 3.5. V případech, kdy Zákazník prostřednictvím Portálu kupuje Voucher, který je v souladu s podmínkami nabídky zboží a/nebo služeb uvedenými na Portálu nutné následně ještě uplatnit u Dodavatele, kontaktuje Zákazník po obdržení Vouchery přímo Dodavatele, s nímž může následně uzavřít smlouvu v souladu s dalšími podmínkami Dodavatele.
- 3.6. Dodavatel je oprávněn neuzavřít Smlouvu se Zákazníkem, který již v minulosti podstatným způsobem porušil povinnosti ze smlouvy obdobné jako Smlouva nebo porušil jiné podmínky poskytování služeb Dodavatelem.

4. Rozvazovací podmínka

- 4.1. Byla-li v rámci nabídky zboží a/nebo služeb Dodavatele na Portálu uvedena informace, že předpokladem využití Voucherů je prodej uvedeného minimálního počtu Voucherů, uzavírá se Smlouva s rozvazovací podmínkou podle čl. 4.2 těchto VOP. V opačném případě se tento článek 4 VOP na smluvní vztah mezi Dodavatelem a Zákazníkem neuplatní.
- 4.2. Nebude-li po dobu platnosti nabídky na poskytnutí zboží a/nebo služeb Dodavatelem prodán minimální počet Voucherů, který je uveden v rámci nabídky na Portálu, pozbývá tato Smlouva účinnosti dnem ukončení doby platnosti nabídky (rozvazovací podmínka).
- 4.3. Splněním rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP Smlouva zaniká a Dodavatel je povinen vrátit Zákazníkovi uhrazenou Cenu.
- 4.4. Dodavatel prostřednictvím Provozovatele se zavazuje Zákazníky bezodkladně informovat o skutečnosti, že došlo k splnění rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP, a to oznámením prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.

5. Cena Vouchery

- 5.1. Uzavřením Smlouvy se Zákazník zavazuje uhradit Cenu v celé výši, a to způsobem zvoleným v akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy.
- 5.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn nad rámec Ceny účtovat náklady spojené s balením a dodáním zboží.
- 5.3. Zákazník bere na vědomí, že k inkasu Ceny od Zákazníků na základě Smluv je Dodavatelem zmocněn a oprávněn Provozovatel.
- 5.4. Cena Vouchery může být uhrazena následujícími způsoby:
- 5.4.1. platební kartou po internetu přes platební bránu;
 - 5.4.2. bankovním převodem na bankovní účet;
 - 5.4.3. službou Twisto;
 - 5.4.4. prostřednictvím Benefitního systému.
 - 5.4.5. formou čerpání kreditu, který má registrovaný Zákazník u Provozovatele předplacený
- 5.5. Při volbě způsobu platby platební kartou po internetu bude Zákazník po dokončení objednávky přesměrován na platební server třetí strany, kde vyplní potřebné platební údaje. Po ověření jejich platnosti bude úhrada potvrzena a Cena bude odečtena z bankovního účtu Zákazníka, který uskutečnil danou platbu. Cena je v případě tohoto způsobu platby splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.6. V případě převodu Ceny na bankovní účet budou po dokončení objednávky zaslané na e-mail Zákazníka platební údaje pro uhrazení Ceny. Zákazník je při platbě bankovním převodem povinen uvést variabilní symbol a zadat přesnou částku bez jejího zaokrouhlování v souladu se zaslanými platebními údaji podle předchozí věty. Cena je v případě platby bankovním převodem splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.7. Zákazník tímto bere na vědomí, že v případě platby Ceny bankovním převodem bude Voucher zaslaný Zákazníkovi až po připsání Ceny na bankovní účet Provozovatele nebo Dodavatele, který byl uveden v sdělení o platebních údajích.
- 5.8. V případě platby prostřednictvím Benefitního systému vyplní Zákazník údaje pro platbu prostřednictvím Benefitního systému přímo v Objednávce nebo bude přesměrován na platební bránu konkrétního provozovatele Benefitního systému po odeslání Objednávky. Cena je v případě úhrady tímto způsobem splatná do ... dnů ode dne odeslání objednávky Zákazníkem.
- 5.9. 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“, které jsou dostupné na <https://www.twisto.cz/podminky/>.

5.10. V případě, že Zákazník využije platební metodu Twisto zprostředkovanou Dodavatelem, resp. Provozovatelem, a poskytovanou ze strany společnosti Twisto, je Zákazník povinen uhradit Cenu do 14 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Platba Online, nebo ve lhůtě do 45 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Twisto účet.

5.11. Využitím platební metody Twisto Zákazník souhlasí se „Všeobecnými obchodními podmínkami Twisto“ a bere na vědomí „Pravidla pro zpracování osobních údajů“ společnosti Twisto <https://www.twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju/>. Kupující výslovně souhlasí s postoupením pohledávky Dodavatele na uhrazení Ceny na společnost Twisto a dále s využitím platební metody Platba online Zákazník uzavírá se společností Twisto smlouvu o poskytnutí služby Platba online v souladu se „Všeobecnými obchodními podmínkami pro zákazníky služby Platba online“.

5.12. Společnost Twisto zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle „Pravidel pro zpracování osobních údajů“ dostupných na webových stránkách Twisto.

5.13. Závazek Zákazníka k úhradě Ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

5.14. Zákazník bere na vědomí, že neuhrazením Ceny ve lhůtě splatnosti uvedené pro jednotlivé druhy platby v tomto článku VOP Smlouva zaniká, nedohodne-li se Dodavatel se Zákazníkem jinak.

5.15. Zákazník není oprávněn provést jednostranný zápočet své pohledávky proti pohledávce Dodavatele na zaplacení Ceny.

5.16. Podle zákona o evidenci tržeb může být Dodavatel povinen vystavit Zákazníkovi účtenku a zároveň zákonem stanoveným způsobem zaevidovat přijatou tržbu u správce daně. K evidenci tržby v souvislosti se Smlouvou, jedná-li se o tržbu, na kterou se vztahuje zákonná povinnost evidence, byl Dodavatelem pověřen Provozovatel.

6. Voucher

6.1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím Provozovatele předat Zákazníkovi Voucher po úplném zaplacení Ceny, nenastane-li rozvazovací podmínka dle čl. 4 těchto VOP, nebo není-li v těchto VOP sjednáno jinak.

6.2. V případě platby Ceny prostřednictvím služby Twisto zašle Provozovatel Zákazníkovi Voucher společně s potvrzením přijetí Objednávky nebo bez zbytečného odkladu poté.

6.3. Voucher bude zaslán Zákazníkovi na e-mailovou adresu, kterou uvedl v rámci objednávky při uzavírání Smlouvy.

6.4. Zákazník je oprávněn na základě předložení Voucheru Dodavateli nebo na základě sdělení unikátního identifikačního kódu Voucheru Dodavateli čerpat službu a/nebo převzít zboží od Dodavatele, a to za podmínek uvedených v rámci Voucheru a v nabídce uvedené na Portálu.

6.5. Voucher je možné uplatnit u Dodavatele pouze jednou, a to v plné výši hodnoty Voucheru. Voucher zároveň nemůže být vyměněn za peněžní prostředky.

6.6. Zákazník bere na vědomí, že je povinen předložit Voucher Dodavateli ve lhůtě uvedené na Voucheru nebo v e-mailové zprávě, jejíž přílohou byl Voucher. Po uplynutí lhůty podle předchozí věty ztrácí Zákazník nárok na poskytnutí zboží a/nebo služby Dodavatelem na základě předložení Voucheru.

6.7. Provozovatel ani Dodavatel nenesou odpovědnost za ztracené, odcizené nebo zneužitě Vouchery nebo unikátní identifikační kódy těchto Voucherů.

7. Práva z vadného plnění

7.1. Práva z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy podle konkrétního předmětu Smlouvy, a to zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117, § 2165 až 2174, § 2615 až 2619, § 2537 až 2541 Občanského zákoníku, a ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

7.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Provozovatel není Smluvní stranou Smlouvy mezi Zákazníkem a Dodavatelem a z toho důvodu nenesou žádnou odpovědnost za splnění povinností dle Smlouvy, ani žádnou odpovědnost související s vadným plněním Smlouvy nebo za vzniklou škodu Zákazníkovi v souvislosti se Smlouvou. Provozovatel je pouze provozovatelem Portálu, prostřednictvím něhož se uzavírá Smlouva, a plní povinnosti na základě smlouvy uzavřené s Dodavatelem, a to zejména zasílá Voucher Zákazníkovi a přijímá platby od Zákazníků.

- 7.3. Dodavatel je povinen dodat zboží a/nebo služby, které odpovídají Smlouvě, bez jakýchkoliv faktických a/nebo právních vad. Zboží a/nebo služby musí být poskytnuto v sjednaném množství, provedení a jakosti. Není-li jakost a/nebo provedení ujednáno, je Dodavatel povinen plnit v jakosti a provedení vhodném pro účel patrný ze Smlouvy, jinak pro účel obvyklý.
- 7.4. Je-li plněno vadně, má Zákazník práva z vadného plnění za podmínek podle těchto VOP a Smlouvy a v souladu s právními předpisy.
- 7.5. Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, o které musel s vynaložením obvyklé pozornosti vědět již při uzavření Smlouvy, nebo kterou sám způsobil. To neplatí, ujistil-li ho Dodavatel výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.
- 7.6. Dodavatel odpovídá za vady, které má zboží a/nebo služby při jejich dodání, resp. poskytnutí, byť se projeví až později. Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží. Převzme-li pak Dodavatel záruku za jakost, zaručuje se, že předmět plnění bude po určitou dobu po splnění způsobilý pro použití k obvyklému účelu a že si podrží obvyklé vlastnosti.
- 7.7. V případě prodáváného použitého zboží Dodavatel neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodáváných za nižší cenu Dodavatel neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Zákazník v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
- 7.8. Dodavatel odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.
- 7.9. Ve lhůtě podle čl. 7.8 VOP může Zákazník uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):
- 7.9.1. odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - 7.9.2. odstranění vady opravou věci,
 - 7.9.3. přiměřenou slevu z Ceny,
 - 7.9.4. vrácení Ceny na základě odstoupení od Smlouvy.
- 7.10. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje takové porušení Smlouvy, o němž Smluvní strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.
- 7.11. U vady, která znamená nepodstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Zákazník nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z Ceny.
- 7.12. Dodavatel neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.
- 7.13. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u Dodavatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel není oprávněn k vyřizování reklamací v souvislosti se Smlouvou.
- 7.14. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli, jaké právo z vadného plnění si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu Dodavatele je možná jen tehdy, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 7.15. Nezvůli-li Zákazník své právo z podstatného porušení Smlouvy podle čl. 7.9 VOP včas, má Zákazník práva jako při nepodstatném porušení smlouvy podle čl. 7.11 VOP.
- 7.16. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace. Zákazník předá či doručí zboží Dodavateli nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění reklamace. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 7.17. Dodavatel je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Dodavatelem v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Dodavatelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Dodavatel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy.
- 7.18. Odmítne-li Dodavatel odstranit vadu věci, může Zákazník požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo odstoupit od Smlouvy.
- 7.19. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Zákazník povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost Dodavatele jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

7.20. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, tak zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

7.21. Má-li zájezd vadu, je Zákazník povinen ji vytknout Dodavateli jakožto pořadateli bez zbytečného odkladu, jakmile se o ní dozvěděl. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Dodavatel jakožto pořadatel odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník dále bere na vědomí, že je oprávněn vytknout vadu zájezdu rovněž prostřednictvím Provozovatele jakožto zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti Zákazníka Dodavateli se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení Provozovateli jakožto zprostředkovateli prodeje zájezdu.

7.22. Dodavatel je povinen odstranit vady zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

7.23. Neodstraní-li Dodavatel vadu ve lhůtě podle čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.

7.24. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Dodavatel bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.

7.25. Je-li navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Dodavatel Zákazníkovi přiměřenou slevu.

7.26. Zákazník může navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

7.27. Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, Dodavatel v případě podle čl. 7.23 VOP poskytne Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se Smluvní strany dohodly.

7.28. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Dodavatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

7.29. Omezení výše nákladů podle čl. 7.28 VOP se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadateli sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

7.30. Dodavatel se nemůže zprostit povinnosti podle čl. 7.28 VOP v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

7.31. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Jde-li o právo Zákazníka na slevu, nepromlčí se toto právo dříve než za 2 roky ode dne, kdy mohlo být uplatněno poprvé.

7.32. Vytkl-li Zákazník Dodavateli vadu podle čl. 7.21 VOP a neodstraní-li ji Dodavatel, má Zákazník právo na náhradu škody. Dodavatel se povinnosti k náhradě škody též zprostit, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

7.33. Ocítne-li se po zahájení zájezdu Zákazník v nesnázích nebo v situaci podle čl. 7.28 VOP poskytne mu Dodavatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, dále je mu nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže mu najít náhradní cestovní řešení. Zavínil-li si Zákazník nesnáze sám, může Dodavatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

7.34. Dodavatel odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

7.35. Další informace podle právních předpisů obdrží Zákazník předtím, než učiní závaznou objednávku zájezdu nebo před uzavřením Smlouvy.

8. Odstoupení

- 8.1. Vzhledem k tomu, že Smlouva byla mezi Smluvními stranami uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím Portálu), má Zákazník v souladu s § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to zásadně do čtrnácti dnů od doručení Voucheru na Zákazníkem uvedenou e-mailovou adresu.
- 8.2. Odstoupení od Smlouvy musí být doručeno Dodavateli prostřednictvím Provozovatele. Zákazník je povinen zaslat odstoupení na adresu Provozovatele uvedenou na Portálu nebo na e-mailovou adresu Provozovatele dostupnou na Portálu. Pro účely odstoupení od Smlouvy může Zákazník využít formulář dostupný na Portálu. V opačném případě by projev Zákazníka ohledně odstoupení měl obsahovat alespoň jeho identifikační údaje, unikátní identifikační kód Voucheru a číslo bankovního účtu pro účely vrácení zaplacené Ceny, nebyl-li zvolen způsob platby Twisto.
- 8.3. Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od Smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.
- 8.4. Odstoupí-li Zákazník bez uvedení důvodu od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a Dodavatel s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část Ceny sníženou o cenu za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Je-li sjednaná Cena nepřiměřeně vysoká, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část ceny sníženou o cenu odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.
- 8.5. Pokud se Dodavatel výslovně nezaváže k převzetí nákladů s navrácením zboží, nese v případě odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu Zákazník náklady spojené s navrácením zboží, kdy zboží může být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- 8.6. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, může Zákazník před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit vždy, avšak Dodavatel jako pořadatel zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li Zákazník svou povinnost.
- 8.7. Zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu i z jiného důvodu, než je porušení povinnosti Dodavatele, nebo bez uvedení důvodu i v situaci, kdy by jinak bez uvedení důvodu od Smlouvy odstoupit nemohl, avšak je povinen zaplatit Dodavateli odstupné, které Dodavatel uvede v potvrzení o zájezdu. Výše odstupného musí být přiměřená. Není-li odstupné ujednáno, odpovídá jeho výše ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost Zákazníka Dodavatel jako pořadatel zájezdu výši odstupného odůvodní.
- 8.8. Zákazník není povinen hradit odstupné podle čl. 8.7 VOP v případě, že využije zákonné možnosti odstoupení v případech uvedených v ustanovení § 2531 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud:
- 8.8.1. Dodavatel jako pořadatel zájezdu zvýší cenu zájezdu o více než 8 %,
- 8.8.2. je Dodavatel z důvodu vnějších okolností nucen podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo
- 8.8.3. Dodavatel nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, které přijal.
- 8.9. Dále v souladu s ustanovením § 2535 Občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného podle čl. 8.7 VOP, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
- 8.10. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu může odstoupit od Smlouvy, pokud
- 8.10.1. počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a Dodavatel oznámil Zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než (a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, (b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, (c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo
- 8.10.2. mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 8.11. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu v případech podle čl. 8.9 a čl. 8.10 VOP vrátí Zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9. Komunikace

9.1. Nebude-li výslovně domluveno jinak a/nebo nevyplývá-li z těchto VOP a/nebo Smlouvy jinak, budou Smluvní strany vzájemně komunikovat písemně zejména prostřednictvím e-mailových zpráv. E-mailové zprávy budou zasílány Zákazníkovi na e-mailovou zprávu uvedenou v Objednávce.

10. Ochrana osobních údajů

10.1. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel jakožto správce osobních údajů bude v souvislosti se Smlouvou zpracovávat osobní údaje Zákazníka. Zpracování osobních údajů se bude řídit zásadami zpracování osobních údajů Dodavatele.

10.2. Provozovatel bude zpracovávat osobní údaje Zákazníka za podmínek a zásad obsažených v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ který je dostupný na Portálu.

11. Závěrečná ujednání

11.1. Smlouva a veškerá práva a povinnosti Smluvních stran s ní související se řídí českým právním řádem, a to zejména Občanským zákoníkem.

11.2. K rozhodování jakýchkoliv sporů mezi Smluvními stranami vyplývající z Dílčí smlouvy a/nebo související s Dílčí smlouvou jsou příslušné soudy České republiky.

11.3. Je-li Zákazníkem spotřebitel, má v případě vzniku sporu mezi ním a Dodavatelem ve smyslu § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení takového sporu. V takovém případě spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je například Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené platformy dostupné na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>.

11.4. Bude-li jedno nebo více ustanovení Smlouvy a/nebo těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude mít za následek neplatnost, neúčinnost ani nevymahatelnost celé Smlouvy a/nebo těchto VOP.

BALNEX 1 a.s.

Ubytovací řád:

1. Každá ubytovaná osoba je povinna zapsat se na recepci hotelu a prokázat věrohodně svoji totožnost minimálně v rozsahu údajů: jméno a příjmení, adresa, bydliště, datum narození, národnost, číslo průkazu totožnosti – občanský průkaz nebo cestovní pas a podpis. Klient potřebující pro vstup do ČR vízum je povinen se prokázat platným vízem. Hotel v případě neposkytnutí nutných osobních údajů, ke kterým je vázán platnými předpisy, může ubytování hosta odmítnout a to bez ohledu na platnost rezervační smlouvy a stornopoplatků.
2. Za pobyt a poskytnuté služby je ubytovaný host povinen zaplatit cenu v souladu s jeho rezervací nejpozději v den odjezdu. Klienti přijíždějící přes cestovní kancelář jsou povinni při příjezdu předložit platný voucher, který obdrželi u CK.
3. Za ubytování a poskytnuté služby host platí v den příjezdu hotově nebo kreditní kartou. Při příjezdu je provedena předautorizace kreditní (bankovní) karty hosta. Předautorizace slouží pouze jako garance úhrady pro čerpání dalších možných hotelových služeb. Při uhrazení všech čerpaných extra služeb bude nejpozději v den odjezdu tato předautorizace zrušena. Platba na fakturu je možná, pouze je-li předem zaslána objednávka a zaplacená záloha.
4. Ubytování se neposkytuje osobám s přenosným onemocněním nebo podezřelým z něj, dále osobám pod vlivem drog a alkoholu.
5. Ubytovaný je povinen dodržovat obecně platné právní normy a jednat v souladu s dobrými mravy.
6. Nebyla-li doba pobytu sjednána jinak, ubytování se poskytuje od 15:00 v den příjezdu do 11:00 v den odjezdu.
7. Servis a služby recepce jsou k dispozici nepřetržitě po dobu 24 hodin na telefonní hotelové lince č. 100.
8. Vchod i odchod z hotelu je hotelovým klientům umožněn nepřetržitě.
9. V době od 22.00 do 6.00 musí být v hotelu a jeho okolí dodržován noční klid. V tuto noční dobu je také zakázáno hostům brát si na pokoj jakékoliv osoby, které nejsou na recepci zaregistrovány jako hoteloví hosté.
10. Je zakázáno rozdělávání ohně a manipulaci s otevřeným ohněm ve všech prostorách hotelu a každý host je povinen dodržovat všechny bezpečnostní a protipožární předpisy.
11. Z bezpečnostních důvodů není dovoleno ponechávat děti do 12 let bez dozoru dospělé osoby v pokoji a ostatních prostorách hotelu. Rodiče odpovídají za bezpečnost svých dětí ve všech prostorách hotelu i v jeho venkovní části.
12. Psi mohou mít povolen vstup do hotelu po předchozí domluvě s recepcí či rezervačním oddělením. Pobyt psů na pokoji je zpoplatněn dle platného ceníku.
13. Není dovoleno užívat vlastních elektrospotřebiče, např. varné konvice. Výjimkou jsou holící strojky, kulmy a nabíjecí zařízení. Za použití povolených spotřebičů zodpovídá host a ručí za jakékoliv škody způsobené jejich provozem.
14. Ve všech prostorách hotelu kromě lobby baru platí přísný zákaz kouření. Za porušení tohoto zákazu na pokoji bude účtováno 500,- Eur za účelem speciálního úklidu a vyčištění pokoje.
15. Veškeré cennosti, jako např. šperky, hodinky, peníze a jiné, musí být uloženy v pokojovém sejfu. Za případnou ztrátu cenností uložených mimo pokojový sejf nenese hotel odpovědnost. Cennosti včetně finanční hotovosti uložené v trezoru jsou kryty pojistkou pouze do výše 50 000 Kč.
16. Za škody způsobené na majetku hotelu odpovídá host v plném rozsahu.
17. V odůvodněných případech, po projednání s hostem, může hotel nabídnout hostu jiné ubytování, než bylo původně sjednáno. Hotel v tomto případě vždy přihlíží k tomu, aby se nová nabídka podstatně nelišila od potvrzené objednávky.
18. Každý ubytovaný host je povinen dodržovat tento ubytovací řád. V případě, že jej závažným způsobem poruší, má provozovatel hotelu právo smluvní poměr s ním ukončit bez náhrady.
19. Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti hotelu přijímá kdykoliv recepce a management hotelu.

Reklamační řád:

1. Tento reklamační řád nastavuje proces uplatňování nároků na kompenzace v případě vad na službách a produktech poskytnutých ubytovacím zařízením Hotel Dvořák (dále jen Hotel) spravovaným společností BALNEX 1 a.s. se sídlem: U dubu 691/48, Braník, 147 00 Praha 4.
2. Zjistí-li zákazník vadu na poskytovaných produktech nebo službách, vzniká mu právo reklamovat danou věc/službu.

3. Reklamaci je potřeba uplatnit hned bez zbytečných odkladů, aby nevyvstal problém s dokazováním a průkazností vad.
4. Reklamaci podává zákazník písemně anebo ústně na recepci. Při ústním předání je s pověřeným pracovníkem Hotelu vypsán reklamační formulář. Pověřeným pracovníkem se rozumí manažer hotelu, který koná ten den službu a nebo, pouze v nepřítomnosti manažera, pracovník recepcie. Reklamační formulář je sepsán ve dvou vyhotoveních. Jedno pro Hotel a druhé pro zákazníka.
5. Na základě reklamačního formuláře bude nejlépe hned anebo do 3 dnů rozhodnuto o vyřízení žádosti o reklamaci. Nejdelší možná doba na vyřízení reklamace je 30 dnů.
6. V případě uznání oprávněné reklamace poskytne Hotel bezplatné odstranění vady, doplnění služby anebo náhradní službu tak, aby bylo vše v souladu s objednávkou. Není-li toto možné, aplikuje se adekvátní kompenzace za vady/služby, které zákazník nemohl využít.
7. Informace o kompenzaci je doplněna do reklamačního formuláře sepsaného pověřeným pracovníkem Hotelu.

Ochrana spotřebitele:

Poskytujeme Vám tímto před uzavřením smlouvy o ubytování veškeré informace dle ustanovení § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

Hotel Dvořák, jakožto ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům následující informace:

- a) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: BALNEX 1 a.s., IČ: 00139866, se sídlem: U dubu 691/48, Braník, 147 00 Praha 4, DIČ CZ00139866, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka BXXXVI 85, adresa pro doručování elektronické pošty: info@hoteldvorak.cz, telefonní číslo: +420 353 102 111;
- b) hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;
- c) označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v písemné smlouvě o ubytování;
- d) cena poskytované služby: celková cena za poskytnuté služby je uvedena na internetových stránkách hotelu www.hoteldvorak.cz. V takto stanovené ceně jsou zahrnuty veškeré daně a poplatky;
- e) způsob platby a způsob plnění: ubytovaný host poskytne veškeré platby sjednané ve smlouvě o ubytování v hotovosti nebo bezhotovostně na bankovní účet ubytovatele, jehož číslo a variabilní symbol ubytovatel ubytovaným hostům sdělí písemně;
- f) náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady na prostředky komunikace na dálku určují subjekty poskytující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;
- g) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit na orgán dohledu: ubytovaný host má právo 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

Web: adr.coi.cz

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.

h) v souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu.

i) označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený smlouvou o ubytování: Česká republika;

j) údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat za trvání smlouvy o ubytování a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk;

Ostatní:

Hotelový objekt je nepřetržitě střežen kamerovým systémem. Provozování kamerového systému bylo schváleno a je nahlášeno na Úřadu pro ochranu osobních údajů v Praze.

Pultové ceny pokojů a ceny jednotlivých služeb jsou k dispozici v recepci anebo na internetových stránkách hotelu www.hoteldvorak.cz

Právní vztahy výslovně neupravené těmito všeobecnými obchodními podmínkami se řídí platnými právními předpisy České republiky.

Poslední úprava: 28.2.2019

Petra Dryje

Člen představenstva

Hotel Dvořák Karlovy Vary

GOLF RESORT CIHELNY MANAGEMENT, s.r.o.,

Ubytovací řád:

1. Každá ubytovaná osoba je povinna zapsat se na recepci hotelu a prokázat věrohodně svoji totožnost minimálně v rozsahu údajů: jméno a příjmení, adresa, bydliště, datum narození, národnost, číslo průkazu totožnosti – občanský průkaz nebo cestovní pas a podpis. Klient potřebující pro vstup do ČR vízum je povinen se prokázat platným vízem. Hotel v případě neposkytnutí nutných osobních údajů, ke kterým je vázán platnými předpisy, může ubytování hosta odmítnout a to bez ohledu na platnost rezervační smlouvy a stornopoplatků.
2. Za pobyt a poskytnuté služby je ubytovaný host povinen zaplatit cenu v souladu s jeho rezervací nejpozději v den odjezdu. Klienti přijíždějící přes cestovní kancelář jsou povinni při příjezdu předložit platný voucher, který obdrželi u CK.
3. Za ubytování a poskytnuté služby host platí v den příjezdu hotově nebo kreditní kartou. Při příjezdu je provedena předautorizace kreditní (bankovní) karty hosta. Předautorizace slouží pouze jako garance úhrady pro čerpání dalších možných hotelových služeb. Při uhrazení všech čerpaných extra služeb bude nejpozději v den odjezdu tato předautorizace zrušena. Platba na fakturu je možná, pouze je-li předem zaslána objednávka a zaplacená záloha.
4. Ubytování se neposkytuje osobám s přenosným onemocněním nebo podezřelým z něj, dále osobám pod vlivem drog a alkoholu.
5. Ubytovaný je povinen dodržovat obecně platné právní normy a jednat v souladu s dobrými mravy.
6. Nebyla-li doba pobytu sjednána jinak, ubytování se poskytuje od 14:00 v den příjezdu do 11:00 v den odjezdu.
7. Servis a služby recepce jsou k dispozici nepřetržitě po dobu 24 hodin na telefonní hotelové lince č. 100.
8. Vchod i odchod z hotelu je hotelovým klientům umožněn nepřetržitě.
9. V době od 22.00 do 6.00 musí být v hotelu a jeho okolí dodržován noční klid. V tuto noční dobu je také zakázáno hostům brát si na pokoj jakékoli osoby, které nejsou na recepci zaregistrovány jako hoteloví hosté.
10. Je zakázáno rozdělávání ohně a manipulaci s otevřeným ohněm ve všech prostorách hotelu a každý host je povinen dodržovat všechny bezpečnostní a protipožární předpisy.
11. Z bezpečnostních důvodů není dovoleno ponechávat děti do 12 let bez dozoru dospělé osoby v pokoji a ostatních prostorách hotelu. Rodiče odpovídají za bezpečnost svých dětí ve všech prostorách hotelu i v jeho venkovní části.
12. Psi mohou mít povolen vstup do hotelu po předchozí domluvě s recepcí či rezervačním oddělením. Pobyt psů na pokoji je zpoplatněn dle platného ceníku.
13. Není dovoleno užívat vlastních elektrospotřebiče, např. varné konvice. Výjimkou jsou holící strojky, kulmy a nabíjecí zařízení. Za použití povolených spotřebičů zodpovídá host a ručí za jakékoli škody způsobené jejich provozem.
14. Ve všech prostorách hotelu platí přísný zákaz kouření. Za porušení tohoto zákazu bude účtováno 100,- Eur za účelem speciálního úklidu a vyčištění pokoje.
15. Veškeré cennosti, jako např. šperky, hodinky, peníze a jiné, musí být uloženy v pokojovém sejfě. Za případnou ztrátu cenností uložených mimo pokojový sejf nenese hotel odpovědnost. Cennosti včetně finanční hotovosti uložené v trezoru jsou kryty pojistkou pouze do výše 50 000 Kč.
16. Za škody způsobené na majetku hotelu odpovídá host v plném rozsahu.
17. V odůvodněných případech, po projednání s hostem, může hotel nabídnout hostu jiné ubytování, než bylo původně sjednáno. Hotel v tomto případě vždy přihlíží k tomu, aby se nová nabídka podstatně nelišila od potvrzené objednávky.
18. Každý ubytovaný host je povinen dodržovat tento ubytovací řád. V případě, že jej závažným způsobem poruší, má provozovatel hotelu právo smluvní poměr s ním ukončit bez náhrady.
19. Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti hotelu přijímá kdykoliv recepce a management hotelu.

Reklamační řád:

1. Tento reklamační řád nastavuje proces uplatňování nároků na kompenzace v případě vad na službách a produktech poskytnutých ubytovacím zařízením Golf Resort Cihelny (dále jen Hotel)

spravovaným společností GOLF RESORT CIHELNY MANAGEMENT, s.r.o. se sídlem: U dubu 691/48, Braník, 147 00 Praha 4.

2. Zjistí-li zákazník vadu na poskytovaných produktech nebo službách, vzniká mu právo reklamovat danou věc/službu.

3. Reklamaci je potřeba uplatnit hned bez zbytečných odkladů, aby nevyvstal problém s dokazováním a průkazností vad.

4. Reklamaci podává zákazník písemně anebo ústně na recepci. Při ústním předání je s pověřeným pracovníkem Hotelu vypsán reklamační formulář. Pověřeným pracovníkem se rozumí manažer hotelu, který koná ten den službu a nebo, pouze v nepřítomnosti manažera, pracovník recepcie. Reklamační formulář je sepsán ve dvou vyhotoveních. Jedno pro Hotel a druhé pro zákazníka.

5. Na základě reklamačního formuláře bude nejlépe hned anebo do 3 dnů rozhodnuto o vyřízení žádosti o reklamaci. Nejdelší možná doba na vyřízení reklamace je 30 dnů.

6. V případě uznání oprávněné reklamace poskytne Hotel bezplatné odstranění vady, doplnění služby anebo náhradní službu tak, aby bylo vše v souladu s objednávkou. Není-li toto možné, aplikuje se adekvátní kompenzace za vady/služby, které zákazník nemohl využít.

7. Informace o kompenzaci je doplněna do reklamačního formuláře sepsaného pověřeným pracovníkem Hotelu.

Ochrana spotřebitele:

Poskytujeme Vám tímto před uzavřením smlouvy o ubytování veškeré informace dle ustanovení § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

Golf Resort Cihelny, jakožto ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům následující informace:

a) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: GOLF RESORT CIHELNY MANAGEMENT, s.r.o., IČ: 01901371, se sídlem: U dubu 691/48, Braník, 147 00 Praha 4, DIČ CZ01901371, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 213092, adresa pro doručování elektronické pošty: reception@golfresortcihelny.cz, telefonní číslo: +420 353 972 281;

b) hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;

c) označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v písemné smlouvě o ubytování;

d) cena poskytované služby: celková cena za poskytnuté služby je _____ V takto stanovené ceně jsou zahrnuty veškeré daně a poplatky;

e) způsob platby a způsob plnění: ubytovaný host poskytne veškeré platby sjednané ve smlouvě o ubytování v hotovosti nebo bezhotovostně na bankovní účet ubytovatele, jehož číslo a variabilní symbol ubytovatel ubytovaným hostům sdělí písemně;

f) náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady na prostředky komunikace na dálku určují subjekty poskytující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;

g) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit na orgán dohledu: ubytovaný host má právo 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

Web: adr.coi.cz

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.

h) v souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu.

i) označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený smlouvou o ubytování: Česká republika;

j) údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat za trvání smlouvy o ubytování a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk;

Ostatní:

Hotelový objekt je nepřetržitě střežen kamerovým systémem. Provozování kamerového systému bylo schváleno a je nahlášeno na Úřadu pro ochranu osobních údajů v Praze.

Pultové ceny pokojů a ceny jednotlivých služeb jsou k dispozici v recepci anebo na internetových stránkách hotelu www.golfresortcihelny.cz

Právní vztahy výslovně neupravené těmito všeobecnými obchodními podmínkami se řídí platnými právními předpisy České republiky.

Poslední úprava: 01.02.2018

Jan Motlík

Hotel Director

Wellness Hotel & Golf Resort Cihelny

C.M.INVESTMENT, spol. s.r.o. - Hotel Sun

Všeobecné obchodní podmínky

Ubytovací řád:

1. Každá ubytovaná osoba je povinna zapsat se na recepci hotelu a prokázat věrohodně svoji totožnost minimálně v rozsahu údajů: jméno a příjmení, adresa, bydliště, datum narození, národnost, číslo průkazu totožnosti – občanský průkaz nebo cestovní pas a podpis. Klient potřebující pro vstup do ČR vízum je povinen se prokázat platným vízem. Hotel v případě neposkytnutí nutných osobních údajů, ke kterým je vázán platnými předpisy, může ubytování hosta odmítnout a to bez ohledu na platnost rezervační smlouvy a stornopoplatků.
2. Za pobyt a poskytnuté služby je ubytovaný host povinen zaplatit cenu v souladu s jeho rezervací nejpozději v den odjezdu. Klienti přijíždějící přes cestovní kancelář jsou povinni při příjezdu předložit platný voucher, který obdrželi u CK.
3. Za ubytování a poskytnuté služby host platí v den příjezdu hotově nebo kreditní kartou. Při příjezdu je provedena předautorizace kreditní (bankovní) karty hosta. Předautorizace slouží pouze jako garance úhrady pro čerpání dalších možných hotelových služeb. Při uhrazení všech čerpaných extra služeb bude nejpozději v den odjezdu tato předautorizace zrušena. Platba na fakturu je možná, pouze je-li předem zaslána objednávka a zaplacená záloha.
4. Ubytování se neposkytuje osobám s přenosným onemocněním nebo podezřelým z něj, dále osobám pod vlivem drog a alkoholu.
5. Ubytováný je povinen dodržovat obecně platné právní normy a jednat v souladu s dobrými mravy.
6. Nebyla-li doba pobytu sjednána jinak, ubytování se poskytuje od 15:00 v den příjezdu do 12:00 v den odjezdu.
7. Servis a služby recepce jsou k dispozici nepřetržitě po dobu 24 hodin na telefonní hotelové lince č. 100.
8. Vchod i odchod z hotelu je hotelovým klientům umožněn nepřetržitě.
9. V době od 22.00 do 6.00 musí být v hotelu a jeho okolí dodržován noční klid. V tuto noční dobu je také zakázáno hostům brát si na pokoj jakékoli osoby, které nejsou na recepci zaregistrovány jako hoteloví hosté.
10. Je zakázáno rozdělávání ohně a manipulaci s otevřeným ohněm ve všech prostorách hotelu a každý host je povinen dodržovat všechny bezpečnostní a protipožární předpisy.
11. Z bezpečnostních důvodů není dovoleno ponechávat děti do 12 let bez dozoru dospělé osoby v pokoji a ostatních prostorách hotelu. Rodiče odpovídají za bezpečnost svých dětí ve všech prostorách hotelu i v jeho venkovní části.
12. Psi mohou mít povolen vstup do hotelu po předchozí domluvě s recepcí či rezervačním oddělením. Pobyt psů na pokoji je zpoplatněn dle platného ceníku.
13. Není dovoleno užívat vlastních elektrospotřebiče, např. varné konvice. Výjimkou jsou holící strojky, kulmy a nabíjecí zařízení. Za použití povolených spotřebičů zodpovídá host a ručí za jakékoli škody způsobené jejich provozem.
14. Ve všech prostorách hotelu platí přísný zákaz kouření. Za porušení tohoto zákazu bude účtováno 500,- Eur za účelem speciálního úklidu a vyčištění pokoje.
15. Veškeré cennosti, jako např. šperky, hodinky, peníze a jiné, musí být uloženy v pokojovém sejfě. Za případnou ztrátu cenností uložených mimo pokojový sejf nenese hotel odpovědnost. Cennosti včetně finanční hotovosti uložené v trezoru jsou kryty pojistkou pouze do výše 50 000 Kč.
16. Za škody způsobené na majetku hotelu odpovídá host v plném rozsahu.
17. V odůvodněných případech, po projednání s hostem, může hotel nabídnout hostu jiné ubytování, než bylo původně sjednáno. Hotel v tomto případě vždy přihlíží k tomu, aby se nová nabídka podstatně nelišila od potvrzené objednávky.
18. Každý ubytovaný host je povinen dodržovat tento ubytovací řád. V případě, že jej závažným způsobem poruší, má provozovatel hotelu právo smluvní poměr s ním ukončit bez náhrady.
19. Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti hotelu přijímá kdykoliv recepce a management hotelu.

Reklamační řád:

1. Tento reklamační řád nastavuje proces uplatňování nároků na kompenzace v případě vad na službách a produktech poskytnutých ubytovacím zařízením Hotel Sun (dále jen Hotel) spravovaným společností C.M.INVESTMENT, spol. s.r.o. se sídlem: U dubu 691/48, Braník, 147 00 Praha 4.

2. Zjistí-li zákazník vadu na poskytovaných produktech nebo službách, vzniká mu právo reklamovat danou věc/službu.

3. Reklamaci je potřeba uplatnit hned bez zbytečných odkladů, aby nevyvstal problém s dokazováním a průkazností vad.

4. Reklamaci podává zákazník písemně anebo ústně na recepci. Při ústním předání je s pověřeným pracovníkem Hotelu vypsán reklamační formulář. Pověřeným pracovníkem se rozumí manažer hotelu, který koná ten den službu a nebo, pouze v nepřítomnosti manažera, pracovník recepcie. Reklamační formulář je sepsán ve dvou vyhotoveních. Jedno pro Hotel a druhé pro zákazníka.

5. Na základě reklamačního formuláře bude nejlépe hned anebo do 3 dnů rozhodnuto o vyřízení žádosti o reklamaci. Nejdelší možná doba na vyřízení reklamace je 30 dnů.

6. V případě uznání oprávněné reklamace poskytne Hotel bezplatné odstranění vady, doplnění služby anebo náhradní službu tak, aby bylo vše v souladu s objednávkou. Není-li toto možné, aplikuje se adekvátní kompenzace za vady/služby, které zákazník nemohl využít.

7. Informace o kompenzaci je doplněna do reklamačního formuláře sepsaného pověřeným pracovníkem Hotelu.

8. Informace a postup při podání stížnosti ve zdravotnickém zařízení

Klient využívající služeb zdravotnického zařízení má možnost podat stížnost na poskytování zdravotních služeb dle § 93 zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů

Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost

a) pacient,

b) zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta,

c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo

d) osoba zmocněná pacientem.

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

9. Základní postup při stížnosti klienta

Klient může podat stížnost zdravotní sestře nebo magerovi hotelu

O všech stížnostech musí zdravotní sestra či manager hotelu učinit záznam podepsaný klientem, následně zaeviduje do evidence stížností

Je-li to v jeho kompetenci a možnostech, vyřídí zdravotní sestra či manager hotelu klientovu stížnost k jeho bezvýhradné spokojenosti a zapíše výsledek do evidované stížnosti

Není-li v silách, možnostech či kompetenci zdravotní sestry či managera hotelu vyřešit stížnost ke spokojenosti hosta, neprodleně postupuje řediteli hotelu a ten dle § 93 , odst 3b) zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a jejich poskytování je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení.

O veškerých skutečnostech vyplývajících z průběhu a závěru řešení stížnosti klienta je povinnost učinit zápis v již zaevidované stížnosti.

V ostatním se řídí § 93 zákona č.372/2011 Sb. o zdravotních službách a jejich poskytování (zákon o zdravotních službách)

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Ochrana spotřebitele:

Poskytujeme Vám tímto před uzavřením smlouvy o ubytování veškeré informace dle ustanovení

§ 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

Hotel Sun, jakožto ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům následující informace:

a) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: C.M.INVESTMENT, spol. s.r.o., IČ: 61683141, se sídlem: U dubu 691/48, Braník, 147 00 Praha 4, DIČ CZ 61683141, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 37471, adresa pro doručování elektronické pošty: recepce@hotel-belvedere.cz, telefonní číslo: +420 354 60 11 00;

b) hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;

c) označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v písemné smlouvě o ubytování;

d) cena poskytované služby: celková cena za poskytnuté služby je _____ V takto stanovené ceně jsou zahrnuty veškeré daně a poplatky;

e) způsob platby a způsob plnění: ubytovaný host poskytne veškeré platby sjednané ve smlouvě o ubytování v hotovosti nebo bezhotovostně na bankovní účet ubytovatele, jehož číslo a variabilní symbol ubytovatel ubytovaným hostům sdělí písemně;

f) náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady na prostředky komunikace na dálku určují subjekty poskytující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;

g) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit na orgán dohledu: ubytovaný host má právo 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

Web: adr.coi.cz

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.

h) v souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu.

i) označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený smlouvou o ubytování:

Česká republika;

j) údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat za trvání smlouvy o ubytování a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český

Jazyk;

Ostatní:

Pultové ceny pokojů a ceny jednotlivých služeb jsou k dispozici v recepci anebo na internetových stránkách hotelu www.hotel-belvedere.cz

Právní vztahy výslovně neupravené těmito všeobecnými obchodními podmínkami se řídí platnými právními předpisy České republiky.

Poslední úprava: 01.02.2018

Michal Bartoš

Hotel Director

Hotel Sun Mariánské Lázně

C.M.INVESTMENT, spol. s.r.o. - Hotel Belvedere

Ubytovací řád:

1. Každá ubytovaná osoba je povinna zapsat se na recepci hotelu a prokázat věrohodně svoji totožnost minimálně v rozsahu údajů: jméno a příjmení, adresa, bydliště, datum narození, národnost, číslo průkazu totožnosti – občanský průkaz nebo cestovní pas a podpis. Klient potřebující pro vstup do ČR vízum je povinen se prokázat platným vízem. Hotel v případě neposkytnutí nutných osobních údajů, ke kterým je vázán platnými předpisy, může ubytování hosta odmítnout a to bez ohledu na platnost rezervační smlouvy a stornopoplatků.
2. Za pobyt a poskytnuté služby je ubytovaný host povinen zaplatit cenu v souladu s jeho rezervací nejpozději v den odjezdu. Klienti přijíždějící přes cestovní kancelář jsou povinni při příjezdu předložit platný voucher, který obdrželi u CK.
3. Za ubytování a poskytnuté služby host platí v den příjezdu hotově nebo kreditní kartou. Při příjezdu je provedena předautorizace kreditní (bankovní) karty hosta. Předautorizace slouží pouze jako garance úhrady pro čerpání dalších možných hotelových služeb. Při uhrazení všech čerpaných extra služeb bude nejpozději v den odjezdu tato předautorizace zrušena. Platba na fakturu je možná, pouze je-li předem zaslána objednávka a zaplacená záloha.
4. Ubytování se neposkytuje osobám s přenosným onemocněním nebo podezřelým z něj, dále osobám pod vlivem drog a alkoholu.
5. Ubytováný je povinen dodržovat obecně platné právní normy a jednat v souladu s dobrými mravy.
6. Nebyla-li doba pobytu sjednána jinak, ubytování se poskytuje od 15:00 v den příjezdu do 12:00 v den odjezdu.
7. Servis a služby recepcce jsou k dispozici nepřetržitě po dobu 24 hodin na telefonní hotelové lince č. 100.
8. Vchod i odchod z hotelu je hotelovým klientům umožněn nepřetržitě.
9. V době od 22.00 do 6.00 musí být v hotelu a jeho okolí dodržován noční klid. V tuto noční dobu je také zakázáno hostům brát si na pokoj jakékoli osoby, které nejsou na recepci zaregistrovány jako hoteloví hosté.
10. Je zakázáno rozdělávání ohně a manipulaci s otevřeným ohněm ve všech prostorách hotelu a každý host je povinen dodržovat všechny bezpečnosti a protipožární předpisy.
11. Z bezpečnostních důvodů není dovoleno ponechávat děti do 12 let bez dozoru dospělé osoby v pokoji a ostatních prostorách hotelu. Rodiče odpovídají za bezpečnost svých dětí ve všech prostorách hotelu i v jeho venkovní části.
12. Psi mohou mít povolen vstup do hotelu po předchozí domluvě s recepcí či rezervačním oddělením. Pobyt psů na pokoji je zpoplatněn dle platného ceníku.
13. Není dovoleno užívat vlastních elektrospotřebiče, např. varné konvice. Výjimkou jsou holící strojky, kulmy a nabíjecí zařízení. Za použití povolených spotřebičů zodpovídá host a ručí za jakékoliv škody způsobené jejich provozem.
14. Ve všech prostorách hotelu platí přísný zákaz kouření. Za porušení tohoto zákazu bude účtováno 500,- Eur za účelem speciálního úklidu a vyčištění pokoje.
15. Veškeré cennosti, jako např. šperky, hodinky, peníze a jiné, musí být uloženy v pokojovém sejfě. Za případnou ztrátu cenností uložených mimo pokojový sejf nenese hotel odpovědnost. Cennosti včetně finanční hotovosti uložené v trezoru jsou kryty pojistkou pouze do výše 50 000 Kč.
16. Za škody způsobené na majetku hotelu odpovídá host v plném rozsahu.
17. V odůvodněných případech, po projednání s hostem, může hotel nabídnout hostu jiné ubytování, než bylo původně sjednáno. Hotel v tomto případě vždy přihlíží k tomu, aby se nová nabídka podstatně nelišila od potvrzené objednávky.
18. Každý ubytovaný host je povinen dodržovat tento ubytovací řád. V případě, že jej závažným způsobem poruší, má provozovatel hotelu právo smluvní poměr s ním ukončit bez náhrady.
19. Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti hotelu přijímá kdykoliv recepcce a management hotelu.

Reklamační řád:

1. Tento reklamační řád nastavuje proces uplatňování nároků na kompenzace v případě vad na službách a produktech poskytnutých ubytovacím zařízením Hotel Belvedere (dále jen Hotel) spravovaným společností C.M.INVESTMENT, spol. s.r.o. se sídlem: U dubu 691/48, Braník,

147 00 Praha 4.

2. Zjistí-li zákazník vadu na poskytovaných produktech nebo službách, vzniká mu právo reklamovat danou věc/službu.

3. Reklamaci je potřeba uplatnit hned bez zbytečných odkladů, aby nevyvstal problém s dokazováním a průkazností vad.

4. Reklamaci podává zákazník písemně anebo ústně na recepci. Při ústním předání je s pověřeným pracovníkem Hotelu vypsán reklamační formulář. Pověřeným pracovníkem se rozumí manažer hotelu, který koná ten den službu a nebo, pouze v nepřítomnosti manažera, pracovník recepce. Reklamační formulář je sepsán ve dvou vyhotoveních. Jedno pro Hotel a druhé pro zákazníka.

5. Na základě reklamačního formuláře bude nejlépe hned anebo do 3 dnů rozhodnuto o vyřízení žádosti o reklamaci. Nejdelší možná doba na vyřízení reklamace je 30 dnů.

6. V případě uznání oprávněné reklamace poskytne Hotel bezplatné odstranění vady, doplnění služby anebo náhradní službu tak, aby bylo vše v souladu s objednávkou. Není-li toto možné, aplikuje se adekvátní kompenzace za vady/služby, které zákazník nemohl využít.

7. Informace o kompenzaci je doplněna do reklamačního formuláře sepsaného pověřeným pracovníkem Hotelu.

8. Informace a postup při podání stížnosti ve zdravotnickém zařízení

Klient využívající služeb zdravotnického zařízení má možnost podat stížnost na poskytování zdravotních služeb dle § 93 zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů

Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost

a) pacient,

b) zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta,

c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo

d) osoba zmocněná pacientem.

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

9. Základní postup při stížnosti klienta

Klient může podat stížnost zdravotní sestře nebo managerovi hotelu

O všech stížnostech musí zdravotní sestra či manager hotelu učinit záznam podepsaný klientem, následně zaeviduje do evidence stížností

Je-li to v jeho kompetenci a možnostech, vyřídí zdravotní sestra či manager hotelu klientovu stížnost k jeho bezvýhradné spokojenosti a zapíše výsledek do evidované stížnosti

Není-li v silách, možnostech či kompetenci zdravotní sestry či managera hotelu vyřešit stížnost ke spokojenosti hosta, neprodleně postupuje řediteli hotelu a ten dle § 93, odst 3b) zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a jejich poskytování je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení.

O veškerých skutečnostech vyplývajících z průběhu a závěru řešení stížnosti klienta je povinnost učinit zápis v již zaevidované stížnosti.

V ostatním se řídí § 93 zákona č.372/2011 Sb. o zdravotních službách a jejich poskytování (zákon o zdravotních službách)

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Ochrana spotřebitele:

Poskytujeme Vám tímto před uzavřením smlouvy o ubytování veškeré informace dle ustanovení § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

Hotel Belvedere, jakožto ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům následující informace:

a) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: C.M.INVESTMENT, spol. s.r.o., IČ: 61683141, se

sídlem: U dubu 691/48, Braník, 147 00 Praha 4, DIČ CZ 61683141 , společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 37471, adresa pro doručování elektronické pošty: recepce@hotel-belvedere.cz, telefonní číslo: +420 354 60 11 00;

b) hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;

c) označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v písemné smlouvě o ubytování;

d) cena poskytované služby: celková cena za poskytnuté služby je _____V takto stanovené ceně jsou zahrnuty veškeré daně a poplatky;

e) způsob platby a způsob plnění: ubytovaný host poskytne veškeré platby sjednané ve smlouvě o ubytování v hotovosti nebo bezhotovostně na bankovní účet ubytovatele, jehož číslo a variabilní symbol ubytovatel ubytovaným hostům sdělí písemně;

f) náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady na prostředky komunikace na dálku určují subjekty poskytující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;

g) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit na orgán dohledu: ubytovaný host má právo 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

Web: adr.coi.cz

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.

h) v souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu.

i) označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený smlouvou o ubytování: Česká republika;

j) údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat za trvání smlouvy o ubytování a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český Jazyk;

Ostatní:

Pultové ceny pokojů a ceny jednotlivých služeb jsou k dispozici v recepci anebo na internetových stránkách hotelu www.hotel-belvedere.cz

Právní vztahy výslovně neupravené těmito všeobecnými obchodními podmínkami se řídí platnými právními předpisy České republiky.

Poslední úprava: 01.02.2018

Michal Bartoš

Hotel Director

Hotel Belvedere Mariánské Lázně

Lázně Poděbrady, a.s.

Všeobecné smluvní podmínky

pro účast na pobytech Lázně Poděbrady, a.s. (dále jen ASLP):

Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky ASLP jsou platné pro všechny účastníky pobytu a dalších služeb Lázně Poděbrady, a.s., Jiřího nám. 39/I, 290 33 Poděbrady, Česká republika (dále jen "Podmínky") a tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy.

Účastníci smluvního vztahu:

prodejce - Lázně Poděbrady, a.s., Jiřího nám. 39/I, 290 33 Poděbrady, Česká republika, IČO 45147833, zapsaná v OR u Měst. soudu v Praze, odd. B, vložka 1471 (dále jen „prodejce“)

zákazník - jako fyzická či právnická osoba (dále jen "zákazník").

Předmět smluvního vztahu: Předmětem smluvního vztahu je prodej pobytů a služeb "prodejcem" - "zákazníkovi".

Vznik smluvního vztahu: Smluvní vztah mezi "prodejcem" a "zákazníkem" vzniká doručením písemné objednávky (dopisem nebo v elektronické podobě /e-mail) "zákazníkem" a jejím písemným potvrzením "prodejcem". V případě, že "zákazník" je právnická osoba, musí být smlouva uzavřena způsobem a osobou v souladu s právními předpisy. Smlouva platí a je závazná i pro osoby uvedené na cestovní smlouvě. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob ručí "zákazník" jako za své vlastní. Vzájemný smluvní vztah je upraven těmito "podmínkami" a řídí se ustanoveními občanského a obchodního zákoníku.

Platební podmínky "Prodejce" má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a "zákazník" je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny služeb se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo den připsání platby na účet "prodejce" do výše 100% stanovené ceny služeb. Při porušení tohoto závazku "zákazníkem" má "prodejce" právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

Ceny a jejich změny, změny objednaných služeb Ceny pobytů a případných dalších služeb jsou uvedené v katalogu, v nabídkových letácích, resp. na webových stránkách "prodejce". "Prodejce" je povinen písemně oznámit případnou změnu ceny pobytu, a to nejpozději do 14 dnů před realizací služeb. Je-li tato nová cena vyšší o více jak 10% než byla cena uvedená v cestovní smlouvě, je "zákazník" oprávněn od smlouvy písemně odstoupit a celá zaplacená cena služeb mu bude bez zbytečného odkladu vrácena. Neodstoupí-li "zákazník" nejpozději do 6 dnů po oznámení změny ceny od pobytu, má se za to, že s novou cenou souhlasí. Pokud "zákazník" z jakéhokoliv důvodu nevyužije sjednané a zaplacené služby (opožděný nástup, předčasné ukončení pobytu, nečerpání některé z dílčích služeb apod.), nepřísluší mu žádná náhrada, stejně tak jako při nečerpání služeb z důvodu nedoporučení jejich čerpání lázeňským lékařem (kontraindikace, momentální zdravotní stav aj.) Při požadavku na změnu znění smlouvy, která nemění sjednaný předmět smlouvy, jako jsou např. změna jména klienta, typ služeb a pod zaplatí "zákazník" paušální poplatek 300,-Kč. Změna termínu je považována za odstoupení od smlouvy.

Práva a povinnosti "zákazníka"

"Zákazník" má právo:

na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb

na získání informací o skutečnostech, týkajících se sjednaných a zaplacených služeb * písemně oznámit změny cestujících, případně odstoupit od smlouvy dle těchto "Podmínek", jakož i právo na reklamaci závad sjednaných a zaplacených služeb

"Zákazník" má za povinnost :

v písemné objednávce uvést své jméno, adresu a tel. číslo

zaplatit sjednanou cenu služeb nebo výši odstupného při zrušení služeb

poskytnout součinnost potřebnou k poskytnutí služeb a k převzetí dokladů potřebných pro čerpání služeb dbát pokynů zdravotnického personálu během pobytu, respektovat Ubytovací řád a počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku

v případě změny osoby - účastníka pobytu v možných lhůtách:

učinit změnu písemně u "prodejce"

předložit písemné prohlášení "zákazníka" o seznámení se s „Podmínkami“

"Zákazník" - právnická osoba má dále za povinnost:

seznámit účastníky pobytu s těmito "Podmínkami"

zabezpečit plnění základních povinností "zákazníka" všemi účastníky pobytu

odevzdat jmenný seznam účastníků pobytu

Práva a povinnosti "prodejce"

Práva a povinnosti "prodejce" se váží na práva a povinnosti "zákazníka". „Prodejce“ se zavazuje důsledně dodržovat zásady ochrany osobních údajů „zákazníka“.

Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před nástupem na pobyt, či před zahájením čerpání služeb. Zrušení pobytu musí být provedeno písemnou formou. Rozhodující pro určení doby zrušení pobytu je doručení písemného oznámení "prodejci".

Penalizace (stornopoplatek) při odstoupení od smlouvy za každého účastníka je následující:

30 a více dní před čerpáním první služby: 300,- Kč / osoba

29-21 dní před čerpáním první služby: 10% ze stanovené ceny / osoba

20-14 dní před čerpáním první služby: 25% ze stanovené ceny / osoba

13-07 dní před čerpáním první služby: 40% ze stanovené ceny / osoba

06-03 dny před čerpáním první služby: 60% ze stanovené ceny / osoba

02 a méně dní před čerpáním první služby: 100% ze stanovené ceny / osoba

Odstoupení od smlouvy ze strany "prodejce"

"Prodejce" je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit, změnit dohodnuté podmínky pobytu. Změny musí oznámit nejpozději 10 dní před poskytnutím první služby. Nesouhlasí-li "zákazník" s těmito změnami, je oprávněn bez zbytečného odkladu od smlouvy odstoupit. Zároveň obdrží zpět celou zaplacenou částku za pobyt. "Zákazníkovi" nevzniká zároveň právo na žádné další náhrady.

Reklamacce

V případě reklamace je "zákazník" povinen uplatnit své požadavky bez zbytečného odkladu přímo u „prodejce“ služeb v místě konání pobytu tak, aby mohly být odstraněny ještě na místě. Pokud toto není možné, sepíše s poskytovatelem služeb písemnou reklamaci. Pokud nebude reklamace podána okamžitě, zmenšuje se nebo zaniká nárok zákazníka na náhradu vzniklých škod, kterým by mohl včasným podáním zabránit.

Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu "prodejce" (vis major), nebo okolnosti, které jsou na straně "zákazníka" (zdravotní stav), na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a "prodejcem" zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny vč.jakýchkoliv dalších finančních náhrad a vyrovnání.

Pojištění zákazníka

Cestovní pojištění zákazníka: zákazníci nejsou ze strany "prodejce" po dobu konání zájezdu pojištěni.

Zákazník má možnost uzavřít individuální pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

Závěrečná ustanovení

"Podmínky" vstoupily v platnost dnem 01.02.2009 a vztahují se na pobyty řádně objednané a potvrzené po 01.02.2009.

Montecora s.r.o.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ujednání

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti Montecora s.r.o., IČO: 26101394, se sídlem Latrán 107, Latrán, 381 01 Český Krumlov, Praha, vedená u Krajského soudu v Českých Budějovicích, spisová značka C 14019 (dále jen „Dodavatel“) upravují smluvní vztah Dodavatele a zákazníka na základě uzavřené smlouvy o nákupu zboží a/nebo služeb uzavřené prostřednictvím Portálu www.bigzoom.cz (dále jen „Smlouva“).

1.2. Tyto VOP blíže rozvádějí práva a povinnosti smluvních stran Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.

1.3. Veškerá ujednání ve Smlouvě odlišná od těchto VOP mají přednost před těmito VOP.

2. Definice, výkladová pravidla

2.1. Pro účely Smlouvy a těchto VOP mají níže uvedené pojmy s počátečním velkým písmenem následující význam:

2.1.1. „VOP“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky;

2.1.2. „Dodavatel“ je podnikatel, který prostřednictvím Portálu s využitím zprostředkovatelských služeb Provozovatele nabízí Zákazníkům k prodeji své služby a/nebo zboží za zvýhodněných podmínek za účelem uzavření Smlouvy a který je smluvní stranou Smlouvy;

2.1.3. „Provozovatel“ je společnost HyperMedia, a.s., IČO: 272 51 748, se sídlem Na strži 2097/63, Krč, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 15249, která je provozovatelem Portálu a která zprostředkovává jménem a na účet Dodavatele uzavření Smlouvy prostřednictvím Portálu;

2.1.4. „Zákazník“ je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Dodavatelem Smlouvu prostřednictvím Portálu. Zákazník, který je fyzickou osobou a který současně uzavírá Smlouvu s Dodavatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, se považuje za spotřebitele a náleží mu veškerá spotřebitelská práva v souladu s platnými právními předpisy.

2.1.5. „Smlouva“ je smlouva uzavíraná mezi Dodavatelem a Zákazníkem, kterou Dodavatel prodává Zákazníkovi zboží a/nebo se zavazuje poskytnout určitou službu na základě předložení Vouchery a kterou se Zákazník zavazuje uhradit Cenu. Na základě konkrétního předmětu plnění se bude zpravidla jednat o smlouvu kupní, smlouvu o dílo, nebo smlouvu o zájezd.

2.1.6. „Smluvní strana“ je Dodavatel a Zákazník, nebo kterýkoliv z nich samostatně.

2.1.7. „Voucher“ je poukaz vystavený Dodavatelem nebo Provozovatelem jménem a na účet Dodavatele, který opravňuje Zákazníka k poskytnutí služeb a/nebo zboží Dodavatelem v souladu s uzavřenou Smlouvou.

2.1.8. „Cena“ je úplata sjednaná ve Smlouvě, kterou hradí Zákazník Dodavateli za koupi zboží a/nebo využití služeb Dodavatele. Součástí Ceny je i DPH v zákonné výši.

2.1.9. „Občanský zákoník“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

2.1.10. „Portál“ je webová stránka www.bigzoom.cz, která je provozovaná Provozovatelem za účelem nabízení zboží a/nebo služeb a prostřednictvím kterých může Zákazník uzavřít Smlouvu s Dodavatelem;

2.1.11. „Benefitní systém“ je systém zaměstnaneckých nebo jiných benefitů provozovaný třetím subjektem (např. Benefit.cz, Benefit Plus, Gallery Beta, Sodexo), pomocí něhož je Zákazník oprávněn hradit cenu za rozličné zboží a/nebo služby za podmínek provozovatele daného benefitního systému;

2.1.12. „Objednávka“ je objednávka Zákazníka učiněná prostřednictvím Portálu v souladu s čl. 3.2 těchto VOP.

2.2. Nevyplývá-li z konkrétního kontextu něco jiného, veškeré pojmy v čl. 2.1 těchto VOP vyjádřené v jednotném čísle mohou být použity, jako by byly vyjádřeny v množném čísle a naopak.

2.3. Rubriky (nadpisy) použité v těchto VOP slouží pouze pro přehlednění jejich obsahu a nemohou být použity při výkladu této těchto VOP.

3. Uzavření Smlouvy

3.1. Propagace a prezentace zboží a/nebo služeb Dodavatele včetně uvedení Ceny a dalších podmínek poskytnutí zboží a/nebo služeb na Portálu se považuje za návrh Dodavatele na uzavření Smlouvy s výhradou vyčerpání zásob nebo kapacity nebo ztráty schopnosti Dodavatele plnit ve smyslu § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku. Nabídka na uzavření Smlouvy je časově omezena a je platná pouze po dobu uvedenou na Portálu.

3.2. Zákazník vložením konkrétní varianty zboží a/nebo služby do košíku, vyplněním svých kontaktních údajů, výběrem způsobu platby, odsouhlasením seznámení se s těmito VOP, případně i VOP Provozovatele, a seznámení se se Zásadami ochrany osobních a údajů a dokončením Objednávky akceptuje návrh na uzavření Smlouvy Dodavatele podle čl. 3.1 těchto VOP.

- 3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení ze strany Dodavatele nebo Provozovatele ohledně přijetí Objednávky.
- 3.4. Údaje uvedené v Objednávce budou Dodavatelem považované za správné, úplné a pravdivé.
- 3.5. V případech, kdy Zákazník prostřednictvím Portálu kupuje Voucher, který je v souladu s podmínkami nabídky zboží a/nebo služeb uvedenými na Portálu nutné následně ještě uplatnit u Dodavatele, kontaktuje Zákazník po obdržení Vouchery přímo Dodavatele, s nímž může následně uzavřít smlouvu v souladu s dalšími podmínkami Dodavatele.
- 3.6. Dodavatel je oprávněn neuzavřít Smlouvu se Zákazníkem, který již v minulosti podstatným způsobem porušil povinnosti ze smlouvy obdobné jako Smlouva nebo porušil jiné podmínky poskytování služeb Dodavatelem.

4. Rozvazovací podmínka

- 4.1. Byla-li v rámci nabídky zboží a/nebo služeb Dodavatele na Portálu uvedena informace, že předpokladem využití Voucherů je prodej uvedeného minimálního počtu Voucherů, uzavírá se Smlouva s rozvazovací podmínkou podle čl. 4.2 těchto VOP. V opačném případě se tento článek 4 VOP na smluvní vztah mezi Dodavatelem a Zákazníkem neuplatní.
- 4.2. Nebude-li po dobu platnosti nabídky na poskytnutí zboží a/nebo služeb Dodavatelem prodán minimální počet Voucherů, který je uveden v rámci nabídky na Portálu, pozbývá tato Smlouva účinnosti dnem ukončení doby platnosti nabídky (rozvazovací podmínka).
- 4.3. Splněním rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP Smlouva zaniká a Dodavatel je povinen vrátit Zákazníkovi uhrazenou Cenu.
- 4.4. Dodavatel prostřednictvím Provozovatele se zavazuje Zákazníky bezodkladně informovat o skutečnosti, že došlo k splnění rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP, a to oznámením prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.

5. Cena Vouchery

- 5.1. Uzavřením Smlouvy se Zákazník zavazuje uhradit Cenu v celé výši, a to způsobem zvoleným v akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy.
- 5.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn nad rámec Ceny účtovat náklady spojené s balením a dodáním zboží.
- 5.3. Zákazník bere na vědomí, že k inkasu Ceny od Zákazníků na základě Smluv je Dodavatelem zmocněn a oprávněn Provozovatel.
- 5.4. Cena Vouchery může být uhrazena následujícími způsoby:
- 5.4.1. platební kartou po internetu přes platební bránu;
 - 5.4.2. bankovním převodem na bankovní účet;
 - 5.4.3. službou Twisto;
 - 5.4.4. prostřednictvím Benefitního systému.
 - 5.4.5. formou čerpání kreditu, který má registrovaný Zákazník u Provozovatele předplacený
- 5.5. Při volbě způsobu platby platební kartou po internetu bude Zákazník po dokončení objednávky přeměrován na platební server třetí strany, kde vyplní potřebné platební údaje. Po ověření jejich platnosti bude úhrada potvrzena a Cena bude odečtena z bankovního účtu Zákazníka, který uskutečnil danou platbu. Cena je v případě tohoto způsobu platby splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.6. V případě převodu Ceny na bankovní účet budou po dokončení objednávky zaslány na e-mail Zákazníka platební údaje pro uhrazení Ceny. Zákazník je při platbě bankovním převodem povinen uvést variabilní symbol a zadat přesnou částku bez jejího zaokrouhlování v souladu se zaslánými platebními údaji podle předchozí věty. Cena je v případě platby bankovním převodem splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.7. Zákazník tímto bere na vědomí, že v případě platby Ceny bankovním převodem bude Voucher zaslán Zákazníkovi až po připsání Ceny na bankovní účet Provozovatele nebo Dodavatele, který byl uveden v sdělení o platebních údajích.
- 5.8. V případě platby prostřednictvím Benefitního systému vyplní Zákazník údaje pro platbu prostřednictvím Benefitního systému přímo v Objednávce nebo bude přeměrován na platební bránu konkrétního provozovatele Benefitního systému po odeslání Objednávky. Cena je v případě úhrady tímto způsobem splatná do ... dnů ode dne odeslání objednávky Zákazníkem.
- 5.9. 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“, které jsou dostupné na <https://www.twisto.cz/podminky/>.

5.10. V případě, že Zákazník využije platební metodu Twisto zprostředkovanou Dodavatelem, resp. Provozovatelem, a poskytovanou ze strany společnosti Twisto, je Zákazník povinen uhradit Cenu do 14 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Platba Online, nebo ve lhůtě do 45 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Twisto účet.

5.11. Využitím platební metody Twisto Zákazník souhlasí se „Všeobecnými obchodními podmínkami Twisto“ a bere na vědomí „Pravidla pro zpracování osobních údajů“ společnosti Twisto <https://www.twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju/>. Kupující výslovně souhlasí s postoupením pohledávky Dodavatele na uhrazení Ceny na společnost Twisto a dále s využitím platební metody Platba online Zákazník uzavírá se společností Twisto smlouvu o poskytnutí služby Platba online v souladu se „Všeobecnými obchodními podmínkami pro zákazníky služby Platba online“.

5.12. Společnost Twisto zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle „Pravidel pro zpracování osobních údajů“ dostupných na webových stránkách Twisto.

5.13. Závazek Zákazníka k úhradě Ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

5.14. Zákazník bere na vědomí, že neuhrazením Ceny ve lhůtě splatnosti uvedené pro jednotlivé druhy platby v tomto článku VOP Smlouva zaniká, nedohodne-li se Dodavatel se Zákazníkem jinak.

5.15. Zákazník není oprávněn provést jednostranný zápočet své pohledávky proti pohledávce Dodavatele na zaplacení Ceny.

5.16. Podle zákona o evidenci tržeb může být Dodavatel povinen vystavit Zákazníkovi účtenku a zároveň zákonem stanoveným způsobem zaevidovat přijatou tržbu u správce daně. K evidenci tržby v souvislosti se Smlouvou, jedná-li se o tržbu, na kterou se vztahuje zákonná povinnost evidence, byl Dodavatelem pověřen Provozovatel.

6. Voucher

6.1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím Provozovatele předat Zákazníkovi Voucher po úplném zaplacení Ceny, nenastane-li rozvazovací podmínka dle čl. 4 těchto VOP, nebo není-li v těchto VOP sjednáno jinak.

6.2. V případě platby Ceny prostřednictvím služby Twisto zašle Provozovatel Zákazníkovi Voucher společně s potvrzením přijetí Objednávky nebo bez zbytečného odkladu poté.

6.3. Voucher bude zaslán Zákazníkovi na e-mailovou adresu, kterou uvedl v rámci objednávky při uzavírání Smlouvy.

6.4. Zákazník je oprávněn na základě předložení Voucheru Dodavateli nebo na základě sdělení unikátního identifikačního kódu Voucheru Dodavateli čerpat službu a/nebo převzít zboží od Dodavatele, a to za podmínek uvedených v rámci Voucheru a v nabídce uvedené na Portálu.

6.5. Voucher je možné uplatnit u Dodavatele pouze jednou, a to v plné výši hodnoty Voucheru. Voucher zároveň nemůže být vyměněn za peněžní prostředky.

6.6. Zákazník bere na vědomí, že je povinen předložit Voucher Dodavateli ve lhůtě uvedené na Voucheru nebo v e-mailové zprávě, jejíž přílohou byl Voucher. Po uplynutí lhůty podle předchozí věty ztrácí Zákazník nárok na poskytnutí zboží a/nebo služby Dodavatelem na základě předložení Voucheru.

6.7. Provozovatel ani Dodavatel nenesou odpovědnost za ztracené, odcizené nebo zneužitě Vouchery nebo unikátní identifikační kódy těchto Voucherů.

7. Práva z vadného plnění

7.1. Práva z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy podle konkrétního předmětu Smlouvy, a to zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117, § 2165 až 2174, § 2615 až 2619, § 2537 až 2541 Občanského zákoníku, a ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

7.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Provozovatel není Smluvní stranou Smlouvy mezi Zákazníkem a Dodavatelem a z toho důvodu nenesou žádnou odpovědnost za splnění povinností dle Smlouvy, ani žádnou odpovědnost související s vadným plněním Smlouvy nebo za vzniklou škodu Zákazníkovi v souvislosti se Smlouvou. Provozovatel je pouze provozovatelem Portálu, prostřednictvím něhož se uzavírá Smlouva, a plní povinnosti na základě smlouvy uzavřené s Dodavatelem, a to zejména zasílá Voucher Zákazníkovi a přijímá platby od Zákazníků.

- 7.3. Dodavatel je povinen dodat zboží a/nebo služby, které odpovídají Smlouvě, bez jakýchkoliv faktických a/nebo právních vad. Zboží a/nebo služby musí být poskytnuto v sjednaném množství, provedení a jakosti. Není-li jakost a/nebo provedení ujednáno, je Dodavatel povinen plnit v jakosti a provedení vhodném pro účel patrný ze Smlouvy, jinak pro účel obvyklý.
- 7.4. Je-li plněno vadně, má Zákazník práva z vadného plnění za podmínek podle těchto VOP a Smlouvy a v souladu s právními předpisy.
- 7.5. Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, o které musel s vynaložením obvyklé pozornosti vědět již při uzavření Smlouvy, nebo kterou sám způsobil. To neplatí, ujistil-li ho Dodavatel výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.
- 7.6. Dodavatel odpovídá za vady, které má zboží a/nebo služby při jejich dodání, resp. poskytnutí, byť se projeví až později. Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží. Převzme-li pak Dodavatel záruku za jakost, zaručuje se, že předmět plnění bude po určitou dobu po splnění způsobilý pro použití k obvyklému účelu a že si podrží obvyklé vlastnosti.
- 7.7. V případě prodávaného použitého zboží Dodavatel neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu Dodavatel neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Zákazník v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
- 7.8. Dodavatel odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.
- 7.9. Ve lhůtě podle čl. 7.8 VOP může Zákazník uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):
- 7.9.1. odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - 7.9.2. odstranění vady opravou věci,
 - 7.9.3. přiměřenou slevu z Ceny,
 - 7.9.4. vrácení Ceny na základě odstoupení od Smlouvy.
- 7.10. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje takové porušení Smlouvy, o němž Smluvní strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.
- 7.11. U vady, která znamená nepodstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Zákazník nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z Ceny.
- 7.12. Dodavatel neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.
- 7.13. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u Dodavatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel není oprávněn k vyřizování reklamací v souvislosti se Smlouvou.
- 7.14. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli, jaké právo z vadného plnění si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu Dodavatele je možná jen tehdy, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 7.15. Ne zvolí-li Zákazník své právo z podstatného porušení Smlouvy podle čl. 7.9 VOP včas, má Zákazník práva jako při nepodstatném porušení smlouvy podle čl. 7.11 VOP.
- 7.16. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace. Zákazník předá či doručí zboží Dodavateli nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění reklamace. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 7.17. Dodavatel je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Dodavatelem v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Dodavatelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Dodavatel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy.
- 7.18. Odmítne-li Dodavatel odstranit vadu věci, může Zákazník požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo odstoupit od Smlouvy.
- 7.19. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Zákazník povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost Dodavatele jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

7.20. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, tak zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

7.21. Má-li zájezd vadu, je Zákazník povinen ji vytknout Dodavateli jakožto pořadateli bez zbytečného odkladu, jakmile se o ní dozvěděl. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Dodavatel jakožto pořadatel odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník dále bere na vědomí, že je oprávněn vytknout vadu zájezdu rovněž prostřednictvím Provozovatele jakožto zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti Zákazníka Dodavateli se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení Provozovateli jakožto zprostředkovateli prodeje zájezdu.

7.22. Dodavatel je povinen odstranit vady zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

7.23. Neodstraní-li Dodavatel vadu ve lhůtě podle čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.

7.24. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Dodavatel bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.

7.25. Je-li navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Dodavatel Zákazníkovi přiměřenou slevu.

7.26. Zákazník může navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

7.27. Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, Dodavatel v případě podle čl. 7.23 VOP poskytne Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se Smluvní strany dohodly.

7.28. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Dodavatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

7.29. Omezení výše nákladů podle čl. 7.28 VOP se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadateli sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

7.30. Dodavatel se nemůže zprostit povinnosti podle čl. 7.28 VOP v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

7.31. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Jde-li o právo Zákazníka na slevu, nepromlčí se toto právo dříve než za 2 roky ode dne, kdy mohlo být uplatněno poprvé.

7.32. Vytkl-li Zákazník Dodavateli vadu podle čl. 7.21 VOP a neodstraní-li ji Dodavatel, má Zákazník právo na náhradu škody. Dodavatel se povinnosti k náhradě škody též zprostit, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

7.33. Ocitne-li se po zahájení zájezdu Zákazník v nesnázích nebo v situaci podle čl. 7.28 VOP poskytne mu Dodavatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, dále je mu nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže mu najít náhradní cestovní řešení. Zavínil-li si Zákazník nesnáze sám, může Dodavatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

7.34. Dodavatel odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

7.35. Další informace podle právních předpisů obdrží Zákazník předtím, než učiní závaznou objednávku zájezdu nebo před uzavřením Smlouvy.

8. Odstoupení

- 8.1. Vzhledem k tomu, že Smlouva byla mezi Smluvními stranami uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím Portálu), má Zákazník v souladu s § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to zásadně do čtrnácti dnů od doručení Voucheru na Zákazníkem uvedenou e-mailovou adresu.
- 8.2. Odstoupení od Smlouvy musí být doručeno Dodavateli prostřednictvím Provozovatele. Zákazník je povinen zaslat odstoupení na adresu Provozovatele uvedenou na Portálu nebo na e-mailovou adresu Provozovatele dostupnou na Portálu. Pro účely odstoupení od Smlouvy může Zákazník využít formulář dostupný na Portálu. V opačném případě by projev Zákazníka ohledně odstoupení měl obsahovat alespoň jeho identifikační údaje, unikátní identifikační kód Voucheru a číslo bankovního účtu pro účely vrácení zaplacené Ceny, nebyl-li zvolen způsob platby Twisto.
- 8.3. Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od Smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.
- 8.4. Odstoupí-li Zákazník bez uvedení důvodu od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a Dodavatel s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část Ceny sníženou o cenu za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Je-li sjednaná Cena nepřiměřeně vysoká, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část ceny sníženou o cenu odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.
- 8.5. Pokud se Dodavatel výslovně nezaváže k převzetí nákladů s navrácením zboží, nese v případě odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu Zákazník náklady spojené s navrácením zboží, kdy zboží může být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- 8.6. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, může Zákazník před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit vždy, avšak Dodavatel jako pořadatel zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li Zákazník svou povinnost.
- 8.7. Zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu i z jiného důvodu, než je porušení povinnosti Dodavatele, nebo bez uvedení důvodu i v situaci, kdy by jinak bez uvedení důvodu od Smlouvy odstoupit nemohl, avšak je povinen zaplatit Dodavateli odstupné, které Dodavatel uvede v potvrzení o zájezdu. Výše odstupného musí být přiměřená. Není-li odstupné ujednáno, odpovídá jeho výše ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost Zákazníka Dodavatel jako pořadatel zájezdu výši odstupného odůvodní.
- 8.8. Zákazník není povinen hradit odstupné podle čl. 8.7 VOP v případě, že využije zákonné možnosti odstoupení v případech uvedených v ustanovení § 2531 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud:
- 8.8.1. Dodavatel jako pořadatel zájezdu zvýší cenu zájezdu o více než 8 %,
- 8.8.2. je Dodavatel z důvodu vnějších okolností nucen podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo
- 8.8.3. Dodavatel nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, které přijal.
- 8.9. Dále v souladu s ustanovením § 2535 Občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného podle čl. 8.7 VOP, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
- 8.10. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu může odstoupit od Smlouvy, pokud
- 8.10.1. počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a Dodavatel oznámil Zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než (a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, (b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, (c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo
- 8.10.2. mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 8.11. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu v případech podle čl. 8.9 a čl. 8.10 VOP vrátí Zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9. Komunikace

9.1. Nebude-li výslovně domluveno jinak a/nebo nevyplývá-li z těchto VOP a/nebo Smlouvy jinak, budou Smluvní strany vzájemně komunikovat písemně zejména prostřednictvím e-mailových zpráv. E-mailové zprávy budou zasílány Zákazníkovi na e-mailovou zprávu uvedenou v Objednávce.

10. Ochrana osobních údajů

10.1. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel jakožto správce osobních údajů bude v souvislosti se Smlouvou zpracovávat osobní údaje Zákazníka. Zpracování osobních údajů se bude řídit zásadami zpracování osobních údajů Dodavatele.

10.2. Provozovatel bude zpracovávat osobní údaje Zákazníka za podmínek a zásad obsažených v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ který je dostupný na Portálu.

11. Závěrečná ujednání

11.1. Smlouva a veškerá práva a povinnosti Smluvních stran s ní související se řídí českým právním řádem, a to zejména Občanským zákoníkem.

11.2. K rozhodování jakýchkoliv sporů mezi Smluvními stranami vyplývající z Dílčí smlouvy a/nebo související s Dílčí smlouvou jsou příslušné soudy České republiky.

11.3. Je-li Zákazníkem spotřebitel, má v případě vzniku sporu mezi ním a Dodavatelem ve smyslu § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení takového sporu. V takovém případě spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je například Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené platformy dostupné na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS> .

11.4. Bude-li jedno nebo více ustanovení Smlouvy a/nebo těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude mít za následek neplatnost, neúčinnost ani nevymahatelnost celé Smlouvy a/nebo těchto VOP.

Česká hotelová, a.s.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ujednání

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti Česká hotelová, a.s., IČO: 26968851, se sídlem Praha 5, Plzeňská 103/215a, PSČ 15000, Praha, vedená u Městského soudu v Praze, spisová značka B 10662 (dále jen „Dodavatel“) upravují smluvní vztah Dodavatele a zákazníka na základě uzavřené smlouvy o nákupu zboží a/nebo služeb uzavřené prostřednictvím Portálu www.bigzoom.cz (dále jen „Smlouva“).
- 1.2. Tyto VOP blíže rozvádějí práva a povinnosti smluvních stran Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 1.3. Veškerá ujednání ve Smlouvě odlišná od těchto VOP mají přednost před těmito VOP.

2. Definice, výkladová pravidla

- 2.1. Pro účely Smlouvy a těchto VOP mají níže uvedené pojmy s počátečním velkým písmenem následující význam:
 - 2.1.1. „VOP“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky;
 - 2.1.2. „Dodavatel“ je podnikatel, který prostřednictvím Portálu s využitím zprostředkovatelských služeb Provozovatele nabízí Zákazníkům k prodeji své služby a/nebo zboží za zvýhodněných podmínek za účelem uzavření Smlouvy a který je smluvní stranou Smlouvy;
 - 2.1.3. „Provozovatel“ je společnost HyperMedia, a.s., IČO: 272 51 748, se sídlem Na strži 2097/63, Krč, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 15249, která je provozovatelem Portálu a která zprostředkovává jménem a na účet Dodavatele uzavření Smlouvy prostřednictvím Portálu;
 - 2.1.4. „Zákazník“ je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Dodavatelem Smlouvu prostřednictvím Portálu. Zákazník, který je fyzickou osobou a který současně uzavírá Smlouvu s Dodavatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, se považuje za spotřebitele a náleží mu veškerá spotřebitelská práva v souladu s platnými právními předpisy.
 - 2.1.5. „Smlouva“ je smlouva uzavíraná mezi Dodavatelem a Zákazníkem, kterou Dodavatel prodává Zákazníkovi zboží a/nebo se zavazuje poskytnout určitou službu na základě předložení Voucheru a kterou se Zákazník zavazuje uhradit Cenu. Na základě konkrétního předmětu plnění se bude zpravidla jednat o smlouvu kupní, smlouvu o dílo, nebo smlouvu o zájezdu.
 - 2.1.6. „Smluvní strana“ je Dodavatel a Zákazník, nebo kterýkoliv z nich samostatně.
 - 2.1.7. „Voucher“ je poukaz vystavený Dodavatelem nebo Provozovatelem jménem a na účet Dodavatele, který opravňuje Zákazníka k poskytnutí služeb a/nebo zboží Dodavatelem v souladu s uzavřenou Smlouvou.
 - 2.1.8. „Cena“ je úplata sjednaná ve Smlouvě, kterou hradí Zákazník Dodavateli za koupi zboží a/nebo využití služeb Dodavatele. Součástí Ceny je i DPH v zákonné výši.
 - 2.1.9. „Občanský zákoník“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
 - 2.1.10. „Portál“ je webová stránka www.bigzoom.cz, která je provozovaná Provozovatelem za účelem nabízení zboží a/nebo služeb a prostřednictvím kterých může Zákazník uzavřít Smlouvu s Dodavatelem;
 - 2.1.11. „Benefitní systém“ je systém zaměstnaneckých nebo jiných benefitů provozovaný třetím subjektem (např. Benefit.cz, Benefit Plus, Gallery Beta, Sodexo), pomocí něhož je Zákazník oprávněn hradit cenu za rozličné zboží a/nebo služby za podmínek provozovatele daného benefitního systému;
 - 2.1.12. „Objednávka“ je objednávka Zákazníka učiněná prostřednictvím Portálu v souladu s čl. 3.2 těchto VOP.
- 2.2. Nevyplývá-li z konkrétního kontextu něco jiného, veškeré pojmy v čl. 2.1 těchto VOP vyjádřené v jednotném čísle mohou být použity, jako by byly vyjádřeny v množném čísle a naopak.
- 2.3. Rubriky (nadpisy) použité v těchto VOP slouží pouze pro zpřehlednění jejich obsahu a nemohou být použity při výkladu této těchto VOP.

3. Uzavření Smlouvy

- 3.1. Propagace a prezentace zboží a/nebo služeb Dodavatele včetně uvedení Ceny a dalších podmínek poskytnutí zboží a/nebo služeb na Portálu se považuje za návrh Dodavatele na uzavření Smlouvy s výhradou vyčerpání zásob nebo kapacity nebo ztráty schopnosti Dodavatele plnit ve smyslu § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku. Nabídka na uzavření Smlouvy je časově omezena a je platná pouze po dobu uvedenou na Portálu.
- 3.2. Zákazník vložení konkrétní varianty zboží a/nebo služby do košíku, vyplněním svých kontaktních údajů, výběrem způsobu platby, odsouhlasením seznámení se s těmito VOP, případně i VOP Provozovatele, a seznámení se se Zásadami ochrany osobních a údajů a dokončením Objednávky akceptuje návrh na uzavření Smlouvy Dodavatele podle čl. 3.1 těchto VOP.

- 3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení ze strany Dodavatele nebo Provozovatele ohledně přijetí Objednávky.
- 3.4. Údaje uvedené v Objednávce budou Dodavatelem považované za správné, úplné a pravdivé.
- 3.5. V případech, kdy Zákazník prostřednictvím Portálu kupuje Voucher, který je v souladu s podmínkami nabídky zboží a/nebo služeb uvedenými na Portálu nutné následně ještě uplatnit u Dodavatele, kontaktuje Zákazník po obdržení Vouchera přímo Dodavatele, s nímž může následně uzavřít smlouvu v souladu s dalšími podmínkami Dodavatele.
- 3.6. Dodavatel je oprávněn neuzavřít Smlouvu se Zákazníkem, který již v minulosti podstatným způsobem porušil povinnosti ze smlouvy obdobné jako Smlouva nebo porušil jiné podmínky poskytování služeb Dodavatelem.

4. Rozvazovací podmínka

- 4.1. Byla-li v rámci nabídky zboží a/nebo služeb Dodavatele na Portálu uvedena informace, že předpokladem využití Voucherů je prodej uvedeného minimálního počtu Voucherů, uzavírá se Smlouva s rozvazovací podmínkou podle čl. 4.2 těchto VOP. V opačném případě se tento článek 4 VOP na smluvní vztah mezi Dodavatelem a Zákazníkem neuplatní.
- 4.2. Nebude-li po dobu platnosti nabídky na poskytnutí zboží a/nebo služeb Dodavatelem prodán minimální počet Voucherů, který je uveden v rámci nabídky na Portálu, pozbývá tato Smlouva účinnosti dnem ukončení doby platnosti nabídky (rozvazovací podmínka).
- 4.3. Splněním rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP Smlouva zaniká a Dodavatel je povinen vrátit Zákazníkovi uhrazenou Cenu.
- 4.4. Dodavatel prostřednictvím Provozovatele se zavazuje Zákazníky bezodkladně informovat o skutečnosti, že došlo k splnění rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP, a to oznámením prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.

5. Cena Voucheru

- 5.1. Uzavřením Smlouvy se Zákazník zavazuje uhradit Cenu v celé výši, a to způsobem zvoleným v akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy.
- 5.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn nad rámec Ceny účtovat náklady spojené s balením a dodáním zboží.
- 5.3. Zákazník bere na vědomí, že k inkasu Ceny od Zákazníků na základě Smluv je Dodavatelem zmocněn a oprávněn Provozovatel.
- 5.4. Cena Voucheru může být uhrazena následujícími způsoby:
- 5.4.1. platební kartou po internetu přes platební bránu;
 - 5.4.2. bankovním převodem na bankovní účet;
 - 5.4.3. službou Twisto;
 - 5.4.4. prostřednictvím Benefitního systému.
 - 5.4.5. formou čerpání kreditu, který má registrovaný Zákazník u Provozovatele předplacený
- 5.5. Při volbě způsobu platby platební kartou po internetu bude Zákazník po dokončení objednávky přesměrován na platební server třetí strany, kde vyplní potřebné platební údaje. Po ověření jejich platnosti bude úhrada potvrzena a Cena bude odečtena z bankovního účtu Zákazníka, který uskutečnil danou platbu. Cena je v případě tohoto způsobu platby splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.6. V případě převodu Ceny na bankovní účet budou po dokončení objednávky zaslané na e-mail Zákazníka platební údaje pro uhrazení Ceny. Zákazník je při platbě bankovním převodem povinen uvést variabilní symbol a zadat přesnou částku bez jejího zaokrouhlování v souladu se zaslanými platebními údaji podle předchozí věty. Cena je v případě platby bankovním převodem splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.7. Zákazník tímto bere na vědomí, že v případě platby Ceny bankovním převodem bude Voucher zaslaný Zákazníkovi až po připsání Ceny na bankovní účet Provozovatele nebo Dodavatele, který byl uveden v sdělení o platebních údajích.
- 5.8. V případě platby prostřednictvím Benefitního systému vyplní Zákazník údaje pro platbu prostřednictvím Benefitního systému přímo v Objednávce nebo bude přesměrován na platební bránu konkrétního provozovatele Benefitního systému po odeslání Objednávky. Cena je v případě úhrady tímto způsobem splatná do ... dnů ode dne odeslání objednávky Zákazníkem.
- 5.9. 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“, které jsou dostupné na <https://www.twisto.cz/podminky/>.

5.10. V případě, že Zákazník využije platební metodu Twisto zprostředkovanou Dodavatelem, resp. Provozovatelem, a poskytovanou ze strany společnosti Twisto, je Zákazník povinen uhradit Cenu do 14 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Platba Online, nebo ve lhůtě do 45 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Twisto účet.

5.11. Využitím platební metody Twisto Zákazník souhlasí se „Všeobecnými obchodními podmínkami Twisto“ a bere na vědomí „Pravidla pro zpracování osobních údajů“ společnosti Twisto <https://www.twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju/>. Kupující výslovně souhlasí s postoupením pohledávky Dodavatele na uhrazení Ceny na společnost Twisto a dále s využitím platební metody Platba online Zákazník uzavírá se společností Twisto smlouvu o poskytnutí služby Platba online v souladu se „Všeobecnými obchodními podmínkami pro zákazníky služby Platba online“.

5.12. Společnost Twisto zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle „Pravidel pro zpracování osobních údajů“ dostupných na webových stránkách Twisto.

5.13. Závazek Zákazníka k úhradě Ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

5.14. Zákazník bere na vědomí, že neuhrazením Ceny ve lhůtě splatnosti uvedené pro jednotlivé druhy platby v tomto článku VOP Smlouva zaniká, nedohodne-li se Dodavatel se Zákazníkem jinak.

5.15. Zákazník není oprávněn provést jednostranný zápočet své pohledávky proti pohledávce Dodavatele na zaplacení Ceny.

5.16. Podle zákona o evidenci tržeb může být Dodavatel povinen vystavit Zákazníkovi účtenku a zároveň zákonem stanoveným způsobem zaevidovat přijatou tržbu u správce daně. K evidenci tržby v souvislosti se Smlouvou, jedná-li se o tržbu, na kterou se vztahuje zákonná povinnost evidence, byl Dodavatelem pověřen Provozovatel.

6. Voucher

6.1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím Provozovatele předat Zákazníkovi Voucher po úplném zaplacení Ceny, nenastane-li rozvazovací podmínka dle čl. 4 těchto VOP, nebo není-li v těchto VOP sjednáno jinak.

6.2. V případě platby Ceny prostřednictvím služby Twisto zašle Provozovatel Zákazníkovi Voucher společně s potvrzením přijetí Objednávky nebo bez zbytečného odkladu poté.

6.3. Voucher bude zaslán Zákazníkovi na e-mailovou adresu, kterou uvedl v rámci objednávky při uzavírání Smlouvy.

6.4. Zákazník je oprávněn na základě předložení Voucheru Dodavateli nebo na základě sdělení unikátního identifikačního kódu Voucheru Dodavateli čerpat službu a/nebo převzít zboží od Dodavatele, a to za podmínek uvedených v rámci Voucheru a v nabídce uvedené na Portálu.

6.5. Voucher je možné uplatnit u Dodavatele pouze jednou, a to v plné výši hodnoty Voucheru. Voucher zároveň nemůže být vyměněn za peněžní prostředky.

6.6. Zákazník bere na vědomí, že je povinen předložit Voucher Dodavateli ve lhůtě uvedené na Voucheru nebo v e-mailové zprávě, jejíž přílohou byl Voucher. Po uplynutí lhůty podle předchozí věty ztrácí Zákazník nárok na poskytnutí zboží a/nebo služby Dodavatelem na základě předložení Voucheru.

6.7. Provozovatel ani Dodavatel nenesou odpovědnost za ztracené, odcizené nebo zneužitě Vouchery nebo unikátní identifikační kódy těchto Voucherů.

7. Práva z vadného plnění

7.1. Práva z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy podle konkrétního předmětu Smlouvy, a to zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117, § 2165 až 2174, § 2615 až 2619, § 2537 až 2541 Občanského zákoníku, a ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

7.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Provozovatel není Smluvní stranou Smlouvy mezi Zákazníkem a Dodavatelem a z toho důvodu nenesou žádnou odpovědnost za splnění povinností dle Smlouvy, ani žádnou odpovědnost související s vadným plněním Smlouvy nebo za vzniklou škodu Zákazníkovi v souvislosti se Smlouvou. Provozovatel je pouze provozovatelem Portálu, prostřednictvím něhož se uzavírá Smlouva, a plní povinnosti na základě smlouvy uzavřené s Dodavatelem, a to zejména zasílá Voucher Zákazníkovi a přijímá platby od Zákazníků.

- 7.3. Dodavatel je povinen dodat zboží a/nebo služby, které odpovídají Smlouvě, bez jakýchkoliv faktických a/nebo právních vad. Zboží a/nebo služby musí být poskytnuto v sjednaném množství, provedení a jakosti. Není-li jakost a/nebo provedení ujednáno, je Dodavatel povinen plnit v jakosti a provedení vhodném pro účel patrný ze Smlouvy, jinak pro účel obvyklý.
- 7.4. Je-li plněno vadně, má Zákazník práva z vadného plnění za podmínek podle těchto VOP a Smlouvy a v souladu s právními předpisy.
- 7.5. Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, o které musel s vynaložením obvyklé pozornosti vědět již při uzavření Smlouvy, nebo kterou sám způsobil. To neplatí, ujistil-li ho Dodavatel výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.
- 7.6. Dodavatel odpovídá za vady, které má zboží a/nebo služby při jejich dodání, resp. poskytnutí, byť se projeví až později. Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží. Převzme-li pak Dodavatel záruku za jakost, zaručuje se, že předmět plnění bude po určitou dobu po splnění způsobilý pro použití k obvyklému účelu a že si podrží obvyklé vlastnosti.
- 7.7. V případě prodáváného použitého zboží Dodavatel neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodáváných za nižší cenu Dodavatel neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Zákazník v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
- 7.8. Dodavatel odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.
- 7.9. Ve lhůtě podle čl. 7.8 VOP může Zákazník uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):
- 7.9.1. odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - 7.9.2. odstranění vady opravou věci,
 - 7.9.3. přiměřenou slevu z Ceny,
 - 7.9.4. vrácení Ceny na základě odstoupení od Smlouvy.
- 7.10. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje takové porušení Smlouvy, o němž Smluvní strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.
- 7.11. U vady, která znamená nepodstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Zákazník nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z Ceny.
- 7.12. Dodavatel neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.
- 7.13. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u Dodavatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel není oprávněn k vyřizování reklamací v souvislosti se Smlouvou.
- 7.14. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli, jaké právo z vadného plnění si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu Dodavatele je možná jen tehdy, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 7.15. Ne zvolí-li Zákazník své právo z podstatného porušení Smlouvy podle čl. 7.9 VOP včas, má Zákazník práva jako při nepodstatném porušení smlouvy podle čl. 7.11 VOP.
- 7.16. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace. Zákazník předá či doručí zboží Dodavateli nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění reklamace. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 7.17. Dodavatel je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Dodavatelem v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Dodavatelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Dodavatel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy.
- 7.18. Odmítne-li Dodavatel odstranit vadu věci, může Zákazník požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo odstoupit od Smlouvy.
- 7.19. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Zákazník povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost Dodavatele jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

7.20. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, tak zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

7.21. Má-li zájezd vadu, je Zákazník povinen ji vytknout Dodavateli jakožto pořadateli bez zbytečného odkladu, jakmile se o ní dozvěděl. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Dodavatel jakožto pořadatel odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník dále bere na vědomí, že je oprávněn vytknout vadu zájezdu rovněž prostřednictvím Provozovatele jakožto zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti Zákazníka Dodavateli se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení Provozovateli jakožto zprostředkovateli prodeje zájezdu.

7.22. Dodavatel je povinen odstranit vady zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

7.23. Neodstraní-li Dodavatel vadu ve lhůtě podle čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.

7.24. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Dodavatel bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.

7.25. Je-li navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Dodavatel Zákazníkovi přiměřenou slevu.

7.26. Zákazník může navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

7.27. Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, Dodavatel v případě podle čl. 7.23 VOP poskytne Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se Smluvní strany dohodly.

7.28. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Dodavatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

7.29. Omezení výše nákladů podle čl. 7.28 VOP se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadateli sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

7.30. Dodavatel se nemůže zprostit povinnosti podle čl. 7.28 VOP v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

7.31. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Jde-li o právo Zákazníka na slevu, nepromlčí se toto právo dříve než za 2 roky ode dne, kdy mohlo být uplatněno poprvé.

7.32. Vytkl-li Zákazník Dodavateli vadu podle čl. 7.21 VOP a neodstraní-li ji Dodavatel, má Zákazník právo na náhradu škody. Dodavatel se povinnosti k náhradě škody též zprostit, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

7.33. Ocitne-li se po zahájení zájezdu Zákazník v nesnázích nebo v situaci podle čl. 7.28 VOP poskytne mu Dodavatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, dále je mu nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže mu najít náhradní cestovní řešení. Zavínil-li si Zákazník nesnáze sám, může Dodavatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

7.34. Dodavatel odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

7.35. Další informace podle právních předpisů obdrží Zákazník předtím, než učiní závaznou objednávku zájezdu nebo před uzavřením Smlouvy.

8. Odstoupení

- 8.1. Vzhledem k tomu, že Smlouva byla mezi Smluvními stranami uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím Portálu), má Zákazník v souladu s § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to zásadně do čtrnácti dnů od doručení Voucheru na Zákazníkem uvedenou e-mailovou adresu.
- 8.2. Odstoupení od Smlouvy musí být doručeno Dodavateli prostřednictvím Provozovatele. Zákazník je povinen zaslat odstoupení na adresu Provozovatele uvedenou na Portálu nebo na e-mailovou adresu Provozovatele dostupnou na Portálu. Pro účely odstoupení od Smlouvy může Zákazník využít formulář dostupný na Portálu. V opačném případě by projev Zákazníka ohledně odstoupení měl obsahovat alespoň jeho identifikační údaje, unikátní identifikační kód Voucheru a číslo bankovního účtu pro účely vrácení zaplacené Ceny, nebyl-li zvolen způsob platby Twisto.
- 8.3. Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od Smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.
- 8.4. Odstoupí-li Zákazník bez uvedení důvodu od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a Dodavatel s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část Ceny sníženou o cenu za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Je-li sjednaná Cena nepřiměřeně vysoká, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část ceny sníženou o cenu odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.
- 8.5. Pokud se Dodavatel výslovně nezaváže k převzetí nákladů s navrácením zboží, nese v případě odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu Zákazník náklady spojené s navrácením zboží, kdy zboží může být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- 8.6. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, může Zákazník před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit vždy, avšak Dodavatel jako pořadatel zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li Zákazník svou povinnost.
- 8.7. Zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu i z jiného důvodu, než je porušení povinnosti Dodavatele, nebo bez uvedení důvodu i v situaci, kdy by jinak bez uvedení důvodu od Smlouvy odstoupit nemohl, avšak je povinen zaplatit Dodavateli odstupné, které Dodavatel uvede v potvrzení o zájezdu. Výše odstupného musí být přiměřená. Není-li odstupné ujednáno, odpovídá jeho výše ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost Zákazníka Dodavatel jako pořadatel zájezdu výši odstupného odůvodní.
- 8.8. Zákazník není povinen hradit odstupné podle čl. 8.7 VOP v případě, že využije zákonné možnosti odstoupení v případech uvedených v ustanovení § 2531 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud:
- 8.8.1. Dodavatel jako pořadatel zájezdu zvýší cenu zájezdu o více než 8 %,
- 8.8.2. je Dodavatel z důvodu vnějších okolností nucen podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo
- 8.8.3. Dodavatel nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, které přijal.
- 8.9. Dále v souladu s ustanovením § 2535 Občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného podle čl. 8.7 VOP, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
- 8.10. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu může odstoupit od Smlouvy, pokud
- 8.10.1. počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a Dodavatel oznámil Zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než (a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, (b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, (c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo
- 8.10.2. mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 8.11. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu v případech podle čl. 8.9 a čl. 8.10 VOP vrátí Zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9. Komunikace

9.1. Nebude-li výslovně domluveno jinak a/nebo nevyplývá-li z těchto VOP a/nebo Smlouvy jinak, budou Smluvní strany vzájemně komunikovat písemně zejména prostřednictvím e-mailových zpráv. E-mailové zprávy budou zasílány Zákazníkovi na e-mailovou zprávu uvedenou v Objednávce.

10. Ochrana osobních údajů

10.1. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel jakožto správce osobních údajů bude v souvislosti se Smlouvou zpracovávat osobní údaje Zákazníka. Zpracování osobních údajů se bude řídit zásadami zpracování osobních údajů Dodavatele.

10.2. Provozovatel bude zpracovávat osobní údaje Zákazníka za podmínek a zásad obsažených v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ který je dostupný na Portálu.

11. Závěrečná ujednání

11.1. Smlouva a veškerá práva a povinnosti Smluvních stran s ní související se řídí českým právním řádem, a to zejména Občanským zákoníkem.

11.2. K rozhodování jakýchkoliv sporů mezi Smluvními stranami vyplývající z Dílčí smlouvy a/nebo související s Dílčí smlouvou jsou příslušné soudy České republiky.

11.3. Je-li Zákazníkem spotřebitel, má v případě vzniku sporu mezi ním a Dodavatelem ve smyslu § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení takového sporu. V takovém případě spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je například Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené platformy dostupné na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS> .

11.4. Bude-li jedno nebo více ustanovení Smlouvy a/nebo těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude mít za následek neplatnost, neúčinnost ani nevymahatelnost celé Smlouvy a/nebo těchto VOP.

Alfons Group s.r.o.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ujednání

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti Alfons Group s.r.o., IČO: 24215104, se sídlem Legerova 1821/41, 120 00 Praha 2 – Nové Město, vedená u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou C 189376 (dále jen „Dodavatel“) upravují smluvní vztah Dodavatele a zákazníka na základě uzavřené smlouvy o nákupu zboží a/nebo služeb uzavřené prostřednictvím Portálu www.bigzoom.cz (dále jen „Smlouva“).
- 1.2. Tyto VOP blíže rozvádějí práva a povinnosti smluvních stran Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 1.3. Veškerá ujednání ve Smlouvě odlišná od těchto VOP mají přednost před těmito VOP.

2. Definice, výkladová pravidla

2.1. Pro účely Smlouvy a těchto VOP mají níže uvedené pojmy s počátečním velkým písmenem následující význam:

- 2.1.1. „VOP“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky;
 - 2.1.2. „Dodavatel“ je podnikatel, který prostřednictvím Portálu s využitím zprostředkovatelských služeb Provozovatele nabízí Zákazníkům k prodeji své služby a/nebo zboží za zvýhodněných podmínek za účelem uzavření Smlouvy a který je smluvní stranou Smlouvy;
 - 2.1.3. „Provozovatel“ je společnost HyperMedia, a.s., IČO: 272 51 748, se sídlem Na strži 2097/63, Krč, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 15249, která je provozovatelem Portálu a která zprostředkovává jménem a na účet Dodavatele uzavření Smlouvy prostřednictvím Portálu;
 - 2.1.4. „Zákazník“ je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Dodavatelem Smlouvu prostřednictvím Portálu. Zákazník, který je fyzickou osobou a který současně uzavírá Smlouvu s Dodavatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, se považuje za spotřebitele a náleží mu veškerá spotřebitelská práva v souladu s platnými právními předpisy.
 - 2.1.5. „Smlouva“ je smlouva uzavíraná mezi Dodavatelem a Zákazníkem, kterou Dodavatel prodává Zákazníkovi zboží a/nebo se zavazuje poskytnout určitou službu na základě předložení Voucheru a kterou se Zákazník zavazuje uhradit Cenu. Na základě konkrétního předmětu plnění se bude zpravidla jednat o smlouvu kupní, smlouvu o dílo, nebo smlouvu o zájezdu.
 - 2.1.6. „Smluvní strana“ je Dodavatel a Zákazník, nebo kterýkoliv z nich samostatně.
 - 2.1.7. „Voucher“ je poukaz vystavený Dodavatelem nebo Provozovatelem jménem a na účet Dodavatele, který opravňuje Zákazníka k poskytnutí služeb a/nebo zboží Dodavatelem v souladu s uzavřenou Smlouvou.
 - 2.1.8. „Cena“ je úplata sjednaná ve Smlouvě, kterou hradí Zákazník Dodavateli za koupi zboží a/nebo využití služeb Dodavatele. Součástí Ceny je i DPH v zákonné výši.
 - 2.1.9. „Občanský zákoník“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
 - 2.1.10. „Portál“ je webová stránka www.bigzoom.cz, která je provozovaná Provozovatelem za účelem nabízení zboží a/nebo služeb a prostřednictvím kterých může Zákazník uzavřít Smlouvu s Dodavatelem;
 - 2.1.11. „Benefitní systém“ je systém zaměstnaneckých nebo jiných benefitů provozovaný třetím subjektem (např. Benefit.cz, Benefit Plus, Gallery Beta, Sodexo), pomocí něhož je Zákazník oprávněn hradit cenu za rozličné zboží a/nebo služby za podmínek provozovatele daného benefitního systému;
 - 2.1.12. „Objednávka“ je objednávka Zákazníka učiněná prostřednictvím Portálu v souladu s čl. 3.2 těchto VOP.
- 2.2. Nevyplývá-li z konkrétního kontextu něco jiného, veškeré pojmy v čl. 2.1 těchto VOP vyjádřené v jednotném čísle mohou být použity, jako by byly vyjádřeny v množném čísle a naopak.
- 2.3. Rubriky (nadpisy) použité v těchto VOP slouží pouze pro přehlednění jejich obsahu a nemohou být použity při výkladu této těchto VOP.

3. Uzavření Smlouvy

- 3.1. Propagace a prezentace zboží a/nebo služeb Dodavatele včetně uvedení Ceny a dalších podmínek poskytnutí zboží a/nebo služeb na Portálu se považuje za návrh Dodavatele na uzavření Smlouvy s výhradou vyčerpání zásob nebo kapacity nebo ztráty schopnosti Dodavatele plnit ve smyslu § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku. Nabídka na uzavření Smlouvy je časově omezena a je platná pouze po dobu uvedenou na Portálu.
- 3.2. Zákazník vložením konkrétní varianty zboží a/nebo služby do košíku, vyplněním svých kontaktních údajů, výběrem způsobu platby, odsouhlasením seznámení se s těmito VOP, případně i VOP Provozovatele, a seznámení se se Zásadami ochrany osobních a údajů a dokončením Objednávky akceptuje návrh na uzavření Smlouvy Dodavatele podle čl. 3.1 těchto VOP.

- 3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení ze strany Dodavatele nebo Provozovatele ohledně přijetí Objednávky.
- 3.4. Údaje uvedené v Objednávce budou Dodavatelem považované za správné, úplné a pravdivé.
- 3.5. V případech, kdy Zákazník prostřednictvím Portálu kupuje Voucher, který je v souladu s podmínkami nabídky zboží a/nebo služeb uvedenými na Portálu nutné následně ještě uplatnit u Dodavatele, kontaktuje Zákazník po obdržení Voucheru přímo Dodavatele, s nímž může následně uzavřít smlouvu v souladu s dalšími podmínkami Dodavatele.
- 3.6. Dodavatel je oprávněn neuzavřít Smlouvu se Zákazníkem, který již v minulosti podstatným způsobem porušil povinnosti ze smlouvy obdobné jako Smlouva nebo porušil jiné podmínky poskytování služeb Dodavatelem.

4. Rozvazovací podmínka

- 4.1. Byla-li v rámci nabídky zboží a/nebo služeb Dodavatele na Portálu uvedena informace, že předpokladem využití Voucherů je prodej uvedeného minimálního počtu Voucherů, uzavírá se Smlouva s rozvazovací podmínkou podle čl. 4.2 těchto VOP. V opačném případě se tento článek 4 VOP na smluvní vztah mezi Dodavatelem a Zákazníkem neuplatní.
- 4.2. Nebude-li po dobu platnosti nabídky na poskytnutí zboží a/nebo služeb Dodavatelem prodán minimální počet Voucherů, který je uveden v rámci nabídky na Portálu, pozbývá tato Smlouva účinnosti dnem ukončení doby platnosti nabídky (rozvazovací podmínka).
- 4.3. Splněním rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP Smlouva zaniká a Dodavatel je povinen vrátit Zákazníkovi uhrazenou Cenu.
- 4.4. Dodavatel prostřednictvím Provozovatele se zavazuje Zákazníky bezodkladně informovat o skutečnosti, že došlo k splnění rozvazovací podmínky podle čl. 4.2 VOP, a to oznámením prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.

5. Cena Voucheru

- 5.1. Uzavřením Smlouvy se Zákazník zavazuje uhradit Cenu v celé výši, a to způsobem zvoleným v akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy.
- 5.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn nad rámec Ceny účtovat náklady spojené s balením a dodáním zboží.
- 5.3. Zákazník bere na vědomí, že k inkasu Ceny od Zákazníků na základě Smluv je Dodavatelem zmocněn a oprávněn Provozovatel.
- 5.4. Cena Voucheru může být uhrazena následujícími způsoby:
- 5.4.1. platební kartou po internetu přes platební bránu;
 - 5.4.2. bankovním převodem na bankovní účet;
 - 5.4.3. službou Twisto;
 - 5.4.4. prostřednictvím Benefitního systému.
 - 5.4.5. formou čerpání kreditu, který má registrovaný Zákazník u Provozovatele předplacený
- 5.5. Při volbě způsobu platby platební kartou po internetu bude Zákazník po dokončení objednávky přesměrován na platební server třetí strany, kde vyplní potřebné platební údaje. Po ověření jejich platnosti bude úhrada potvrzena a Cena bude odečtena z bankovního účtu Zákazníka, který uskutečnil danou platbu. Cena je v případě tohoto způsobu platby splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.6. V případě převodu Ceny na bankovní účet budou po dokončení objednávky zaslané na e-mail Zákazníka platební údaje pro uhrazení Ceny. Zákazník je při platbě bankovním převodem povinen uvést variabilní symbol a zadat přesnou částku bez jejího zaokrouhlování v souladu se zaslanými platebními údaji podle předchozí věty. Cena je v případě platby bankovním převodem splatná do 3 pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky.
- 5.7. Zákazník tímto bere na vědomí, že v případě platby Ceny bankovním převodem bude Voucher zaslaný Zákazníkovi až po připsání Ceny na bankovní účet Provozovatele nebo Dodavatele, který byl uveden v sdělení o platebních údajích.
- 5.8. V případě platby prostřednictvím Benefitního systému vyplní Zákazník údaje pro platbu prostřednictvím Benefitního systému přímo v Objednávce nebo bude přesměrován na platební bránu konkrétního provozovatele Benefitního systému po odeslání Objednávky. Cena je v případě úhrady tímto způsobem splatná do ... dnů ode dne odeslání objednávky Zákazníkem.
- 5.9. 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“, které jsou dostupné na <https://www.twisto.cz/podminky/>.

5.10. V případě, že Zákazník využije platební metodu Twisto zprostředkovanou Dodavatelem, resp. Provozovatelem, a poskytovanou ze strany společnosti Twisto, je Zákazník povinen uhradit Cenu do 14 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Platba Online, nebo ve lhůtě do 45 dnů ode dne doručení Voucheru při využití služby Twisto účet.

5.11. Využitím platební metody Twisto Zákazník souhlasí se „Všeobecnými obchodními podmínkami Twisto“ a bere na vědomí „Pravidla pro zpracování osobních údajů“ společnosti Twisto <https://www.twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju/>. Kupující výslovně souhlasí s postoupením pohledávky Dodavatele na uhrazení Ceny na společnost Twisto a dále s využitím platební metody Platba online Zákazník uzavírá se společností Twisto smlouvu o poskytnutí služby Platba online v souladu se „Všeobecnými obchodními podmínkami pro zákazníky služby Platba online“.

5.12. Společnost Twisto zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle „Pravidel pro zpracování osobních údajů“ dostupných na webových stránkách Twisto.

5.13. Závazek Zákazníka k úhradě Ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

5.14. Zákazník bere na vědomí, že neuhrazením Ceny ve lhůtě splatnosti uvedené pro jednotlivé druhy platby v tomto článku VOP Smlouva zaniká, nedohodne-li se Dodavatel se Zákazníkem jinak.

5.15. Zákazník není oprávněn provést jednostranný zápočet své pohledávky proti pohledávce Dodavatele na zaplacení Ceny.

5.16. Podle zákona o evidenci tržeb může být Dodavatel povinen vystavit Zákazníkovi účtenku a zároveň zákonem stanoveným způsobem zaevidovat přijatou tržbu u správce daně. K evidenci tržby v souvislosti se Smlouvou, jedná-li se o tržbu, na kterou se vztahuje zákonná povinnost evidence, byl Dodavatelem pověřen Provozovatel.

6. Voucher

6.1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím Provozovatele předat Zákazníkovi Voucher po úplném zaplacení Ceny, nenastane-li rozvazovací podmínka dle čl. 4 těchto VOP, nebo není-li v těchto VOP sjednáno jinak.

6.2. V případě platby Ceny prostřednictvím služby Twisto zašle Provozovatel Zákazníkovi Voucher společně s potvrzením přijetí Objednávky nebo bez zbytečného odkladu poté.

6.3. Voucher bude zaslán Zákazníkovi na e-mailovou adresu, kterou uvedl v rámci objednávky při uzavírání Smlouvy.

6.4. Zákazník je oprávněn na základě předložení Voucheru Dodavateli nebo na základě sdělení unikátního identifikačního kódu Voucheru Dodavateli čerpat službu a/nebo převzít zboží od Dodavatele, a to za podmínek uvedených v rámci Voucheru a v nabídce uvedené na Portálu.

6.5. Voucher je možné uplatnit u Dodavatele pouze jednou, a to v plné výši hodnoty Voucheru. Voucher zároveň nemůže být vyměněn za peněžní prostředky.

6.6. Zákazník bere na vědomí, že je povinen předložit Voucher Dodavateli ve lhůtě uvedené na Voucheru nebo v e-mailové zprávě, jejíž přílohou byl Voucher. Po uplynutí lhůty podle předchozí věty ztrácí Zákazník nárok na poskytnutí zboží a/nebo služby Dodavatelem na základě předložení Voucheru.

6.7. Provozovatel ani Dodavatel nenesou odpovědnost za ztracené, odcizené nebo zneužitě Vouchery nebo unikátní identifikační kódy těchto Voucherů.

7. Práva z vadného plnění

7.1. Práva z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy podle konkrétního předmětu Smlouvy, a to zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117, § 2165 až 2174, § 2615 až 2619, § 2537 až 2541 Občanského zákoníku, a ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

7.2. Zákazník tímto bere na vědomí, že Provozovatel není Smluvní stranou Smlouvy mezi Zákazníkem a Dodavatelem a z toho důvodu nenesou žádnou odpovědnost za splnění povinností dle Smlouvy, ani žádnou odpovědnost související s vadným plněním Smlouvy nebo za vzniklou škodu Zákazníkovi v souvislosti se Smlouvou. Provozovatel je pouze provozovatelem Portálu, prostřednictvím něhož se uzavírá Smlouva, a plní povinnosti na základě smlouvy uzavřené s Dodavatelem, a to zejména zasílá Voucher Zákazníkovi a přijímá platby od Zákazníků.

- 7.3. Dodavatel je povinen dodat zboží a/nebo služby, které odpovídají Smlouvě, bez jakýchkoliv faktických a/nebo právních vad. Zboží a/nebo služby musí být poskytnuto v sjednaném množství, provedení a jakosti. Není-li jakost a/nebo provedení ujednáno, je Dodavatel povinen plnit v jakosti a provedení vhodném pro účel patrný ze Smlouvy, jinak pro účel obvyklý.
- 7.4. Je-li plněno vadně, má Zákazník práva z vadného plnění za podmínek podle těchto VOP a Smlouvy a v souladu s právními předpisy.
- 7.5. Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, o které musel s vynaložením obvyklé pozornosti vědět již při uzavření Smlouvy, nebo kterou sám způsobil. To neplatí, ujistil-li ho Dodavatel výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.
- 7.6. Dodavatel odpovídá za vady, které má zboží a/nebo služby při jejich dodání, resp. poskytnutí, byť se projeví až později. Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží. Převzme-li pak Dodavatel záruku za jakost, zaručuje se, že předmět plnění bude po určitou dobu po splnění způsobilý pro použití k obvyklému účelu a že si podrží obvyklé vlastnosti.
- 7.7. V případě prodáváného použitého zboží Dodavatel neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodáváných za nižší cenu Dodavatel neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Zákazník v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
- 7.8. Dodavatel odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.
- 7.9. Ve lhůtě podle čl. 7.8 VOP může Zákazník uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):
- 7.9.1. odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - 7.9.2. odstranění vady opravou věci,
 - 7.9.3. přiměřenou slevu z Ceny,
 - 7.9.4. vrácení Ceny na základě odstoupení od Smlouvy.
- 7.10. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje takové porušení Smlouvy, o němž Smluvní strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.
- 7.11. U vady, která znamená nepodstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Zákazník nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z Ceny.
- 7.12. Dodavatel neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.
- 7.13. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u Dodavatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel není oprávněn k vyřizování reklamací v souvislosti se Smlouvou.
- 7.14. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli, jaké právo z vadného plnění si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu Dodavatele je možná jen tehdy, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 7.15. Ne zvolí-li Zákazník své právo z podstatného porušení Smlouvy podle čl. 7.9 VOP včas, má Zákazník práva jako při nepodstatném porušení smlouvy podle čl. 7.11 VOP.
- 7.16. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace. Zákazník předá či doručí zboží Dodavateli nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění reklamace. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 7.17. Dodavatel je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Dodavatelem v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Dodavatelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Dodavatel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy.
- 7.18. Odmítne-li Dodavatel odstranit vadu věci, může Zákazník požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo odstoupit od Smlouvy.
- 7.19. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Zákazník povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost Dodavatele jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

7.20. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, tak zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

7.21. Má-li zájezd vadu, je Zákazník povinen ji vytknout Dodavateli jakožto pořadateli bez zbytečného odkladu, jakmile se o ní dozvěděl. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Dodavatel jakožto pořadatel odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník dále bere na vědomí, že je oprávněn vytknout vadu zájezdu rovněž prostřednictvím Provozovatele jakožto zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti Zákazníka Dodavateli se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení Provozovateli jakožto zprostředkovateli prodeje zájezdu.

7.22. Dodavatel je povinen odstranit vady zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

7.23. Neodstraní-li Dodavatel vadu ve lhůtě podle čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.

7.24. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Dodavatel bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.

7.25. Je-li navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Dodavatel Zákazníkovi přiměřenou slevu.

7.26. Zákazník může navrhované náhradní řešení podle čl. 7.24 VOP odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

7.27. Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, Dodavatel v případě podle čl. 7.23 VOP poskytne Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se Smluvní strany dohodly.

7.28. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Dodavatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

7.29. Omezení výše nákladů podle čl. 7.28 VOP se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadateli sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

7.30. Dodavatel se nemůže zprostit povinnosti podle čl. 7.28 VOP v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

7.31. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s čl. 7.21 VOP, má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Jde-li o právo Zákazníka na slevu, nepromlčí se toto právo dříve než za 2 roky ode dne, kdy mohlo být uplatněno poprvé.

7.32. Vytkl-li Zákazník Dodavateli vadu podle čl. 7.21 VOP a neodstraní-li ji Dodavatel, má Zákazník právo na náhradu škody. Dodavatel se povinnosti k náhradě škody též zprostit, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

7.33. Ocitne-li se po zahájení zájezdu Zákazník v nesnázích nebo v situaci podle čl. 7.28 VOP poskytne mu Dodavatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, dále je mu nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže mu najít náhradní cestovní řešení. Zavínil-li si Zákazník nesnáze sám, může Dodavatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

7.34. Dodavatel odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

7.35. Další informace podle právních předpisů obdrží Zákazník předtím, než učiní závaznou objednávku zájezdu nebo před uzavřením Smlouvy.

8. Odstoupení

- 8.1. Vzhledem k tomu, že Smlouva byla mezi Smluvními stranami uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím Portálu), má Zákazník v souladu s § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to zásadně do čtrnácti dnů od doručení Voucheru na Zákazníkem uvedenou e-mailovou adresu.
- 8.2. Odstoupení od Smlouvy musí být doručeno Dodavateli prostřednictvím Provozovatele. Zákazník je povinen zaslat odstoupení na adresu Provozovatele uvedenou na Portálu nebo na e-mailovou adresu Provozovatele dostupnou na Portálu. Pro účely odstoupení od Smlouvy může Zákazník využít formulář dostupný na Portálu. V opačném případě by projev Zákazníka ohledně odstoupení měl obsahovat alespoň jeho identifikační údaje, unikátní identifikační kód Voucheru a číslo bankovního účtu pro účely vrácení zaplacené Ceny, nebyl-li zvolen způsob platby Twisto.
- 8.3. Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od Smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.
- 8.4. Odstoupí-li Zákazník bez uvedení důvodu od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a Dodavatel s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část Ceny sníženou o cenu za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Je-li sjednaná Cena nepřiměřeně vysoká, vrátí Dodavatel Zákazníkovi poměrnou část ceny sníženou o cenu odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.
- 8.5. Pokud se Dodavatel výslovně nezaváže k převzetí nákladů s navrácením zboží, nese v případě odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu Zákazník náklady spojené s navrácením zboží, kdy zboží může být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- 8.6. Je-li předmětem Smlouvy zájezd, může Zákazník před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit vždy, avšak Dodavatel jako pořadatel zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li Zákazník svou povinnost.
- 8.7. Zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu i z jiného důvodu, než je porušení povinnosti Dodavatele, nebo bez uvedení důvodu i v situaci, kdy by jinak bez uvedení důvodu od Smlouvy odstoupit nemohl, avšak je povinen zaplatit Dodavateli odstupné, které Dodavatel uvede v potvrzení o zájezdu. Výše odstupného musí být přiměřená. Není-li odstupné ujednáno, odpovídá jeho výše ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost Zákazníka Dodavatel jako pořadatel zájezdu výši odstupného odůvodní.
- 8.8. Zákazník není povinen hradit odstupné podle čl. 8.7 VOP v případě, že využije zákonné možnosti odstoupení v případech uvedených v ustanovení § 2531 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud:
- 8.8.1. Dodavatel jako pořadatel zájezdu zvýší cenu zájezdu o více než 8 %,
- 8.8.2. je Dodavatel z důvodu vnějších okolností nucen podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo
- 8.8.3. Dodavatel nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, které přijal.
- 8.9. Dále v souladu s ustanovením § 2535 Občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného podle čl. 8.7 VOP, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
- 8.10. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu může odstoupit od Smlouvy, pokud
- 8.10.1. počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a Dodavatel oznámil Zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než (a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, (b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, (c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo
- 8.10.2. mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 8.11. Dodavatel jakožto pořadatel zájezdu v případech podle čl. 8.9 a čl. 8.10 VOP vrátí Zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9. Komunikace

9.1. Nebude-li výslovně domluveno jinak a/nebo nevyplývá-li z těchto VOP a/nebo Smlouvy jinak, budou Smluvní strany vzájemně komunikovat písemně zejména prostřednictvím e-mailových zpráv. E-mailové zprávy budou zasílány Zákazníkovi na e-mailovou zprávu uvedenou v Objedávce.

10. Ochrana osobních údajů

10.1. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel jakožto správce osobních údajů bude v souvislosti se Smlouvou zpracovávat osobní údaje Zákazníka. Zpracování osobních údajů se bude řídit zásadami zpracování osobních údajů Dodavatele.

10.2. Provozovatel bude zpracovávat osobní údaje Zákazníka za podmínek a zásad obsažených v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ který je dostupný na Portálu.

11. Závěrečná ujednání

11.1. Smlouva a veškerá práva a povinnosti Smluvních stran s ní související se řídí českým právním řádem, a to zejména Občanským zákoníkem.

11.2. K rozhodování jakýchkoliv sporů mezi Smluvními stranami vyplývající z Dílčí smlouvy a/nebo související s Dílčí smlouvou jsou příslušné soudy České republiky.

11.3. Je-li Zákazníkem spotřebitel, má v případě vzniku sporu mezi ním a Dodavatelem ve smyslu § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení takového sporu. V takovém případě spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je například Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené platformy dostupné na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>.

11.4. Bude-li jedno nebo více ustanovení Smlouvy a/nebo těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude mít za následek neplatnost, neúčinnost ani nevymahatelnost celé Smlouvy a/nebo těchto VOP.