

společnosti

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

se sídlem Dvořákova 44/14, 602 00 Brno

IČ: 02642328

DIČ: CZ02642328

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

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

**Kontaktní údaje:**

Adresa: Dvořákova 44/14, 602 00 Brno

Telefon: +420 538 880 980

E-mail: info@travelking.cz

Provozní doba: Po - Čtv: 8:00 - 20:00, Pá: 8:00 - 18:00

(dále jen „Provozovatel“)

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto obchodní podmínky (dále jen „Obchodní podmínky“) upravují vztahy, ve smyslu ustanovení § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „Občanský zákoník“) a stanovují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy uzavírané mezi Provozovatelem a zákazníkem prostřednictvím elektronického formuláře Provozovatele (dále jen „Smlouva“) a tvoří její nedílnou součást.
- 1.2 Zákazníkem je pouze spotřebitel ve smyslu § 419 Občanského zákoníku. Tyto Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu využít Služeb Provozovatele, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání Služeb v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.
- 1.3 Předmětem Smlouvy na straně Provozovatele je závazek poskytnout služby, konkrétně zprostředkovat on-line nákup, objednávku, (zprostředkovanou) platbu nebo rezervační služby nabízené nebo umožněné Provozovatelem (dále jen „Služby“), které se vztahují na různé zejména ubytovací služby (dále jen „Ubytování“) nabízené poskytovateli služeb cestovního ruchu (dále jen „Poskytovatel“) prostřednictvím webových stránek umístěných na internetové adrese [www.travelking.cz](http://www.travelking.cz) (dále jen „Portál“). K využití Ubytování se Provozovatel zavazuje Zákazníkovi poskytnout individuálně určenou poukázku (dále jen „Kupon“). Předmětem Smlouvy na straně Zákazníka je závazek zaplatit cenu Ubytování prostřednictvím Provozovatele.
- 1.4 Na Portále jsou prezentovány služby Poskytovatelů, a to včetně jejich parametrů a vlastností.
- 1.5 Ustanovení odchylná od těchto Obchodních podmínek si Provozovatel a Zákazník (dále též souhrnně jako „Smluvní strany“) mohou sjednat ve Smlouvě. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají aplikační přednost před ustanoveními Obchodních podmínek.
- 1.6 Ustanovení těchto Obchodních podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a tyto Obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

## 2. Obecná ustanovení

- 2.1 Provozovatel dlouhodobě vyvíjí činnost k zajišťování široké nabídky Ubytování pro své Zákazníky, zákaznické a technické podpory a budování uživatelsky přívětivého Portálu. Za tímto účelem Provozovatel vstupuje s Poskytovateli do smluvních vztahů a tyto vztahy s nimi průběžně udržuje. Provozovatel dále Poskytovatelům poskytuje prostor na Portále k prezentaci Ubytování.
- 2.2 Zákazník na základě uzavření Smlouvy získá Kupon, který jej opravňuje k poskytnutí Ubytování.
- 2.3 Provozovatel vstupuje do smluvního vztahu se Zákazníkem pouze prostřednictvím Smlouvy, jejímž předmětem je zprostředkování Ubytování a poskytnutí Kuponu. Od okamžiku, kdy je uzavřena Smlouva, Provozovatel jedná výhradně jako prostředník mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. Provozovatel neprodává, nepronajímá, ani nenabízí žádné produkty nebo služby v oblasti cestovního ruchu. Provozovatel tak nenese odpovědnost za vady Ubytování.
- 2.4 Na Portále jsou zveřejněny informace, které jsou založeny na informacích poskytnutých Poskytovateli. Prostor na Portále, na němž jsou nabízeny služby Poskytovatelů, je Provozovatelem pronajímán Poskytovatelům, kteří jsou plně odpovědní za úplnost, přesnost, pravdivost a právní nezávadnost veškerých informací týkajících se Ubytování, vč. poplatků, cen, vstupného, dostupnosti, podmínek a dalších relevantních informací. Provozovatel neodpovídá za případnou úplnost, přesnost, pravdivost a právní nezávadnost obsahu zveřejňovaného Poskytovateli na Portále. Provozovatel obsah zveřejňovaný Poskytovateli aktivně nemonitoruje, nehraje tedy aktivní roli takové povahy, že by bylo možné konstatovat, že tento obsah zná nebo kontroluje.

### 3. Uživatelský účet

- 3.1 Na základě registrace provedené na Portále může Zákazník přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může Zákazník zejména činit objednávky Kuponů (dále jen „Uživatelský účet“).
- 3.2 Při registraci je Zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v Uživatelském účtu je Zákazník při jakémkoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené Zákazníkem v Uživatelském účtu jsou Provozovatelem považovány za správné.
- 3.3 Zákazník je oprávněn se registrovat i prostřednictvím svého profilu na sociální síti Facebook provozované společností Facebook Inc., se sídlem 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025, Spojené státy americké. Jméno, příjmení a emailová adresa jsou získány automaticky na základě informací v tomto profilu uvedených.
- 3.4 Přístup k Uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho Uživatelského účtu.
- 3.5 Zákazník není oprávněn umožnit využívání Uživatelského účtu třetím osobám.
- 3.6 Provozovatel může zrušit Uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy Zákazník svůj Uživatelský účet déle než 24 měsíců nevyužívá, či v případě, kdy Zákazník poruší své smluvní povinnosti vůči Provozovateli.
- 3.7 Zákazník bere na vědomí, že Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Provozovatele, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

### 4. Uzavření Smlouvy

- 4.1 Pro odeslání objednávky (návrhu na uzavření Smlouvy) vyplní Zákazník objednávkový formulář vztahující se ke konkrétní nabídce Ubytování na Portále. Nabídka Ubytování na Portále a objednávkový formulář obsahují zejména informace o:
  - 4.1.1 Ubytování a jeho hlavních vlastnostech,
  - 4.1.2 o ceně Ubytování,
  - 4.1.3 způsobu platby ceny Ubytování.
- 4.2 Před odesláním objednávky je Zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil, a to i s ohledem na možnost Zákazníka zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle Zákazník kliknutím na tlačítko „DOKONČIT“.
- 4.3 Zákazník je v objednávce povinen uvést úplné a pravdivé údaje. Údaje uvedené v objednávce jsou Provozovatelem považovány za úplné a pravdivé.
- 4.4 Zákazník odesláním objednávky prohlašuje, že
  - 4.4.1 je právně způsobilý k odeslání objednávky a k přijetí práv a povinností ze Smlouvy, a to zejména s ohledem na svůj věk, nebo je zastoupen zákonným zástupcem,
  - 4.4.2 veškeré údaje, které předává Provozovateli, jsou pravdivé, úplné, přesné a správné,
  - 4.4.3 se náležitě a dostatečně seznámil s obsahem svých práv a povinností plynoucích ze Smlouvy a Obchodních podmínek, zejména že předmětem Smlouvy je zprostředkování Ubytování a Kupon, který Zákazníka opravňuje k využití Ubytování, které bude Zákazníkovi poskytnuto Poskytovatelem, nikoliv Provozovatelem.
- 4.5 Provozovatel neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení Zákazníkovi potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty Zákazníka uvedenou v objednávce (dále jen „elektronická adresa Zákazníka“).
- 4.6 Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Provozovatel odešle akceptaci objednávky (návrhu na uzavření Smlouvy) odeslané Zákazníkem. Provozovatel tuto akceptaci objednávky zašle na adresu elektronické pošty Zákazníka včetně výzvy k zaplacení ceny Ubytování dle zvoleného způsobu. Spolu s akceptací objednávky zasílá Provozovatel Zákazníkovi rovněž aktuální znění Smlouvy a Obchodních podmínek ve formátu PDF. Zvolil-li Zákazník bezhotovostní platbu platební kartou a proběhne-li platba řádně, Provozovatel Zákazníkovi zašle akceptaci objednávky ve formě potvrzení o přijetí platby a rovněž aktuální znění Smlouvy a Obchodních podmínek ve formátu PDF.
- 4.7 Zákazník souhlasí s tím, že Provozovatel může započít s poskytováním Služeb dle Smlouvy neprodleně po uzavření této Smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel je oprávněn splnit své závazky či služby před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.
- 4.8 V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže Provozovatel splnit, zašle Zákazníkovi novou

nabídku s uvedením možných variant objednávky. Smlouva je v tomto případě uzavřena okamžikem, kdy byla Provozovateli doručena akceptace konkrétní varianty nabídky Zákazníkem.

- 4.9 Provozovatel poskytne Zákazníkovi Kupon ihned po té, co Zákazník uhradí plnou cenu Ubytování.
- 4.10 Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel není povinen uzavřít Smlouvu, a to zejména s osobami, které dříve podstatným způsobem porušily své smluvní či zákonné povinnosti vůči Provozovateli či Poskytovateli.
- 4.11 Veškerá prezentace Služeb umístěná na Portále je pouze informativního charakteru a Provozovatel není povinen uzavřít Smlouvu ohledně těchto Služeb. Ustanovení § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku se nepoužije.
- 4.12 Smluvní strany vylučují aplikaci § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku.

## 5. Cena Ubytování, platební podmínky

- 5.1 Portál obsahuje informace o cenách Ubytování a způsobech jejich úhrady (dále též jen „Cena Ubytování“). Ceny Ubytování jsou uvedeny i včetně daně z přidané hodnoty. Zákazník není povinen hradit náklady na balení, přepravu ani žádné další související poplatky, není-li výslovně stanoveno jinak. Poskytovatel nepožaduje žádné poplatky v závislosti na způsobu platby. Provozovatel upozorňuje zákazníka, že v ceně dárkového Kuponu jsou oproti ceně běžného Kuponu započteny i náklady na zhotovení a individualizaci tohoto Kuponu.
- 5.2 Při platbě je Zákazník oprávněn započíst peněžitou částku uvedenou v Kuponu na hodnotu.
- 5.3 O přijetí platby Ceny Ubytování vydá Provozovatel Zákazníkovi potvrzení. Potvrzení bude přístupné prostřednictvím Uživatelského účtu ve formátu PDF. Potvrzení není daňovým dokladem dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Cena Ubytování plně patří Poskytovateli, proto je povinnost vydání účetního či daňového dokladu na Poskytovateli.
- 5.4 Ceny Ubytování zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na Portále. V případě zjevné technické chyby při uvedení výše Ceny Ubytování nemá Provozovatel skutečnou vůli Smlouvu za takovýchto podmínek uzavřít.
- 5.5 Cenu Ubytování hradí Zákazník Poskytovateli prostřednictvím Provozovatele. Cenu Ubytování může Zákazník uhradit následujícími způsoby:
  - a) bezhotovostně bankovním převodem na účet Provozovatele č. 2200552730/2010, vedený u společnosti Fio banka, a.s. (dále jen „Účet Provozovatele“);
  - b) bezhotovostně platební kartou;
  - c) bezhotovostně přes systém Benefity;
  - d) bezhotovostně na základě faktury (potvrzení pro zaměstnavatele);
  - e) bezhotovostně platební metodou Twisto.
- 5.6 V případě, že Provozovatel je nebo se v budoucnu stane povinen k evidenci tržeb ve smyslu zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb, v účinném znění (dále jen „Zákon o evidenci tržeb“), Provozovatel vystaví Zákazníkovi elektronický doklad o zaplacení obsahující náležitosti podle zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb. Elektronický doklad bude přístupný prostřednictvím Uživatelského účtu. S vyhotovením elektronického dokladu o zaplacení Zákazník výslovně souhlasí. V tomto případě Provozovatel plní informační povinnost: „Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.“
- 5.7 Cena Ubytování je splatná do 3 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Zákazník je povinen uhradit Cenu Ubytování společně s uvedením variabilního symbolu platby.
- 5.8 Závazek Zákazníka uhradit Cenu Ubytování je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet Provozovatele.
- 5.9 V případě, že Zákazník uvede chybný variabilní symbol platby, variabilní symbol platby neuvede či uhradí částku v jiné výši než je povinen, bere na vědomí, že vyřizování těchto plateb může trvat několik dní a může mít za následek neposkytnutí Ubytování z důvodu nemožnosti spárovat platbu s fakturou. V případě chybně zadaného variabilního symbolu platby je Zákazník též na vyzvání Provozovatele povinen sdělit své číslo účtu, aby bylo možné jeho platbu identifikovat.
- 5.10 Provozovatel výslovně upozorňuje Zákazníka, že cenu není možné uhradit složenkou.
- 5.11 Platba „Twisto“ je poskytována společností Twisto payments a.s., IČ: 01615165, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085, se sídlem na adrese Újezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1 na základě Twisto faktury postoupením pohledávky na úhradu platby s prodlouženou splatností společnosti Twisto payments a.s., a to za podmínek uvedených ve Všeobecných obchodních podmínkách pro zákazníky služby „TWISTO“.
- 5.12 V případě, že Zákazník využije službu „Twisto“ zprostředkovanou Provozovatelem a poskytovanou ze strany Twisto payments a.s., je Zákazník povinen uhradit platbu (tj. celkovou kupní cenu a náklady na dopravu zboží) do 14

dnů ode dne doručení zboží.

- 5.13 V případě, že Zákazník využije službu „Twisto“ dojde k uzavření Smlouvy vyplněním objednávky ze strany Zákazníka, akceptací objednávky ze strany Provozovatele (písemným potvrzením elektronickou poštou) a úhradou ceny Zákazníkem nebo využitím služby „Twisto“.
- 5.14 Zákazník souhlasí s tím, že vybráním služby Twisto v objednávce a po následném schválení platby Twistem, akceptuje Všeobecné obchodní podmínky pro zákazníky služby „TWISTO“ a bere na vědomí Pravidla pro zpracování osobních údajů Společnosti Twisto.

## 6 Použití Kuponu

- 6.1 Na základě Smlouvy Provozovatel poskytne Zákazníkovi Kupon, který Zákazníka opravňuje k využití Ubytování.
- 6.2 Podmínky použití Kuponu, a to zejména doba jeho platnosti, jsou uvedeny v nabídce Poskytovatelů prezentované na Portále nebo jsou uvedeny přímo na Kuponu. Zákazník se zavazuje se s těmito podmínkami před uzavřením Smlouvy náležitě seznámit a zavazuje se je dodržovat. Zákazník je také povinen řídit se pokyny Poskytovatele k využití Ubytování.
- 6.3 Zákazník je povinen po obdržení Kuponu objednat či rezervovat Ubytování s dostatečným předstihem tak, aby bylo možno Ubytování poskytnout v době platnosti Kuponu. Poskytovatel ani Provozovatel neodpovídají za to, že Ubytování, resp. konkrétní termín, bude volné pro Zákazníky kdykoli po celou sjednanou dobu platnosti Kuponu, jelikož konkrétní termíny využití Ubytování mohou být již objednány či rezervovány jinými Zákazníky. Poskytovatel však garantuje, že má dostatečnou kapacitu, aby za obvyklých podmínek byl schopen Ubytování poskytnout v nabízeném množství ve stanovené době platnosti Kuponu. Provozovatel Zákazníka upozorňuje, že čím blíže ke konci sjednané doby platnosti Kuponu Zákazník provede objednávku či rezervaci, tím je větší šance, že mu tato objednávka či rezervace ze strany Poskytovatele nebude z důvodu nedostatku kapacity umožněna. Provozovatel nabádá Zákazníky, aby si před uzavřením Smlouvy zkontrolovali dostupnost Ubytování. Bez zbytečného odkladu po získání Kuponu je dále Zákazník povinen u Poskytovatele zjistit dostupnost Ubytování.
- 6.4 Po uplynutí doby platnosti Kuponu ztrácí Zákazník nárok na poskytnutí Ubytování bez nároku na jakoukoliv refundaci. Závazek Poskytovatele poskytnout Ubytování uplynutím doby platnosti Kuponu zaniká. Do 24 hodin po uplynutí platnosti Kuponu je možné hodnotu Kuponu využít jako kredity.
- 6.5 Kupon je možné použít pouze jednou.
- 6.6 V rámci jedné objednávky je Zákazníkovi vystaven pouze jeden Kupon, není-li výslovně sjednáno jinak.
- 6.7 Vymění-li Zákazník svůj Kupon za Kupon, v němž je inkorporována služba nižší hodnoty (pokud je to možné), nevzniká mu nárok na doplacení hodnoty původního Kuponu nebo na nový Kupon na zbytek hodnoty Kuponu původního.
- 6.8 Kupony na hodnotu poskytuje Provozovatel Zákazníkům s ohledem na podmínky uvedené na Portále.
- 6.9 Kupon na hodnotu a dárkový Kupon na hodnotu (dále společně jen „Kupon na hodnotu“) slouží výhradně k započtení částky na něm uvedené oproti částce za objednávku Ubytování v souvislosti s uzavřením Smlouvy dle těchto VOP. Kupony na hodnotu nelze kombinovat a lze je užít pouze jednorázově.
- 6.10 Kupon na hodnotu je Zákazník oprávněn využít od okamžiku obdržení do konce následujícího kalendářního roku.
- 6.11 Ohledně práv Zákazníka na odstoupení od Smlouvy týkající se Kuponu na hodnotu platí přiměřeně čl. 9 těchto Obchodních podmínek.

## 7. Kredity

- 7.1 Kredity je možné uplatnit pouze ve lhůtě stanovené Provozovatelem (dále jen „Doba platnosti“). Pokud Zákazník Kredity do uplynutí Doby platnosti neuplatní, propadají tyto kredity bez nároku na jakoukoli náhradu a není možné je již dále uplatnit. K uplatnění kreditu dochází v okamžiku uzavření Smlouvy, která je uzavřena dle objednávky, ve které Zákazník zvolil započtení kreditů na Cenu Ubytování.
- 7.2 V případě, že Zákazník uplatní kredity a následně využije své právo odstoupit od Smlouvy, Doba platnosti kreditů v den účinnosti odstoupení od Smlouvy je rovna počtu dní zbývajících do uplynutí Doby platnosti v den jejich uplatnění. V důsledku odstoupení od Smlouvy nedochází k prodloužení původní Doby platnosti uplatněných kreditů.
- 7.3 Zákazníci využívající tzv. benefiční karty vybraných poskytovatelů zaměstnaneckých benefičních mohou získat kredity i převedením svých benefičních bodů na kredity, a to prostřednictvím a výhradně za podmínek uvedených na stránce Benefiční brány. Zákazníci mohou k získání kreditů využít výhradně benefiční karty těch poskytovatelů zaměstnaneckých benefičních, s nimiž Provozovatel spolupracuje a kteří jsou uvedeni na stránce Benefiční brány.
- 7.4 Kredity mohou Zákazníci získat i výměnou za papírové poukázky značek uvedených na stránce Benefity (dále jen

„Poukázky“).

- 7.5 Podmínky pro výměnu Poukázek za Kredity:

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

- 7.6 Kredity získané z benefičních bodů nebo unišek nelze převést zpět na benefiční body nebo unišky ani na hotovost.

-7.7 Slevové kódy není možné kombinovat s jinými slevami, věrnostními body a kredity.

## 8. Odpovědnost Poskytovatele

- 8.1 S ohledem na to, že Ubytování poskytuje Zákazníkovi Poskytovatel, za vady Ubytování odpovídá Zákazníkovi Poskytovatel, a to dle příslušných právních předpisů (zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele) a smluvních podmínek Poskytovatele, které však nemohou omezit zákonná práva Zákazníka. Poskytovatel je tedy odpovědný především za:
  - 8.1.1 řádné poskytnutí Ubytování oproti předložení platného Kuponu;
  - 8.1.2 kvalitu Ubytování a
  - 8.1.3 informace ohledně Ubytování, tj. zejména jejich pravdivost a úplnost.
- 8.2 Veškerá práva z vadného plnění, tj. z vadně poskytnutého Ubytování (vady kvality, množství, rozsahu apod.), popř. jeho neposkytnutí, má Zákazník výhradně vůči Poskytovateli. Zákazník je tedy povinen je řešit přímo s Poskytovatelem. V případě, kdy má Zákazník zájem o storno Ubytování, poskytne Provozovatel Zákazníkovi součinnosti při jednání s Poskytovatelem, avšak Provozovatel není účasten na smluvním vztahu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, do něhož tak Provozovatel nemůže zasahovat.

## 9. Práva Zákazníka z vadného plnění Provozovatele

- 9.1 Práva a povinnosti Provozovatele a Zákazníka ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2615 až 2619 občanského zákoníku, a to dle předmětu plnění). Práva a povinnosti Provozovatele a Zákazníka obsažená v čl. 9 těchto Obchodních podmínek je třeba interpretovat s ohledem na nehmotnou povahu Služeb Provozovatele a Kuponu. Případné vady Služeb Provozovatele a Kuponu se Provozovatel bude snažit zhojit především opravou, úpravou či dodáním nového Kuponu, což nevylučuje žádání z práv Zákazníka.
- 9.2 Služba Provozovatele má vady v těch případech, neodpovídá-li Smlouvě, tedy zejména neopravňuje-li Kupon Zákazníka k využití Ubytování za sjednaných podmínek. V ostatních případech se má za to, že služba Provozovatele byla poskytnuta řádně. Služba Provozovatele nebyla poskytnuta řádně zejména v těchto případech:
  - 9.2.1 Provozovatel neposkytl Kupon Zákazníkovi v souladu se Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami;
  - 9.2.2 Kupon nemá náležitosti opravňující Zákazníka k využití Ubytování;
  - 9.2.3 Poskytovatel Kupon neakceptuje.
- 9.3 Zákazník je povinen oznámit zjevnou vadu Služby bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí nebo při náležité pozornosti zjistit měl.
- 9.4 Zákazník je povinen oznámit skrytou vadu Služby bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 24 měsíců od poskytnutí Služby.
- 9.5 V případě, že Služba byla poskytnuta vadně a Kupon má vady, má Zákazník právo zejména na odstranění vady Kuponu (oprava nebo doplnění) či na přiměřenou slevu z ceny.
- 9.6 Je-li vada odstranitelná, může se Zákazník domáhat buď opravy, nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět plnění řádně užívat, může Zákazník buď odstoupit od Smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny. Nemá-li podle Smlouvy plnění Provozovatele náležitě vlastnosti, může Zákazník požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud

se vada týká pouze součásti věci, může Zákazník požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od Smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Zákazník právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Zákazník i právo od Smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li Zákazník od Smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Provozovatel nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Provozovatel nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednáání nápravy Zákazníkovi způsobilo značné obtíže. U smlouvy o dílo nelze požadovat provedení nového díla, jestliže předmět díla nelze vrátit nebo předat Provozovateli.

- 9.7 Práva z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud o vadě před poskytnutím Služby věděl nebo musel vědět, dále pokud Zákazník vadu sám způsobil, zejména tím, že poskytnul nesprávné nebo neúplné podklady pro poskytnutí Služby nebo jednal v rozporu se Smlouvou, těmito Obchodními podmínkami nebo pokyny Provozovatele.
- 9.8 Při vytýkání vad (reklamací) služeb Provozovatel Zákazníkovi doporučuje, aby Zákazník specifikoval zpochybněnou Službu prostřednictvím kódu Kuponu, důvod zpochybnění služby, přesný popis charakteru vad a aby uvedl, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje. Uplatnění práv z vadného plnění může Zákazník zasílat mimo jiné na adresu sídla Provozovatele či na adresu elektronické pošty Provozovatele uvedené v úvodu Obchodních podmínek.
- 9.9 Provozovatel je povinen přijmout vytknutí vady (reklamací) 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. Provozovatel je povinen Zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy Zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje.
- 9.10 Provozovatel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 (tří) pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Provozovatel reklamace vyřizuje bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejich uplatnění, pokud se s Zákazníkem nedohodnul jinak. O datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace plnění vystaví Provozovatel Zákazníkovi písemné potvrzení.
- 9.11 Vady Ubytování je Zákazník povinen uplatňovat přímo u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při dostatečné péči zjistit. Provozovatel upozorňuje Zákazníky, že za vady Ubytování odpovídá právě Poskytovatel. Nad rámec svých zákonných povinností Provozovatel poskytuje Zákazníkům součinnost a plně je informuje o možnostech a způsobech uplatnění nároků vůči Poskytovatelům. K tomuto účelu mohou zákazníci využít zákaznickou linku Provozovatele dostupnou na tel. č.: +420 776 608 308.
- 9.12 Provozovatel se zproští své odpovědnosti za škodu vůči Zákazníkovi tehdy, způsobila-li škodu vyšší moc. Za vyšší moc se dle těchto Obchodních podmínek považují mimo jiné překážky na straně Poskytovatele (úpadek, exekuce, zánik apod.).
- 9.13 Provozovatel neodpovídá za zneužití údajů o konkrétní osobě a jejich platebních prostředků třetí osobou. Provozovatel nemá možnost ani právo zkoumat, zda údaje poskytované Provozovateli jsou poskytovány oprávněnou osobou a zda příslušný platební prostředek ovládá oprávněná osoba.
- 9.14 Zákazník nemá právo na vrácení peněz, které náleží na částku započítanou z Kuponu na hodnotu. To neplatí, neuplynula-li lhůta na odstoupení od smlouvy o koupi Kuponu na hodnotu.
- 9.15 Má-li Zákazník právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud Provozovatel namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

## 10. Právo na odstoupení od Smlouvy

- 10.1 Nejedná-li se o případ výslovně uvedený níže v Obchodních podmínkách či o jiný případ, kdy nelze dle zákona od Smlouvy odstoupit, má Zákazník v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů ode dne uzavření Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy musí být Provozovateli odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Pro odstoupení od Smlouvy může Zákazník využít [vzorový formulář](#) poskytovaný Provozovatelem, jenž tvoří přílohu Obchodních podmínek. Odstoupení od Smlouvy může Zákazník zasílat mimo jiné na adresu sídla Provozovatele či na adresu elektronické pošty Provozovatele.
- 10.2 V případě odstoupení od Smlouvy se Smlouva od počátku ruší. Provozovatel vrátí Zákazníkovi zaplacenou Cenu Ubytování do čtrnácti (14) dnů ode dne účinnosti odstoupení od Smlouvy stejným způsobem, jakým Cenu Ubytování od Zákazníka obdržel, nedohodne-li se se Zákazníkem jinak. Zákazník tímto souhlasí s tím, aby mu Provozovatel zaplacenou Cenu Ubytování vrátil prostřednictvím bezhotovostního bankovního převodu na účet, který Zákazník Provozovateli sdělí.
- 10.3 Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 písm. a) Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení

od smlouvy. V případě Služeb poskytovaných Provozovatelem tímto Zákazník dává svůj souhlas Provozovateli tyto Služby předčasně poskytnout a splnit tak jeho dluh.

- 10.4 Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 písm. l) Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od smlouvy o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a Provozovatel před uzavřením smlouvy sdělil Zákazníkovi, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.
- 10.5 V případě Služeb poskytovaných Provozovatelem podle čl. 10.3 a čl. 10.4 těchto Obchodních podmínek tímto Zákazník dává svůj souhlas Provozovateli tyto Služby předčasně poskytnout a současně prohlašuje, že je řádně poučen o následcích tohoto souhlasu, konkrétně o ztrátě svého práva na odstoupení od Smlouvy.
- 10.6 Za splnění Služeb Provozovatelem se považuje poskytnutí Kuponu, nejpozději však ta situace, kdy Zákazník podá návrh na uzavření smlouvy s Poskytovatelem na základě Kuponu. Na takovýto Kupon se hledí jako na využitý Kupon.
- 10.7 Zákazník dále bere na vědomí, že nemůže odstoupit od Smlouvy, jejímž prostřednictvím využil Služby Provozovatele „Dárkový Kupon“, a to z toho důvodu, že Dárkový Kupon je upraven podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu ve smyslu ust. § 1837 písm. d) Občanského zákoníku.
- 10.8 Započal-li Provozovatel s poskytováním služeb před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Zákazník Provozovateli poměrnou část ceny Služeb za plnění poskytnuté do okamžiku doručení odstoupení od Smlouvy Provozovateli. V tomto případě Provozovatel Zákazníkovi vrátí jen tu část Ceny Ubytování, která převyšuje cenu již poskytnutého plnění.
- 10.9 Je-li společně se Službou poskytnut Zákazníkovi dárek, je darovací smlouva mezi Provozovatelem a Zákazníkem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od Smlouvy, jejímž předmětem je Služba, k níž byl Zákazníkovi poskytnut dárek, pozbývá darovací smlouva ohledně takového daru účinnosti a Zákazník je povinen Provozovateli poskytnutý dárek vrátit.
- 10.10 Provozovatel upozorňuje Zákazníka na to, že v případě zjevné chyby v Ceně Ubytování nemá Provozovatel skutečnou vůli uzavřít Smlouvu. V případě, kdy bude Zákazníkovi poskytnut Kupon za zjevně chybnou Cenu Ubytování, zavazuje se Provozovatel tuto skutečnost Zákazníkovi oznámit bez zbytečného odkladu poté, co chybu zjistí. V tomto případě Smlouva uzavřena nebyla z důvodu neexistence vůle na straně Provozovatele. Nedojde-li mezi Provozovatelem a Zákazníkem k dohodě o způsobu řešení neplatnosti Smlouvy, vrátí Provozovatel Zákazníkovi Cenu Ubytování.
- 10.11 Po uplynutí lhůty pro odstoupení od Smlouvy či po využití Kuponu je možné provést storno pouze v případě, souhlasí-li Poskytovatel. V případě storna náleží Provozovateli náhrada škody ve výši 20 % z Ceny Ubytování. To nevylučuje případné nároky Poskytovatele, neboť storno podmínky Poskytovatele se řídí podmínkami Poskytovatele. Zákazník je proto povinen se před uzavřením Smlouvy informovat o storno podmínkách Poskytovatele.

## 11. Další práva a povinnosti smluvních stran

- 11.1 Provozovatel není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) Občanského zákoníku.
- 11.2 Pro Zákazníka je přístup na Portál bezúplatný, Portál Zákazník navštěvuje a užívá na vlastní odpovědnost, kdy je zejména povinen dodržovat právní předpisy České republiky. Provozovatel si vyhrazuje právo zamezit přístupu každému, kdo porušuje pravidla stanovená těmito Obchodními podmínkami.
- 11.3 Provozovatel neodpovídá za škodu vzniklou v souvislosti s využitím svých služeb, užitím informací nebo stahováním údajů z Portálu z důvodu technických chyb a chyb výpočetní techniky, chyb v údajích, přerušení nebo zpoždění v provozování serveru, počítačového viru, ztráty zisku nebo dat Zákazníka, z důvodu neoprávněného přístupu k přenosům či datům Zákazníka a jejich změny či jiné ztráty.
- 11.4 Poskytne-li Zákazník Provozovateli jakýkoliv údaj týkající se služeb Provozovatele či Ubytování, zejména rozhodne-li se na Portále publikovat recenzi služby Poskytovatele, nebo vyplní-li dotazník spokojenosti, dává tímto souhlas k bezplatnému zveřejnění všech poskytnutých údajů, a to včetně všech vizuálních či audiovizuálních záběrů, na Portále či na profilech Provozovatele na sociálních sítích. Zákazník jejich publikací nebo poskytnutím prohlašuje, že k těmto údajům má autorská či jiná potřebná práva anebo je jiným způsobem s nimi oprávněn nakládat tak, že jejich zveřejněním na Portále či na profilech Provozovatele na sociálních sítích nedojde k porušení autorských či jiných práv třetích osob. Zároveň Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel je v odůvodněných důvodech oprávněn recenzi služby Poskytovatele či obsah dotazníku spokojenosti odstranit, resp. není povinen tyto údaje publikovat, a to včetně všech vizuálních či audiovizuálních záběrů. Provozovatel však obsah ukládaný Zákazníky aktivně nemonitoruje, nehraje tedy aktivní roli takové povahy, že by bylo možné konstatovat, že obsah ukládaný Zákazníky zná anebo kontroluje.
- 11.5 Provozovatel poskytuje Služby pouze pro osobní a nekomerční účely. Proto nikdo nesmí znovu prodávat, odkazovat na (deep linking), užívat, kopírovat, monitorovat (např. pavouky nebo technikou scraping), zobrazovat,

stahovat a reprodukovat obsah, informace, software, rezervace, kupóny, produkty a služby dostupné na Portále za jakýmkoli komerčním nebo konkurenčním účelem.

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

- 12.1 K poskytování služeb je Provozovatel oprávněn na základě živnostenského oprávnění. Činnost Provozovatele nepodléhá jinému povolení. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Kontrolu dodržování právních předpisů na ochranu spotřebitele provádí Česká obchodní inspekce (<http://www.coi.cz>). Česká obchodní inspekce je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů plynoucích ze Smlouvy či z těchto VOP. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Práva spotřebitelů hájí i jejich zájmová sdružení a jiné subjekty na jejich ochranu.
- 12.2 V případě, že dojde mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Pro podání stížnosti a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů lze rovněž využít on-line platformu, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 12.3 Případné stížnosti vyřizuje Provozovatel prostřednictvím svého kontaktního e-mailu uvedeného v úvodu těchto Obchodních podmínek. Zákazník se dále může obrátit na subjekty uvedené výše v tomto článku.

## 13. Závěrečná ustanovení

- 13.1 Znění Obchodních podmínek může Provozovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Obchodních podmínek. Nové znění Obchodních podmínek bude zpřístupněno na Portále.
- 13.2 Smluvní strany se výslovně dohodly, že veškeré spory, které by v budoucnu vznikly ze smlouvy uzavřené mezi nimi, spory, které vzniknou v souvislosti se Smlouvou, včetně sporů ohledně její platnosti, výkladu, realizace či ukončení, práva z tohoto právního vztahu přímo či nepřímo vznikající, otázky právní platnosti tohoto právního vztahu, otázky práv s výše uvedenými právy souvisejícími, a to i v případě, že tato Smlouva bude neplatná, zrušena nebo od ní bude odstoupeno, budou nejprve řešeny smírnou cestou na zásadách poctivosti a dobrých mravů. V případě neúspěchu smírného řešení budou spor řešeny v rámci soudního řízení před soudy České republiky, a to podle českého práva.
- 13.3 Pokud vztah založený Smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak se smluvní strany dohodly, že se Smlouva uzavřená mezi nimi řídí příslušnými právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem, případně zákonem o ochraně spotřebitele. Tímto není vyloučena ochrana spotřebitele poskytnutá mu právem státu, kde má spotřebitel své obvyklé bydliště.
- 13.4 Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Zákazník sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.
- 13.5 Nebude-li dohodnuto jinak nebo není-li v Obchodních podmínkách stanoveno jinak, veškerá korespondence související se Smlouvou musí být druhé smluvní straně doručena elektronickou poštou, osobně nebo doporučeně pozemní poštou. Zákazníkovi je doručováno na elektronickou adresu Zákazníka, zpráva je doručena okamžikem jejího přijetí na server příchozí pošty Zákazníka. Integrita zpráv zaslaných elektronickou poštou může být zajištěna certifikátem.
- 13.6 Zákazník není bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele oprávněn práva a povinnosti ze Smlouvy postoupit na třetí osobu.
- 13.7 Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 13.8 Je-li některé ustanovení Obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.
- 13.9 Smlouva včetně Obchodních podmínek je archivována Provozovatelem v elektronické podobě a není přístupná.
- 13.10 Obchodní podmínky jsou, není-li smluvně mezi Provozovatelem a Zákazníkem sjednáno jinak, platné a účinné od 1. dubna 2019.
- 13.11 Upravují-li Obchodní podmínky práva a povinnosti Zákazníka ze Smlouvy uzavřené před účinností těchto Obchodních podmínek pro Zákazníka výhodněji, než Obchodní podmínky, kterými se řídí daná Smlouva, použijí se v těchto případech příslušná výhodnější ustanovení těchto Obchodních podmínek.