Obchodní podmínky

obchodní společnosti

TPF group s.r.o.

se sídlem Dvořákova 44/14, 602 00 Brno

IČ: 02642328DIČ: CZ02642328

zapsané 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 BrnoTelefon: +420 538 880 980

E-mail: info@travelking.cz

Provozní doba: všední dny 8:00 - 16:30

(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 (dále jen **„Zákazník“**) 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 a doplňkové služby nabízené nebo umožněné Provozovatelem (dále jen „**Služby Provozovatele**“), které se vztahují na různé zejména ubytovací služby, balíčky (jako jsou například kombinace vstupenek na společenskou, sportovní či kulturní akci a ubytovací služby – dále jako „**Balíček**“ a vstupenka na takovou akci, která je součástí Balíčku dále jen **„Vstupenka“**), a dále také sportovní, vzdělávací, zábavní, umělecké či rekreační služby (toto vše vč. Balíčku dále jen „**Služba**“ nebo „**Služby**“) nabízené poskytovateli služeb cestovního ruchu (dále jen „**Poskytovatel**“) prostřednictvím webových stránek umístěných na internetové adrese (dále jen „**Portál**“). K využití Služby se Poskytovatel prostřednictvím Provozovatele zavazuje Zákazníkovi poskytnout individuálně určenou poukázku (dále jen „**Kupon**“). Předmětem Smlouvy na straně Zákazníka je závazek zaplatit cenu Služby prostřednictvím Provozovatele.

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

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

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

1.7 Zákazník bere na vědomí, že jeho právní vztahy a postavení se řídí rovněž obchodními podmínkami daného Poskytovatele. Obchodní podmínky Poskytovatele jsou součástí objednávkového procesu (procesu uzavření Smlouvy). V případě rozporu obchodních podmínek Poskytovatele a těchto Obchodních podmínek platí, že vztah Provozovatele a Zákazníka se řídí Obchodními podmínkami bez ohledu na případné ustanovení obchodních podmínek Poskytovatele, které by bylo v rozporu s Obchodními podmínkami.

2. Obecná ustanovení

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

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

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

2.4 Na Portále jsou zveřejněny informace, které jsou založeny na informacích poskytnutých Poskytovateli. Prostor na Portále, na němž jsou nabízeny Služby, je Provozovatelem pronajímán Poskytovatelům, kteří jsou plně odpovědní za úplnost, přesnost, pravdivost a právní nezávadnost veškerých informací týkajících se Služeb, vč. poplatků, cen, vstupného, dostupnosti, podmínek a dalších relevantních informací. Provozovatel neodpovídá za případnou úplnost, přesnost, pravdivost a právní nezávadnost obsahu zveřejňovaného Poskytovateli na Portále, ani za jeho úplnost, přesnost či pravdivost. Provozovatel obsah zveřejňovaný Poskytovateli aktivně nemonitoruje, nehraje tedy aktivní roli takové povahy, že by bylo možné konstatovat, že tento obsah zná anebo kontroluje.

3. Uživatelský účet

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

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

3.3 Zákazník je oprávněn se registrovat i prostřednictvím svého profilu na sociální síti Facebook provozované společností Meta Platforms, Inc., se sídlem 1601 Willow Road, Menlo Park, Spojené státy americké. Jméno, příjmení a emailová adresa jsou získány automaticky na základě informací v tomto profilu uvedených.

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

3.5 Zákazník není oprávněn umožnit využívání Uživatelského účtu třetím osobám.

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

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

4. Uzavření Smlouvy

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

4.1.1 poskytované Službě a jejích hlavních vlastnostech,

4.1.2 možnostech volby nadstandardních služeb, které se touto volbou stávají součástí Služby a za které je Zákazník povinen uhradit příplatek,

4.1.3 tom, zda jde o Službu na konkrétní termín, či nikoliv,

4.1.4 ceně Služby,

4.1.5 způsobu platby ceny Služby, včetně případné možnosti Rozdělené platby dle odst. 5.18 Obchodních podmínek.

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 objednávku a zaplatit“ či jiné tlačítko obdobného znění. Zákazník tímto bere na vědomí, že konečným potvrzením objednávky kliknutím na takové tlačítko se zavazuje k zaplacení Ceny Služby (jak je tato definována níže).

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 Služby a Kuponu, který Zákazníka opravňuje k využití Služby, která bude Zákazníkovi poskytnuta Poskytovatelem, nikoliv Provozovatelem.

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

4.6 Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Provozovatel odešle akceptaci objednávky (návrhu na uzavření Smlouvy) odeslané Zákazníkem (aniž je však dotčen odst. 4.13 Obchodních podmínek). Provozovatel tuto akceptaci objednávky zašle na adresu elektronické pošty Zákazníka včetně výzvy k zaplacení Ceny Služby dle zvoleného způsobu. Spolu s akceptací objednávky zasílá Provozovatel Zákazníkovi rovněž aktuální znění Smlouvy a Obchodních podmínek ve formátu PDF. Zvolil-li Zákazník bezhotovostní platbu platební kartou a proběhne-li platba řádně, Provozovatel Zákazníkovi zašle akceptaci objednávky ve formě potvrzení o přijetí platby a rovněž aktuální znění Smlouvy a Obchodních podmínek ve formátu PDF.

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

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

4.9 Provozovatel poskytne Zákazníkovi Kupon ihned poté, co Zákazník uhradí plnou Cenu Služby, nedojde-li k situaci dle odst. 4.13 Obchodních podmínek nebo dle odst. 5.5 Obchodních podmínek. V případě Rozdělené platby se postupuje dle odst. 5.19 Obchodních podmínek.

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

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

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

4.13 Zákazník bere na vědomí, že nabídka některých Služeb a jejich Cena Služeb jsou určovány dynamicky v reálném čase na základě dat z externích systémů Poskytovatelů (dále jen **„Služba s dynamickou Cenou“**). Zákazník je povinen před odesláním objednávky zkontrolovat parametry Služeb a zejména Cenu Služby, která se může v průběhu provádění objednávky změnit. U Služeb s dynamickou Cenou dále není možné zakoupit Kupon ani Službu bez přesně zvoleného termínu rezervace (tj. vždy je nutné vybrat přesný termín využití Služby).

4.14 U Služeb s dynamickou Cenou, zejména v případě, pokud v době mezi odesláním objednávky Zákazníkem a jejím zpracováním systémem Provozovatele či registrací Zákazníka v systému Poskytovatele dojde na straně Poskytovatele ke změně Ceny Služby, změně jiných dat či informací, které mají vliv na změnu Ceny Služby či vyčerpání dostupných kapacit, si Provozovatel dále vyhrazuje dle svého uvážení právo:

a) neuzavřít Smlouvu (neakceptovat objednávku) též v případě, pokud v době mezi odesláním objednávky Zákazníkem a jejím zpracováním systémem Provozovatele dojde na straně Poskytovatele ke změně Ceny Služby, změně jiných dat či informací, které mají vliv na změnu Ceny Služby či vyčerpání dostupných kapacit. Využije-li v takovém případě Provozovatel práva Smlouvu neuzavřít, bude Provozovatel Zákazníka bez zbytečného odkladu informovat a Smlouva není uzavřena, a to i přes to, že Zákazníkovi bylo doručeno automatické potvrzení rezervace; případné uhrazené peněžní prostředky budou Zákazníkovi bezodkladně vráceny;

b) kontaktovat Zákazníka s nabídkou náhradního řešení situace, zejména např. přesunem objednávky na jiný termín, ukáže-li se, že Služba s dynamickou Cenou již přestala být dostupná. V takovém případě záleží na dohodě mezi Zákazníkem a Provozovatelem, nedohodnou-li se však na řešení situace, platí, že Provozovatel využil práva neuzavřít Smlouvu dle písm. a) výše.

5. Cena Služby, platební podmínky

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

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

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

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

5.5 Ceny Služby zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na Portále s výjimkou Služeb s dynamickou Cenou. U Služeb s dynamickou Cenou platí, že zobrazovaná Cena Služby je/byla platná v okamžiku posledního ověření Ceny Služby ze strany Provozovatele u Poskytovatele, avšak s ohledem na technickou povahu a technické limitace nelze garantovat, že Cena Služby bude stejná i v okamžiku uzavření Smlouvy. To Zákazník bere na vědomí. V případě zjevné technické chyby při uvedení výše Ceny Služby nemá Provozovatel skutečnou vůli Smlouvu za takovýchto podmínek uzavřít. U Služeb s dynamickou Cenou dále platí, že změní-li se Cena Služby v časovém období od posledního zobrazení Ceny Služby Zákazníkovi do okamžiku uzavření Smlouvy, pak Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že:

a) došlo-li v mezičase ke snížení Ceny Služby, dojde k uzavření Smlouvy, i když došlo v mezičase ke změně Ceny Služby (a to za stejnou či za nižší Cenu Služby, než která byla Zákazníkovi zobrazena); nebo

b) došlo-li v mezičase ke zvýšení Ceny Služby, (i) odmítne Provozovatel uzavření Smlouvy dle odst. 4.13 Obchodních podmínek, (ii) dojde k uzavření Smlouvy po dodatečném odsouhlasení Ceny Služby ze strany Zákazníka a/nebo (iii) Provozovatel bude kontaktovat Zákazníka za účelem vyřešení situace.

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

a) bezhotovostně bankovním převodem na účet Provozovatele č. 2200552730/2010, vedený u společnosti Fio banka, a.s. (dále jen „**Účet Provozovatele**“);

b) bezhotovostně platební kartou;

c) bezhotovostně přes systém Benefity;

d) bezhotovostně na základě faktury (potvrzení pro zaměstnavatele);

e) bezhotovostně platební metodou Twisto;

f) platební metodou Skip Pay; nebo

g) platební metodou MúzaPay.

Provozovatel není povinen nabízet všechny výše uvedené způsoby platby u všech Služeb. V případě Služby s dynamickou Cenou je možné Cenu Služby uhradit pouze těmi platebními metodami, které Portál pro danou Službu umožňuje a které vedou k okamžité autorizaci nebo bezodkladnému potvrzení platby, (tj. k okamžité úhradě Služby s dynamickou Cenou), zejm. okamžitým bankovním převodem či pomocí platby kartou. Odst. 5.8 Obchodních podmínek se v tomto případě nepoužije a Cena Služby je splatná okamžitě, resp. neprodleně po uzavření Smlouvy. Není-li platba Ceny Služby u Služeb s dynamickou Cenou řádně autorizována nebo potvrzena bezprostředně v rámci objednávkového procesu či neprodleně po jeho dokončení (s ohledem na okolnosti; např. neprodleně poté, co je Zákazník odkázán na platební bránu), je Provozovatel oprávněn objednávku bez dalšího stornovat, o čemž bude Zákazníka vhodným způsobem informovat.

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

5.8 Cena Služby je splatná do 3 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Zákazník je povinen uhradit Cenu Služby společně s uvedením variabilního symbolu platby. U Rozdělené platby se splatnost Rezervační zálohy a Doplatku řídí odst. 5.19 Obchodních podmínek.

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

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

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

5.12 Platba „Twisto“ je poskytována společností Twisto payments a.s., IČ: 01615165, zapsanou v obchodním rejstříku

vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085, se sídlem na adrese Ujezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1 na základě Twisto faktury postoupením pohledávky na úhradu platby s prodlouženou splatností společnosti Twisto payments a.s., a to za podmínek uvedených ve Všeobecných obchodních podmínkách pro zákazníky služby „TWISTO“

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

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

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

5.16 Skip Pay: Více o zpracování osobních údajů zde. Všechny informace dostupné na webu Skip Pay.

5.17 Udává-li, propaguje-li nebo zobrazuje-li Provozovatel některé druhy Služeb jako Službu, která je v akci či ve slevě, zobrazuje Provozovatel u takové Služby rovněž informaci o tom, jaká byla nejnižší Cena Služby, za kterou Provozovatel danou Službu nabízel v (i) období posledních 30 dnů před zahájením akce nebo slevy, nebo (ii) v období od začátku poskytování takové Služby, je-li Služba poskytována kratší dobu, nebo (iii) v době 30 dnů před prvním poskytnutím slevy, zvyšuje-li Provozovatel slevu z Ceny Služby postupně (dále jen jako **„Cena před slevou“**). Nezobrazuje-li Provozovatel takovou informaci o Ceně před slevou přímo, informuje tímto Zákazníka, že cena zobrazovaná na Portálu jako cena předešlá (např. naznačením přeškrtnutí či odlišným zobrazením) je rovna Ceně před slevou a zobrazuje-li Provozovatel akce či slevy pomocí prvku, který v sobě zahrnuje procento (%), je takto udávaná sleva nebo akce vždy počítána z Ceny před slevou.

5.18 U vybraných Služeb, u nichž Zákazník při objednávce volí přesný termín využití Služby, může Provozovatel podle svého vlastního uvážení nabídnout Zákazníkovi možnost uhradit Cenu Služby ve dvou částech, tj. Rezervační zálohou a Doplatkem (dále jen „Rozdělená platba“). Provozovatel není povinen Rozdělenou platbu nabízet u všech Služeb a Zákazník nemá na využití Rozdělené platby právní nárok. Informace, zda je Rozdělená platba u konkrétní Služby k dispozici, jakož i další podmínky jejího využití, jsou uvedeny na Portále. Pro účely Rozdělené platby se rozumí:

a) „Rezervační zálohou“ první, nevratná část Ceny Služby, kterou Zákazník hradí za účelem provedení rezervace Služby na zvolený termín. Výše Rezervační zálohy je uvedena na Portále a v akceptaci objednávky dle odst. 4.6 Obchodních podmínek. Rezervační záloha se započítává na Cenu Služby;

b) „Doplatkem“ zbývající část Ceny Služby po odečtení Rezervační zálohy, která je splatná ve lhůtě uvedené na Portále a v akceptaci objednávky (dále jen „Splatnost Doplatku“);

c) „Paušální náhradou škody“ částka ve výši uhrazené Rezervační zálohy, která v případech dle odst. 5.19 písm. d) či e) Obchodních podmínek připadá Provozovateli.

5.19 Rozhodne-li se Zákazník využít možnosti Rozdělené platby, platí pak dále, že:

a) Rezervační záloha je splatná ve lhůtě dle odst. 5.8 Obchodních podmínek, u Služby s dynamickou Cenou okamžitě dle odst. 5.6 Obchodních podmínek. Rezervační zálohu je Zákazník povinen uhradit peněžními prostředky (prostředky dle následující věty na platbu Rezervační zálohy nelze využít). Slevový kód, kredity či Kupon na hodnotu lze v rozsahu, v jakém to Obchodní podmínky umožňují, uplatnit pouze na úhradu Doplatku, a to nejvýše do jeho výše;

b) Provozovatel může Zákazníka na blížící se Splatnost Doplatku upozornit elektronickou poštou;

c) odchylně od odst. 4.9 a 6.1 Obchodních podmínek zajistí Provozovatel po připsání Rezervační zálohy rezervaci Služby na zvolený termín u Poskytovatele a poskytne Zákazníkovi Kupon bez ohledu na to, že Zákazník zatím neuhradil celou Cenu Služby. Zákazník bere na vědomí, že (i) Kupon jej opravňuje k využití Služby pouze za podmínky včasné úhrady celé Ceny Služby (tedy za podmínky, že doplatí i Doplatek) a že (ii) zanikne-li Smlouva dle písm. d) či e) tohoto odstavce (k tomu srov. níže), Kupon pozbývá platnosti a Službu nebude možné využít;

d) neuhradí-li Zákazník Doplatek nejpozději v den Splatnosti Doplatku, je Provozovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to i jménem a na účet Poskytovatele od smlouvy, na jejímž základě má být Zákazníkovi Služba poskytnuta. Zákazník bere na vědomí, že neuhrazení Doplatku ve Splatnosti Doplatku představuje podstatné porušení Smlouvy. Odstoupení je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení na elektronickou adresu (e-mail) Zákazníka. Provozovatel není povinen od Smlouvy odstoupit bezodkladně po uplynutí Splatnosti Doplatku. Uhradí-li Zákazník Doplatek po Splatnosti Doplatku, avšak před doručením oznámení o odstoupení od Smlouvy dle tohoto odstavce, a nestanoví-li Provozovatel jinak, budou Smluvní strany považovat Doplatek za uhrazený včas. Odstoupením Smlouva zaniká a Kupon pozbývá platnosti. Zákazník v takovém případě bere na vědomí, že nebude oprávněn využít Službu;

e) Rezervační záloha je nevratná. Zanikne-li Smlouva či závazek Poskytovatele poskytnout Službu z důvodu na straně Zákazníka, zejména (i) odstoupením Provozovatele od Smlouvy dle písm. d) tohoto odstavce (k tomu srov. výše) a/nebo (ii) po dohodě Smluvních stran zrušením Smlouvy (stornem) na žádost Zákazníka (přičemž za takovou dohodu se bude

považovat též situace, kdy to Provozovatel Zákazníkovi umožní automatizovaně prostřednictvím Portálu), má Provozovatel právo na Paušální náhradu škody. Rezervační záloha se v takových případech Zákazníkovi nevrací a připadá Provozovateli jako Paušální náhrada škody, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak. Paušální náhrada škody kryje zejména újmu spočívající v blokaci kapacity Služby ve zvoleném termínu a v nákladech na zajištění rezervace a správu Rozdělené platby. Smluvní strany považují její výši za přiměřenou. Nárok Provozovatele na náhradu škody přesahující Paušální náhradu škody je vyloučen. V každém případě je Provozovatel oprávněn svůj nárok na Paušální náhradu škody započíst proti nároku Zákazníka na vrácení Rezervační zálohy;

f) předchozí odstavec o nevratnosti Rezervační zálohy se nepoužije, zanikne-li Smlouva z důvodu na straně Provozovatele či Poskytovatele nebo odstoupí-li Zákazník od Smlouvy v případech, kdy mu takové právo dle čl. 10 Obchodních podmínek či dle právních předpisů náleží. V těchto případech se Zákazníkovi vrací uhrazená Cena Služby včetně Rezervační zálohy v souladu s Obchodními podmínkami a právními předpisy.

6. Použití Kuponu

6.1 Na základě Smlouvy Provozovatel poskytne Zákazníkovi Kupon, který Zákazníka opravňuje k využití Služby, a to bez zbytečného odkladu od zaplacení Ceny Služby (v případě Rozdělené platby ve lhůtě dle odst. 5.19 Obchodních podmínek). Je-li Provozovatel v prodlení s dodáním Kuponu, může Zákazník od Smlouvy odstoupit, nesplní-li Provozovatel svoji povinnost dodat Kupon ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu Zákazník poskytl. Zákazník může od Smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že Provozovatel odmítl plnit nebo je plnění v určeném čase nezbytné s ohledem na okolnosti při uzavření Smlouvy anebo Provozovatel sdělil Zákazníkovi před uzavřením Smlouvy, že je dodání v určitý čas nezbytné.

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

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

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

6.5 Kupon je možné použít pouze jednou.

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

6.7 Vymění-li Zákazník svůj Kupon za Kupon, v němž je inkorporována Služba nižší hodnoty (pokud je to možné), nevzniká mu nárok na doplacení hodnoty původního Kuponu nebo na nový Kupon na zbytek hodnoty Kuponu původního. Vymění-li Zákazník svůj Kupon za Kupon, v němž je inkorporována Služba vyšší hodnoty (například z důvodu vyšších cen z důvodu dané sezóny), je taková výměna možná pouze po doplacení cenového rozdílu v plné výši, přičemž doplatek je vždy vyžadován před provedením výměny Kuponu. To platí obdobně v případech, kdy je Zákazníkovi umožněna změna rezervace Služby nebo výměna rezervace (zejména změna termínu) z jiného důvodu, například se souhlasem Provozovatele (na který však nemá Zákazník právní nárok, nestanoví-li Obchodní podmínky výslovně jinak).

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 Služby 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.

6.12 Zákazník bere na vědomí, že spolu s Kuponem není s ohledem na povahu Kuponu či Služby Provozovatele či způsob a dobu jejich užití dodáván návod.

7. Kredity

7.1 Kredity je možné uplatnit pouze ve lhůtě stanovené Provozovatelem (dále jen „**Doba platnosti**“). Pokud Zákazník Kredity do uplynutí Doby platnosti neuplatní, propadají tyto kredity bez nároku na jakoukoli náhradu a není možné je již dále uplatnit. K uplatnění kreditu dochází v okamžiku uzavření Smlouvy, která je uzavřena dle objednávky, ve které Zákazník zvolil započtení kreditů na Cenu Služby. Platnost kreditů je 6 měsíců od data jejich připsání na účet.

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

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

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

7.5 Podmínky pro výměnu Poukázek za Kredity:

7.5.1 Zákazník musí mít založený Uživatelský účet;

7.5.2 Poukázky 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 benefitních bodů nebo unišeků nelze převést zpět na benefitní body nebo unišeky ani na hotovost.

7.7 Kredity nelze kombinovat se slevovými kódy a Kupony na hodnotu. Kredity také není možné využít v kategorii „Zážitkové balíčky“ a „Chalupy“.

8. Odpovědnost Poskytovatele

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

8.1.1 řádné poskytnutí Služby oproti předložení platného Kuponu;

8.1.2 kvalitu poskytnuté Služby a

8.1.3 informace ohledně Služby, tj. zejména jejich pravdivost a úplnost.

8.2 Veškerá práva z vadného plnění, tj. z vadně poskytnuté Služby (vady kvality, množství, rozsahu apod.), popř. jejího neposkytnutí, má Zákazník výhradně vůči Poskytovateli. Zákazník je tedy povinen je řešit přímo s Poskytovatelem. V případě, kdy má Zákazník zájem o storno Služby mimo případy, kdy na to má právo dle Obchodních podmínek, 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 1918 a 1920 až 1925 Občanského zákoníku). Práva a povinnosti Provozovatele a Zákazníka obsažená v čl. 9 těchto Obchodních podmínek je třeba interpretovat s ohledem na nehmotnou povahu Služeb Provozovatele a Kuponu. Případné vady Služeb Provozovatele a Kuponu se Provozovatel bude snažit zhojit především opravou, úpravou či dodáním nového Kuponu, což nevylučuje žádná z práv Zákazníka.

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

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

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

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

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

9.5 Má-li Služba Provozovatele či Kupon vady, může se Zákazník domáhat buď opravy nebo dodání či poskytnutí nového Kuponu či Služby Provozovatele, a to dle své volby, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by Kupon či Služba Provozovatele měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Provozovatele. Provozovatel může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Kupon či Služba Provozovatele měla bez vady. S ohledem na povahu vady se může Zákazník domáhat i doplnění toho, co chybí. Namísto práv uvedených výše se může Zákazník domáhat přiměřené slevy z Ceny Služby či odstoupení od Smlouvy v případě, že (i) Provozovatel vadu neodstranil v souladu se zákonem a Obchodními podmínkami nebo ji odmítl odstranit; (ii) vada se projeví opakovaně; (iii) vada je podstatným porušením Smlouvy; (iv) je z prohlášení Provozovatele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka. Postupují-li smluvní strany tak, že Provozovatel má odstranit vadu, odstraní Provozovatel vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Zákazníkovi nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha Kuponu a Služby Provozovatele a účel, pro který Kupon a Službu Provozovatele Zákazník objednal.

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

9.7 Při vytýkání vad (reklamaci) Služeb Provozovatele Provozovatel Zákazníkovi doporučuje, aby Zákazník specifikoval zpochybněnou Službu Provozovatele prostřednictvím kódu Kuponu, důvod zpochybnění Služby Provozovatele, přesný popis charakteru vad a aby uvedl, jaký způsob vyřízení 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.

9.8 Provozovatel je povinen přijmout vytknutí vady (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. Provozovatel je povinen Zákazníkovi vydat písemné potvrzení obsahující informaci o tom, (i) kdy Zákazník právo uplatnil, (ii) co je obsahem reklamace, (iii) jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje, (iv) a kontaktní údaje Zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

9.9 Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Provozovatel se Zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. V této lhůtě je Provozovatel povinen Zákazníka o výsledku reklamace i informovat. 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. Je-li Provozovatel v prodlení s vyřízením reklamace, má Zákazník právo odstoupit od Smlouvy nebo může požadovat přiměřenou slevu z Ceny Služby.

9.10 Vady Služeb je Zákazník povinen uplatňovat přímo u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při dostatečné péči zjistit. Provozovatel upozorňuje Zákazníky, že za vady Služeb odpovídá právě Poskytovatel. Nad rámec svých zákonných povinností Provozovatel poskytuje Zákazníkům součinnost a plně je informuje o možnostech a způsobech uplatnění nároků vůči Poskytovatelům. K tomuto účelu mohou zákazníci využít zákaznickou linku Provozovatele dostupnou na tel. č.: +420 538 880 980

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

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

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

9.14 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, storno a změna termínu Služby

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. Pro odstoupení od Smlouvy může Zákazník využít vzorový formulář poskytovaný Provozovatelem, jenž tvoří přílohu Obchodních podmínek. Odstoupení od Smlouvy může Zákazník učinit jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči Provozovateli, zejména odesláním 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 Služby do čtrnácti (14) dnů ode dne účinnosti odstoupení od Smlouvy stejným způsobem, jakým Cenu Služby od Zákazníka obdržel, nedohodne-li se se Zákazníkem jinak. Zákazník tímto souhlasí s tím, aby mu Provozovatel zaplacenou Cenu Služby vrátil prostřednictvím bezhotovostního bankovního převodu na účet, který Zákazník Provozovateli sdělí.

10.3 Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 písm. a) Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty; v případě plnění za úplatu, pouze pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy poučil spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy. Zákazník dále bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 písm. j) Občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od smlouvy o ubytování, přepravě zboží, nájmu dopravního prostředku, stravování nebo využití volného času, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období, přičemž toto se bude týkat zejména vztahu Zákazníka a Poskytovatele, má-li být plněno k určitému termínu.

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

10.5 Za splnění Služeb Provozovatele se považuje poskytnutí Kuponu, nejpozději však ta situace, kdy Zákazník podá návrh na uzavření smlouvy s Poskytovatelem na základě Kuponu. Takovýto Kupon je využitým Kuponem.

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

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

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

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

10.10 Po uplynutí lhůty pro odstoupení od Smlouvy či po využití Kuponu (zejm. podá-li Zákazník návrh na uzavření smlouvy s Poskytovatelem dle odst. 10.5 Obchodních podmínek) není možné provést storno ani změnu rezervace Služby (např. termín), není-li dále stanoveno jinak.

11. Další práva a povinnosti smluvních stran

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

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

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

11.4 Poskytne-li Zákazník Provozovateli jakýkoliv údaj týkající se Služeb Provozovatele či Služeb, zejména rozhodne-li se na Portále publikovat recenzi Služby Poskytovatele, nebo vyplní-li dotazník spokojenosti, dává tímto souhlas k bezplatnému zveřejnění všech poskytnutých údajů, a to včetně všech vizuálních či audiovizuálních záběrů, na Portále či na profilech Provozovatele na sociálních sítích. Zákazník jejich publikací nebo poskytnutím prohlašuje, že k těmto údajům má autorská či jiná potřebná práva anebo je jiným způsobem s nimi oprávněn nakládat tak, že jejich zveřejněním na Portále či na profilech Provozovatele na sociálních sítích nedojde k porušení autorských či jiných práv třetích osob. Zároveň Zákazník

bere na vědomí, že Provozovatel je v odůvodněných důvodech oprávněn recenzi Služby Poskytovatele či obsah dotazníku spokojenosti odstranit, resp. není povinen tyto údaje publikovat, a to včetně všech vizuálních či audiovizuálních záběrů. Provozovatel však obsah ukládaný Zákazníky aktivně nemonitoruje, nehraje tedy aktivní roli takové povahy, že by bylo možné konstatovat, že obsah ukládaný Zákazníky zná anebo kontroluje.

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

11.6 Zveřejňuje-li Provozovatel na Portálu recenze třetích osob, které využily Služeb Provozovatele, mají s ním zkušenost nebo si objednaly Službu (dále jen jako **„Zákaznická recenze“**) informuje Provozovatel vhodným způsobem o tom, (i) zda a jak je ta která Zákaznická recenze ověřena či (ii) zda se jedná o placenou Zákaznickou recenzi. Není-li tato informace uvedena vhodným způsobem u Zákaznické recenze, informuje tímto Provozovatel Zákazníka, že Zákaznická recenze je ověřena e-mailem Zákazníka, který službu využil (tj. je zajištěno, že osoba, která Zákaznickou recenzi napsala, měla přístup k e-mailu Zákazníka) a že se nejedná o placenou Zákaznickou recenzi.

12. Zvláštní ustanovení pro sekci Chaty a chalupy

12.1 Kromě Služeb (tj. ubytovacích, sportovních, vzdělávacích, zábavních, uměleckých či rekreačních služeb) Provozovatel na Portále pro Zákazníky shromažďuje a udržuje nabídku objektů Poskytovatelů ke krátkodobému pronájmu (zejména chaty, chalupy, sruby a obdobné objekty), (dále jen „Objekty k pronájmu“). Tato nabídka je umístěna na Portále v sekci Chaty a chalupy (dále jen „Sekce Chaty a chalupy“). Pro Sekci Chaty a chalupy platí toto zvláštní ustanovení čl. 12. Zbývající části těchto Obchodních podmínek se na Sekci Chaty a chalupy uplatí, neobsahuje-li tento čl. 12 speciální úpravu.

12.2 V Sekci Chaty a chalupy může Zákazník nezávazně rezervovat Objekt k pronájmu či zaslat Poskytovateli prostřednictvím Provozovatele dotaz. Odesláním nezávazné rezervace či dotazu Zákazník současně uzavírá smlouvu o zprostředkování s Provozovatelem (dále jen „Smlouva o zprostředkování“), jejímž předmětem je na straně Provozovatele závazek zprostředkovat úvodní kontakt, kontaktní údaje Poskytovatele a Zákazníka a následnou (především emailovou) komunikaci mezi Zákazníkem a Poskytovatelem ohledně vybraného Objektu k pronájmu.

12.3 Pro odeslání rezervace Objektu k pronájmu či dotazu na Poskytovatele vyplní Zákazník formulář vztahující se ke konkrétnímu Objektu k pronájmu. Formulář dle předchozí věty představuje současně návrh na uzavření Smlouvy o zprostředkování.

12.4 Smlouva o zprostředkování je uzavřena okamžikem, kdy je Provozovateli doručena objednávka dle bodu 12.3. Provozovatel následně zašle na adresu elektronické pošty Zákazníka potvrzení o uzavření Smlouvy o zprostředkování. Spolu s tímto potvrzením Provozovatel Zákazníkovi rovněž zašle aktuální znění Smlouvy o zprostředkování a Obchodních podmínek ve formátu PDF a dále kontaktní údaje a další popisné údaje týkající se zvoleného Objektu k pronájmu a příslušného Poskytovatele.

12.5 Zbývající části těchto Obchodních podmínek se na Smlouvu o zprostředkování použijí přiměřeně, nevylučuje-li to jejich povaha. Zejména se na Smlouvu o zprostředkování použijí informace poskytnuté Provozovatelem ve smyslu § 1810 a 1820 Občanského zákoníku a příslušných ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

13. Kontrola Provozovatele, mimosoudní řešení sporů, stížnosti a další informace

13.1 K poskytování Služeb Provozovatele je Provozovatel oprávněn na základě živnostenského oprávnění. Činnost Provozovatele nepodléhá jinému povolování. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Kontrolu dodržování právních předpisů na ochranu spotřebitele provádí Česká obchodní inspekce (https://coi.gov.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.

13.2 V případě, že dojde mezi Provozovatelem a Zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24 Praha 2, email: adr@coi.gov.cz, web: https://coi.gov.cz/informace-o-adr/ Pro podání stížnosti a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů lze rovněž využít on-line platformu, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_cs

13.3 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.

13.4 Výchozí pořadí (řazení) nabídek Služeb zobrazovaných Zákazníkům na Portále není náhodné. K určení pořadí využívá Provozovatel automatizovaný algoritmus, který nabídky řadí na základě následujících hlavních parametrů (seřazeny sestupně podle důležitosti):

13.4.1 Obchodní úspěšnost a výše provize (dominantní parametr): Největší vliv na pořadí má celkový objem prodejů dané Služby v nedávném období a z toho plynoucí absolutní výše provize pro Provozovatele. Nabídky, které jsou Zákazníky častěji vyhledávány a kupovány (což generuje vyšší provizi), se zobrazují výše. Poskytovatelé mohou své umístění ve výchozím řazení vylepšit sjednáním vyšší provizní sazby (formou úplaty).

13.4.2 Speciální promoakce a marketingová podpora: Služby, které jsou součástí aktivních slevových či marketingových kampaní (např. Last minute, speciální balíčky), nebo u kterých si Poskytovatel u Provozovatele zaplatil zviditelnění, získávají v algoritmu plošné zvýhodnění a posouvají se ve výpisu výše. Ostatní parametry a vlastní filtry: Parametry jako průměrné uživatelské hodnocení Služby (recenze) nebo doba, po kterou je Služba na Portále nabízena (novost), nemají na výchozí řazení vliv. Uživatelské recenze a hodnocení vstupují do řazení až v momentě, kdy Zákazník aktivně změní výchozí zobrazení Portálu a zvolí si vlastní způsob řazení (aplikací příslušného filtru). Výpis Služeb je rovněž vždy primárně omezen na základě vyhledávacích parametrů, které Zákazník sám zadá.

14. Balíčky

14.1 Balíčky jsou zpravidla na Portále označeny tak, že se jedná o Balíček nebo že daná Služba zahrnuje dodatečné plnění jako jsou Vstupenky.

14.2 U Balíčku Provozovatel nemusí Zákazníkovi zasílat Kupon (zejm. dle odst. 6.1 Obchodních podmínek). Zaplatil-li Zákazník Cenu Služby v souladu s Obchodními podmínkami, poskytne Provozovatel Zákazníkovi Vstupenku a další informace nezbytné pro využití Balíčku nejpozději do 7 dnů před termínem, kdy má být Balíček (resp. jeho jednotlivé části) využit ze strany Zákazníka. Objedná-li si Zákazník Balíček později (popř. bezprostředně před termínem dle předchozí věty), pak Provozovatel doručuje Vstupenku bez zbytečného odkladu. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tímto termínem dodání Vstupenky, a to i s ohledem na další zájmy, jako je ochrana proti podvodům (pozdní distribuce unikátních kódů Vstupenek minimalizuje riziko jejich padělání a zneužití).

14.3 Ostatní ustanovení Obchodních podmínek o Službách se použijí obdobně na Balíčky, není-li v tomto článku Obchodních podmínek stanoveno jinak. To platí mimo jiné i v případě zrušení, změny či vadného průběhu akce, ke které se váže Vstupenka, přičemž zde se obdobně uplatní odst. 8.1 a násl. Obchodních podmínek. Zákazník bere na vědomí, že samotnou Službu, k jejímuž využití Vstupenka opravňuje (účast na dané akci), poskytuje Poskytovatel. Veškeré nároky plynoucí ze Vstupenky, zejména právo na vstup, nároky plynoucí ze zrušení či změny akce, nebo nároky na náhradu škody vzniklé v místě konání, by měl Zákazník uplatňovat vůči Poskytovateli.

15. Závěrečná ustanovení

15.1 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.

15.2 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 spory řešeny v rámci soudního řízení před soudy České republiky, a to podle českého práva.

15.3 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.

15.4 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.

15.5 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.

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

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

15.8 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 dotknutá platnost ostatních ustanovení.

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

15.10 Pro výklad Obchodních podmínek jsou rovněž relevantní informace na Portále, které vyplývají zejména z jednotlivých textů na Portále, jiných upozornění, ovládacích prvků či skupin ovládacích prvků, a to i s ohledem na vizuál a uspořádání takových prvků.

15.11 Obchodní podmínky jsou, není-li smluvně mezi Provozovatelem a Zákazníkem sjednáno jinak, platné a účinné od 02.11.2026.

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

Příloha: Vzorový formulář k odstoupení od smlouvy