

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (dále jen "VOP") pro on-line rezervace, platby a dárkové poukazy

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto VOP upravují smluvní vztah mezi:
 - **Provozovatelem:** je poskytovatel služby, u kterého si zákazník vytváří rezervaci prostřednictvím online rezervačního formuláře. a
 - **Zákazníkem:** osobou, která si rezervuje služby, on-line je hradí, nebo nakupuje a uplatňuje dárkové poukazy.
- 1.2. Smluvní vztah vzniká výlučně mezi Provozovatelem a Zákazníkem. Poskytovatel rezervačního systému, dodavatel Widgetu nebo poskytovatel platebních služeb (PSP) vystupují výlučně jako techničtí dodavatelé, poskytovatelé licence a/nebo technické podpory a nejsou smluvními stranami tohoto vztahu.
- 1.3. Zákazník potvrzuje souhlas s těmito VOP před odesláním rezervace či objednávky. Specifické podmínky Provozovatele (např. provozní řád, obchodní podmínky, detailní storna apod.) mají v případě rozporu přednost před těmito VOP.

2. Definice

- **Zákazník:** fyzická nebo právnická osoba, která objednává, popřípadě hradí plnění Provozovatele.
- **Rezervační widget (Widget):** On-line nástroj pro zobrazení nabídky rezervací.
- **Služby:** služby nebo jiná plnění nabízená Provozovatelem.
- **Rezervace:** Elektronické objednání termínu služby.
- **Rezervace s platbou/zálohou:** Rezervace podmíněná plnou nebo částečnou on-line úhradou předem.
- **Poukaz (víceúčelový):** elektronický poukaz (např. dárkový poukaz) s unikátním kódem, představující peněžní hodnotu uplatnitelnou na služby nebo produkty Provozovatele.
- **PSP:** Licencovaný poskytovatel platebních služeb (platební brána).
- **No-show:** Situace, kdy se Zákazník nedostaví bez včasného zrušení rezervace.

3. Uzavření smlouvy

- 3.1. Zákazník je povinen uvádět pravdivé a aktuální údaje.
- 3.2. **Okamžik uzavření smlouvy:**
 - **U rezervací bez on-line platby:** Okamžikem potvrzení rezervace Provozovatelem (e-mail, SMS, notifikace).
 - **U rezervací s platbou/zálohou:** Úspěšným dokončením on-line platby, tj. připsáním peněz na bankovní účet a zasláním potvrzení ze strany Provozovatele.
 - **U nákupu Poukazu:** Potvrzením nákupu, připsáním peněz na bankovní účet a vygenerováním kódu Poukazu.
- 3.3. Odesláním rezervace Zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a souhlasí s nimi.
- 3.4. V případě neúspěšné rezervace / on-line platby se rezervace nepotvrdí a Provozovatel nemá povinnost službu poskytnout.

- 3.5. Aktuální rozsah služeb, jejich popis a ceny jsou zveřejněny ve Widgetu, na webové stránce nebo v provozovně Provozovatele.
- 3.6. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4. Práva a povinnosti Zákazníka / Provozovatele

- 4.1. Zákazník má právo na řádné, odborné a včasné poskytnutí Služby, na informace o ceně / rozsahu a na uplatnění reklamace dle čl. 8. VOP.
- 4.2. Zákazník je povinen dostavit se včas, řídit se pokyny Provozovatele a uvést údaje pravdivě a úplně.
- 4.3. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou v prostorách Provozovatele.
- 4.4. Zákazník bere na vědomí, že Prevádzkovateľ (a případně jeho technický dodavatel) je oprávněn zabránit v provedení rezervace přes Rezervační systém zákazníkovi, který předtím podstatným způsobem tyto VOP při využívání rezervačního systému porušil. Podstatným porušením je i nevyužití rezervace a její nestornování.
- 4.5. Provozovatel poskytuje Služby s odbornou péčí a v souladu s právními předpisy.
- 4.6. Provozovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí Služby v odůvodněných případech (např. agresivní jednání, zjevně nevhodný zdravotní stav, porušování provozního řádu).
- 4.7. Provozovatel odpovídá za obsah nabídky, termíny, komunikaci a plnění Služeb. Technické řešení evidence rezervací zajišťuje externí poskytovatel softwaru; Poskytovatel softwaru nenese odpovědnost za provozování ani plnění Služeb Provozovatele.
- 4.8. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel nezodpovídá za funkčnost datové sítě, funkčnost hardwarového vybavení, programového vybavení nebo jiných služeb od externích dodavatelů, jako ani za případné neposkytnutí služby, v případech výpadku dodávky elektrické energie, výpadku datové sítě, jiných poruch způsobených třetími osobami nebo zásahem vyšší moci.
- 4.9. Provozovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením svých právních povinností. Zákazník a Provozovatel se dohodli, že povinnost Provozovatele k náhradě jakékoli předvídatelné škody je omezena do výše ceny Služby skutečně zaplacené Zákazníkem, přičemž toto omezení se nevztahuje na škodu způsobenou úmyslně, z hrubé nedbalosti nebo na újmu způsobenou na přirozených právech člověka (zejména újmu na zdraví).
- 4.10. Rezervace je uzavírána na dálku prostřednictvím elektronických prostředků. Právo na odstoupení se posuzuje dle občanského zákoníku. U služeb poskytovaných v konkrétním termínu může být uplatněno zvláštní pravidlo / výjimka; jinak se uplatní storno podmínky dle čl. 7.
- 4.11. Ochrana proti zneužití: Provozovatel si vyhrazuje právo v odůvodněných případech (zejména při podezření na podvodné jednání, zneužití platební metody, padělání, neoprávněnou manipulaci s unikátním kódem nebo při jednání v rozporu s dobrými mravy) dočasně či trvale zablokovat uplatnění Poukazu, zrušit Rezervaci nebo odmítnout poskytnutí Služby. V takovém případě Provozovatel informuje Zákazníka a je oprávněn vyžadovat dodatečné ověření oprávněnosti nároku (např. předložení potvrzení o úhradě či dokladu totožnosti). Pokud se podezření potvrdí, je Provozovatel oprávněn od smlouvy odstoupit bez náhrady.

5. Platební ujednání

- 5.1. Není-li využita on-line platba, hradí se cena služby na místě (hotově/kartou).
- 5.2. On-line platby zpracovává PSP. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel může pověřit zprostředkovatele technickým zpracováním plateb (např. Bookio, banku alebo poskytovatele PSP).
- 5.3. Zaplacením přes on-line rozhraní se platba považuje za přijatou přímo Provozovatelem.

6. Dárkové poukazy

- 6.1. Parametry Poukazu (hodnota, platnost, pravidla čerpání) určuje Provozovatel a jsou uvedeny při nákupu.
- 6.2. Poukaz je přenosný a má víceúčelový charakter. Po předchozím odsouhlasení Provozovatelem může tedy Zákazník využít online platbu za Poukaz/Rezervaci i na jiné Služby Provozovatele (včetně služeb neuvedených ve Widgetu) a/nebo v jiné provozovně Provozovatele (včetně zahraničí).
- 6.3. Zákazník uplatní Poukaz v době jeho platnosti. Pokud je cena služby vyšší než hodnota Poukazu, Zákazník doplatí rozdíl;
- 6.4. Pokud Zákazník nevyužije dárkový poukaz do konce doby jeho platnosti, jeho hodnota bez náhrady propadá ve prospěch Provozovatele. Z dárkového poukazu se nevrací hotovost.

7. Změny, zrušení a storno podmínky

- 7.1. **Zrušení Zákazníkem:** Zákazník je oprávněn změnit nebo zrušit rezervaci nejpozději ve lhůtě uvedené ve Storno podmínkách zobrazených při výběru platební metody v online rezervačním formuláři, nejpozději však před začátkem rezervovaného termínu. Konkrétní lhůta pro zrušení nebo změnu rezervace je Zákazníkovi vždy zřetelně oznámena před provedením platby a je zároveň uvedena v potvrzovacím e-mailu o rezervaci.
- 7.2. **Storno poplatky:**
 - Při zrušení po lehote může být účtovaný storno poplatek až 100 % ceny služby pokud nie je v storno podmienkach uvedené inak.
 - Při zrušení po uplynutí lhůty může být účtován storno poplatek až do výše 100 % ceny služby, pokud není ve storno podmínkách uvedeno jinak.
- 7.3. Specifické podmínky Provozovatele (např. provozní řád, obchodní podmínky, detailní storna apod.) mají v případě rozporu přednost před těmito VOP.
- 7.4. **Zrušení Provozovatelem:** Provozovatel může rezervaci zrušit z provozních důvodů (nemoc, technické potíže); o tom informuje Zákazníka bezodkladně a může nabídnout náhradní termín.
- 7.5. Pro vrácení on-line plateb (refundaci) se Provozovatel a Zákazník dohodnou na postupu, přičemž vrácení on-line plateb se provádí standardně stejnou metodou, jakou byla provedena platba, pokud se Provozovatel nerozhodne jinak.

8. Reklamace a stížnosti

- 8.1. **Služba:** Reklamaci služby uplatňuje Zákazník bez zbytečného odkladu po poskytnutí služby osobně, prostřednictvím kontaktního formuláře nebo kontaktních informací uvedených na stránce Provozovatele.
- 8.2. **Platba:** Dotazy k on-line platbám (např. duplicita) podává Zákazník Provozovateli, který zajistí technické prověření u PSP. Provozovatel je oprávněn pověřit poskytovatele technického řešení (např. Bookio), aby jeho jménem a na jeho účet vyřizoval reklamace a zajišťoval komunikaci se Zákazníky.
- 8.3. Provozovatel vyřídí reklamaci nejpozději do 30 dnů (u spotřebitelů), není-li právními předpisy stanoveno jinak.
- 8.4. Není-li Zákazník spokojen, může využít mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR) u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

9. Ochrana osobních údajů a komunikace

- 9.1. Správcem osobních údajů Zákazníka je Provozovatel. Účelem zpracování je zejména rezervace, komunikace a plnění Služeb, evidence a splnění zákonných povinností.
- 9.2. Provozovatel může využívat rezervační systém / Widget a další technické nástroje třetích stran (hosting, notifikace, analytika). V takovém případě zajišťuje právní základy (souhlasy / informace) a uzavírá potřebné zpracovatelské smlouvy.
- 9.3. Zákazník souhlasí s tím, že mu veškeré informace, potvrzení a dokumenty související s vytvořenou Rezervací, nákupem Poukazu nebo poskytováním Služeb budou doručovány elektronicky, a to zejména prostřednictvím e-mailu, SMS, notifikací nebo jiných elektronických komunikačních kanálů. Zákazník výslovně souhlasí s tím, aby jej Provozovatel (nebo jím pověřená osoba, např. Bookio) kontaktoval za účelem: upřesnění organizačních detailů a pokynů k poskytované Službě; poskytování zákaznické podpory a vyřizování dotazů či reklamací; zjišťování zpětné vazby, hodnocení spokojenosti a kvality poskytnutých Služeb; informování o provozních změnách, náhradních termínech nebo jiných skutečnostech nezbytných pro řádné plnění smlouvy.
- 9.4. Podrobné Zásady zpracování osobních údajů jsou dostupné na webu Provozovatele.
- 9.5. Platební údaje zpracovává PSP jako samostatný správce / zpracovatel dle svých pravidel a bezpečnostních standardů.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. U Poukazů zakoupených on-line má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů, pokud nebyl Poukaz uplatněn. U služeb na konkrétní termín může být toto právo ze zákona vyloučeno.
- 10.2. Tyto VOP se řídí právem České republiky.
- 10.3. Neplatnost jednotlivého ustanovení nemá vliv na platnost zbývajících částí VOP; neplatné ustanovení bude nahrazeno účelem odpovídajícím pravidlem.
- 10.4. Provozovatel může VOP přiměřeně změnit, zejména při změně právních předpisů, nabídky Služeb, provozních / technických podmínek. Změnu zveřejní předem na webu. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1.1.2025