

# Obchodné podmienky

spoločnosti

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

so sídlom Dvořákova 44/14, 602 00 Brno

IČ: 02642328DIČ: CZ02642328

spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri, ktorý vedie Krajský súd v Brne, oddiel C, vložka 81968

predmetom podnikania je výroba, obchod a služby neuvedené v prílohách 1 až 3 živnostenského zákona.

## Kontaktné údaje:

Adresa: Dvořákova 44/14, 602 00 Brno

Telefón: +421 233 006 990

E-mail: info@travelking.sk

Prevádzková doba: pracovné dni 8:00 – 16:30

(ďalej len „Prevádzkovateľ“)

## 1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto obchodné podmienky (ďalej len „**Obchodné podmienky**“) upravujú vzťahy v zmysle ustanovenia § 1751 ods. 1 zákona č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) a stanovujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s alebo na základe zmluvy uzatvorenej medzi Prevádzkovateľom a zákazníkom (ďalej len „Zákazník“) prostredníctvom elektronického formulára Prevádzkovateľa (ďalej len „Zmluva\*\*“) a tvoria jej neoddeliteľnú súčasť.

1.2 Zákazníkom je výlučne spotrebiteľ v zmysle § 419 Občianskeho zákonníka. Tieto Obchodné podmienky sa nevzťahujú na prípady, keď osoba, ktorá má v úmysle využívať Služby Prevádzkovateľa, je právnickou osobou alebo osobou, ktorá pri objednávaní Služieb koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci svojho samostatného výkonu povolania.

1.3 Predmetom Zmluvy na strane Prevádzkovateľa je záväzok poskytovať služby, konkrétne sprostredkovať online nákup, objednávku, (sprostredkovanú) platbu alebo rezervačné a doplnkové služby ponúkané alebo umožnené prevádzkovateľom (ďalej len „**služby prevádzkovateľa**“), ktoré sa vzťahujú najmä na rôzne ubytovacie služby, balíčky (ako sú napríklad kombinácie vstupeniiek na spoločenské, športové alebo kultúrne podujatia a ubytovacie služby – ďalej len „Balíček“ a vstupenka na takúto akciu, ktorá je súčasťou Balíčka, ďalej len „Vstupenka“), a ďalej aj športové, vzdelávacie, zábavné, umelecké alebo rekreačné služby (všetko vrátane Balíčka ďalej len „Služba“ alebo „Služby“) ponúkané poskytovateľom služieb cestovného ruchu (ďalej len „Poskytovateľ“) prostredníctvom webových stránok umiestnených na internetovej adrese (ďalej len „Portál“). Na využívanie Služby sa Poskytovateľ prostredníctvom Prevádzkovateľa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi individuálne určený poukaz (ďalej len „Kupón\*\*\*“). Predmetom Zmluvy na strane Zákazníka je záväzok zaplatiť cenu Služby prostredníctvom Prevádzkovateľa.

1.4 Na Portáli sú prezentované Služby vrátane ich parametrov a vlastností.

1.5 Ustanovenia odlišné od týchto Obchodných podmienok si Prevádzkovateľ a Zákazník (ďalej spoločne ako **Zmluvné strany**) môžu dohodnúť v Zmluve. Odlišné dojednania v Zmluve majú prednosť pred ustanoveniami Obchodných podmienok.

1.6 Ustanovenia týchto Obchodných podmienok sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Zmluva a tieto Obchodné podmienky sú vyhotovené v slovenskom jazyku. Zmluvu je možné uzavrieť v slovenskom jazyku.

1.7 Zákazník berie na vedomie, že jeho právne vzťahy a postavenie sa riadia aj obchodnými podmienkami daného Poskytovateľa. Obchodné podmienky Poskytovateľa sú súčasťou procesu objednávanie (procesu uzatvorenia Zmluvy). V prípade rozporu medzi obchodnými podmienkami Poskytovateľa a týmito Obchodnými podmienkami platí, že vzťah Prevádzkovateľa a Zákazníka sa riadi Obchodnými podmienkami bez ohľadu na prípadné ustanovenia obchodných podmienok Poskytovateľa, ktoré by boli v rozpore s Obchodnými podmienkami.

## 2. Všeobecné ustanovenia

2.1 Prevádzkovateľ dlhodobo vyvíja činnosť zameranú na zabezpečenie širokej ponuky Služieb pre svojich Zákazníkov, zákazníckej a technickej podpory a budovania užívateľsky prívetivého portálu. Na tento účel prevádzkovateľ uzatvára zmluvné vzťahy s poskytovateľmi a tieto vzťahy s nimi priebežne udržiava. Prevádzkovateľ ďalej poskytuje poskytovateľom priestor na portáli na prezentáciu ich služieb.

2.2 Zákazník na základe uzavretia Zmluvy získa Kupón, ktorý ho oprávňuje na využívanie Služieb.

**2.3 Prevádzkovateľ vstupuje do zmluvného vzťahu so Zákazníkom výlučne prostredníctvom Zmluvy, ktorej predmetom je sprostredkovanie Služieb a Kupónu. Od momentu uzavretia Zmluvy prevádzkovateľ koná výlučne ako sprostredkovateľ medzi Zákazníkom a Poskytovateľom. Prevádzkovateľ nevystavuje Kupón. Prevádzkovateľ nepredáva, neprenajíma ani neponúka žiadne produkty alebo služby v oblasti cestovného ruchu, športu, vzdelávania, zábavy, umenia alebo rekreácie. Prevádzkovateľ tak nenesie zodpovednosť za vady Služby.**

2.4 Na Portáli sú zverejnené informácie, ktoré vychádzajú z informácií poskytnutých Poskytovateľom. Priestor na portáli, na ktorom sú ponúkané služby, prenajíma prevádzkovateľ poskytovateľom, ktorí sú plne zodpovední za úplnosť, presnosť, pravdivosť a právnu bezchybnosť všetkých informácií týkajúcich sa služieb, vrátane poplatkov, cien, vstupného, dostupnosti, podmienok a ďalších relevantných informácií. Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadnú úplnosť, presnosť, pravdivosť a právnu bezchybnosť obsahu zverejneného Poskytovateľmi na Portáli, ani za jeho úplnosť, presnosť či pravdivosť. Prevádzkovateľ obsah zverejňovaný Poskytovateľmi aktívne nemonitoruje, nehrá teda aktívnu úlohu takej povahy, aby bolo možné konštatovať, že tento obsah pozná alebo kontroluje.

### 3. Užívateľský účet

3.1 Na základe registrácie vykonanej na portáli môže zákazník prístupovať do svojho užívateľského rozhrania. Zo svojho užívateľského rozhrania môže zákazník najmä zadávať objednávky kupónov (ďalej len „užívateľský účet“).

3.2 Pri registrácii je Zákazník povinný uvádzať všetky údaje správne a pravdivo. Údaje uvedené v užívateľskom účte je Zákazník povinný aktualizovať pri akejkoľvek ich zmene. Údaje uvedené Zákazníkom v užívateľskom účte sú Prevádzkovateľom považované za správne.

3.3 Zákazník je oprávnený zaregistrovať sa aj prostredníctvom svojho profilu na sociálnej sieti Facebook prevádzkovanéj spoločnosťou Meta Platforms, Inc., so sídlom 1601 Willow Road, Menlo Park, Spojené štáty americké. Meno, priezvisko a e-mailová adresa sa získavajú automaticky na základe informácií uvedených v tomto profile.

3.4 Prístup k užívateľskému účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Zákazník je povinný zachovávať mlčanlivosť o informáciách potrebných na prístup k svojmu užívateľskému účtu.

3.5 Zákazník nie je oprávnený umožniť využívanie užívateľského účtu tretím osobám.

3.6 Prevádzkovateľ môže zrušiť užívateľský účet, a to najmä v prípade, ak zákazník svoj užívateľský účet nevyužíva dlhšie ako 24 mesiacov, alebo v prípade, ak zákazník poruší svoje zmluvné povinnosti voči prevádzkovateľovi.

3.7 Zákazník berie na vedomie, že užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nevyhnutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia prevádzkovateľa, prípadne nevyhnutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia tretích osôb.

### 4. Uzatvorenie zmluvy

4.1 Na odoslanie objednávky (návrhu na uzavretie zmluvy) zákazník vyplní objednávkový formulár týkajúci sa konkrétnej ponuky služby na portáli. Ponuka služieb na portáli a objednávkový formulár obsahujú najmä informácie o:

4.1.1 poskytovanej službe a jej hlavných vlastnostiach,

4.1.2 možnostiach výberu nadštandardných služieb, ktoré sa týmto výberom stávajú súčasťou Služby a za ktoré je Zákazník povinný uhradiť príplatok,

4.1.3 tom, či ide o Službu na konkrétny termín, či nie,

4.1.4 cene Služby,

4.1.5 spôsobe platby ceny Služby.

4.2 Pred odoslaním objednávky má Zákazník možnosť skontrolovať a zmeniť údaje, ktoré do objednávky zadal, a to aj s ohľadom na možnosť Zákazníka zistiť a opraviť chyby vzniknuté pri vkladaní údajov do objednávky. Objednávku odošle Zákazník kliknutím na tlačidlo „Dokončiť objednávku a zaplatiť“ alebo iné tlačidlo s podobným znením. Zákazník týmto berie na vedomie, že konečným potvrdením objednávky kliknutím na takéto tlačidlo sa zaväzuje uhradiť cenu služby (ako je definovaná nižšie).

4.3 Zákazník je povinný v objednávke uviesť úplné a pravdivé údaje. Údaje uvedené v objednávke sú prevádzkovateľom považované za úplné a pravdivé.

4.4 Zákazník odoslaním objednávky vyhlasuje, že

4.4.1 je právne spôsobilý na odoslanie objednávky a na prevzatie práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy, a to najmä s

ohľadom na svoj vek, alebo je zastúpený zákonným zástupcom,

4.4.2 všetky údaje, ktoré poskytuje prevádzkovateľovi, sú pravdivé, úplné, presné a správne,

4.4.3 sa riadne a dostatočne oboznámil s obsahom svojich práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a Obchodných podmienok, najmä s tým, že predmetom Zmluvy je sprostredkovanie Služby a Kupónu, ktorý Zákazníka oprávňuje na využitie Služby, ktorú Zákazníkovi poskytne Poskytovateľ, nie Prevádzkovateľ.

4.5 Prevádzkovateľ bezodkladne po prijatí objednávky potvrdí toto prijatie Zákazníkovi e-mailom, a to na e-mailovú adresu Zákazníka uvedenú v objednávke (ďalej len „**e-mailová adresa Zákazníka**“).

4.6 Zmluva je uzavretá v okamihu, keď Prevádzkovateľ zašle prijatie objednávky (návrhu na uzavretie Zmluvy) zaslanej Zákazníkom (bez toho, aby bol dotknutý odsek 4.13 Obchodných podmienok). Prevádzkovateľ zašle toto prijatie objednávky na e-mailovú adresu Zákazníka vrátane výzvy na zaplatenie ceny služby podľa zvoleného spôsobu. Spolu s prijatím objednávky zašle prevádzkovateľ zákazníkovi aj aktuálne znenie zmluvy a obchodných podmienok vo formáte PDF. Ak si zákazník zvolil bezhotovostnú platbu platobnou kartou a platba prebehne riadne, prevádzkovateľ zašle zákazníkovi prijatie objednávky vo forme potvrdenia o prijatí platby, ako aj aktuálne znenie Zmluvy a Obchodných podmienok vo formáte PDF.

4.7 Zákazník súhlasí s tým, že prevádzkovateľ môže začať poskytovať služby prevádzkovateľa podľa zmluvy bezprostredne po uzavretí tejto zmluvy. Zákazník berie na vedomie, že prevádzkovateľ je oprávnený splniť svoje záväzky alebo poskytnúť služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy.

4.8 V prípade, že prevádzkovateľ nemôže splniť niektorú z požiadaviek uvedených v objednávke, zašle zákazníkovi novú ponuku s uvedením možných variantov objednávky. Zmluva je v tomto prípade uzatvorená v okamihu, keď prevádzkovateľovi bolo doručené prijatie konkrétnej varianty ponuky zo strany zákazníka.

4.9 Prevádzkovateľ poskytne Zákazníkovi Kupón ihneď po tom, ako Zákazník uhradí plnú Cenu Služby, pokiaľ nenastane situácia podľa bodu 4.13 Obchodných podmienok alebo podľa bodu 5.5 Obchodných podmienok

4.10 Zákazník berie na vedomie, že Prevádzkovateľ nie je povinný uzavrieť Zmluvu, a to najmä s osobami, ktoré v minulosti podstatným spôsobom porušili svoje zmluvné alebo zákonné povinnosti voči prevádzkovateľovi alebo ktorémukoľvek z poskytovateľov.

4.11 Všetky prezentácie služieb prevádzkovateľa umiestnené na portáli majú iba informatívny charakter a prevádzkovateľ nie je povinný uzavrieť zmluvu týkajúcu sa týchto služieb prevádzkovateľa. Ustanovenie § 1732 ods. 2 Občianskeho zákonníka sa neuplatňuje.

4.12 Zmluvné strany vylučujú uplatnenie § 1740 ods. 3 Občianskeho zákonníka.

4.13 Zákazník berie na vedomie, že ponuka niektorých Služieb a ich Cena Služieb sa určujú dynamicky v reálnom čase na základe údajov z externých systémov Poskytovateľov (ďalej len „**Služba s dynamickou Cenou**“). Zákazník je povinný pred odoslaním objednávky skontrolovať parametre Služieb a najmä Cenu Služby, ktorá sa môže v priebehu spracovania objednávky zmeniť. Pri Službách s dynamickou cenou nie je ďalej možné zakúpiť Kupón ani Službu bez presne zvoleného termínu rezervácie (t. j. vždy je nutné zvoliť presný termín využitia Služby).

4.14 V prípade služieb s dynamickou cenou, najmä ak v čase medzi odoslaním objednávky zákazníkovi a jej spracovaním systémom prevádzkovateľa alebo registráciou zákazníka v systéme poskytovateľa dôjde na strane poskytovateľa k zmene ceny služby, zmene iných údajov alebo informácií, ktoré majú vplyv na zmenu ceny služby alebo vyčerpanie dostupných kapacít, prevádzkovateľ si ďalej vyhradzuje právo podľa vlastného uváženia:

**a)** neuzavrieť zmluvu (neprijmúť objednávku) aj v prípade, ak v čase medzi odoslaním objednávky zákazníkovi a jej spracovaním systémom prevádzkovateľa dôjde na strane poskytovateľa k zmene ceny služby, zmene iných údajov alebo informácií, ktoré majú vplyv na zmenu ceny služby alebo vyčerpanie dostupných kapacít. Ak v takomto prípade Prevádzkovateľ využije právo neuzavrieť Zmluvu, Prevádzkovateľ o tom bez zbytočného odkladu informuje Zákazníka a Zmluva nie je uzavretá, a to aj napriek tomu, že Zákazníkovi bolo doručené automatické potvrdenie rezervácie; prípadne uhradené finančné prostriedky budú Zákazníkovi bezodkladne vrátené;

**b)** kontaktovať Zákazníka s ponukou náhradného riešenia situácie, najmä napr. presunutím objednávky na iný termín, ak sa ukáže, že Služba s dynamickou cenou už nie je dostupná. V takom prípade záleží na dohode medzi Zákazníkom a Prevádzkovateľom, ak sa však nedohodnú na riešení situácie, platí, že Prevádzkovateľ využije právo neuzavrieť Zmluvu podľa písm. a) vyššie.

## 5. Cena služby, platobné podmienky

5.1 Portál obsahuje informácie o cenách služieb a spôsoboch ich úhrady (na účely obchodných podmienok len **Cena služby**). Ak si Zákazník zvolí nadštandardnú službu, príplatok za nadštandardnú službu je súčasťou Ceny služby. Cena služby je uvedená vrátane dane z pridanej hodnoty. Zákazník nie je povinný hradiť náklady na balenie, dopravu ani žiadne ďalšie súvisiace poplatky, ak nie je výslovne stanovené inak. Poskytovateľ nevyžaduje žiadne poplatky v závislosti od spôsobu platby. Prevádzkovateľ upozorňuje zákazníka, že v cene darčekového kupónu sú na rozdiel od ceny bežného kupónu zahrnuté aj náklady na výrobu a individualizáciu tohto kupónu.

5.2 Portál obsahuje aj informácie o prípadných poplatkoch súvisiacich so Službou, ktoré však nie sú zahrnuté v Cene Služby (typicky miestne poplatky).

5.3 Pri platbe je Zákazník oprávnený započítať peňažnú sumu uvedenú v Kupóne na hodnotu alebo kredity.

5.4 O prijatí platby Ceny služby vydá Prevádzkovateľ Zákazníkovi potvrdenie. Potvrdenie bude dostupné prostredníctvom užívateľského účtu vo formáte PDF. Potvrdenie nie je daňovým dokladom podľa zákona č. 235/2004 Zb., o dani z pridanej hodnoty, v znení neskorších predpisov. Cena služby v plnej miere patrí poskytovateľovi, preto je povinnosťou vystaviť účtovný alebo daňový doklad na poskytovateľa.

5.5 Ceny Služby zostávajú v platnosti po dobu, počas ktorej sú zobrazené na Portáli, s výnimkou Služieb s dynamickou Cenou. V prípade Služieb s dynamickou cenou platí, že zobrazená cena Služby je/bola platná v okamihu poslednej kontroly ceny Služby zo strany Prevádzkovateľa u Poskytovateľa, avšak vzhľadom na technickú povahu a technické obmedzenia nie je možné zaručiť, že cena Služby bude rovnaká aj v okamihu uzavretia Zmluvy. Zákazník to berie na vedomie. V prípade zrejmej technickej chyby pri uvedení výšky ceny služby nemá prevádzkovateľ skutočnú vôľu uzatvoriť zmluvu za takýchto podmienok. V prípade Služieb s dynamickou Cenou ďalej platí, že ak sa Cena Služby zmení v časovom období od posledného zobrazenia Ceny Služby Zákazníkovi do okamihu uzavretia Zmluvy, potom Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že:

a) ak v medziobdobí došlo k zníženiu ceny služby, zmluva bude uzatvorená, aj keď v medziobdobí došlo k zmene ceny služby (a to za rovnakú alebo nižšiu cenu služby, ako bola zákazníkovi zobrazená); alebo

b) ak v medziobdobí došlo k zvýšeniu ceny služby, (i) prevádzkovateľ odmietne uzavretie zmluvy podľa bodu 4.13 obchodných podmienok, (ii) k uzavretiu zmluvy dôjde po dodatočnom odsúhlasení ceny služby zo strany zákazníka a/alebo (iii) Prevádzkovateľ kontaktuje Zákazníka s cieľom vyriešiť situáciu.

5.6 Cenu Služby hradí Zákazník Poskytovateľovi prostredníctvom Prevádzkovateľa. Cenu Služby môže Zákazník uhradiť nasledujúcimi spôsobmi:

a) bezhotovostne bankovým prevodom na účet prevádzkovateľa č. 2200552730/2010, vedený v spoločnosti Fio banka, a.s. (ďalej len „**účet prevádzkovateľa**“);

b) bezhotovostne platobnou kartou;

c) bezhotovostne prostredníctvom systému Benefity;

d) bezhotovostne na základe faktúry (potvrdenie pre zamestnávateľa);

e) bezhotovostne platobnou metódou Twisto;

f) platobnou metódou Skip Pay; alebo

g) platobnou metódou MúzaPay.

Prevádzkovateľ nie je povinný ponúkať všetky vyššie uvedené spôsoby platby pri všetkých Službách. V prípade Služby s dynamickou Cenou je možné Cenu Služby uhradiť iba tými platobnými metódami, ktoré portál pre danú službu umožňuje a ktoré vedú k okamžitej autorizácii alebo bezodkladnému potvrdeniu platby (t. j. k okamžitej úhrade služby s dynamickou cenou), najmä prostredníctvom okamžitého bankového prevodu alebo platby kartou. Odsek 5.8 Obchodných podmienok sa v tomto prípade neuplatňuje a cena služby je splatná okamžite, resp. bezodkladne po uzavretí zmluvy. Ak platba ceny služby v prípade služieb s dynamickou cenou nie je riadne autorizovaná alebo potvrdená bezprostredne v rámci procesu objednávania alebo bezodkladne po jeho dokončení (s ohľadom na okolnosti; napr. bezodkladne po tom, čo je zákazník presmerovaný na platobnú bránu), prevádzkovateľ je oprávnený objednávku bez ďalšieho zrušiť, o čom bude Zákazníka vhodným spôsobom informovať.

5.7 V prípade, že Prevádzkovateľ je alebo sa v budúcnosti stane povinným viesť evidenciu tržieb v zmysle zákona č. 112/2016 Zb., o evidencii tržieb, v platnom znení (ďalej len „**Zákon o evidencii tržieb**“), prevádzkovateľ vystaví zákazníkovi elektronický doklad o zaplatení obsahujúci náležitosti podľa zákona č. 112/2016 Zb. o evidencii tržieb. Elektronický doklad bude prístupný prostredníctvom užívateľského účtu. Zákazník výslovne súhlasí s vystavením elektronického dokladu o zaplatení. V tomto prípade prevádzkovateľ plní informačnú povinnosť: „Podľa zákona o evidencii tržieb je predajca povinný vystaviť kupujúcemu účtenku. Zároveň je povinný zaregistrovať prijatú tržbu u správcu dane online; v prípade technického výpadku najneskôr do 48 hodín.“

5.8 Cena služby je splatná do 3 dní odo dňa uzavretia zmluvy. Zákazník je povinný uhradiť cenu služby spolu s uvedením variabilného symbolu platby.

5.9 Závazok zákazníka uhradiť cenu služby je splnený v okamihu pripísania príslušnej sumy na účet prevádzkovateľa.

5.10 V prípade, že zákazník uvedie nesprávny variabilný symbol platby, variabilný symbol platby neuvádza alebo uhradí sumu v inej výške, ako je povinný, berie na vedomie, že spracovanie týchto platieb môže trvať niekoľko dní a môže mať za následok neposkytnutie Služby z dôvodu nemožnosti priradiť platbu k faktúre. V prípade nesprávne zadaného variabilného symbolu platby je Zákazník na výzvu Prevádzkovateľa povinný oznámiť svoje číslo účtu, aby bolo možné jeho platbu

identifikovať.

5.11 Prevádzkovateľ výslovne upozorňuje Zákazníka, že cenu nie je možné uhradiť poštovou poukážkou.

5.12 Platba „Twisto“ je poskytovaná spoločnosťou, IČ: 01615165, zapísanou v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 19085, so sídlom na adrese Újezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1 na základe faktúry Twisto postúpením pohľadávky na úhradu platby s predĺženou splatnosťou spoločnosti Twisto payments a.s., a to za podmienok uvedených v [Všeobecných obchodných podmínkach pro zákazníky služby „TWISTO“](#)

5.13 V prípade, že Zákazník využije službu „Twisto“ sprostredkovanú Prevádzkovateľom a poskytovanú spoločnosťou Twisto payments a.s., je Zákazník povinný uhradiť platbu (t. j. celkovú cenu a náklady na dopravu tovaru) do 14 dní odo dňa doručenia tovaru.

5.14 V prípade, že Zákazník využije službu „Twisto“, k uzavretiu Zmluvy dôjde vyplnením objednávky zo strany Zákazníka, prijatím objednávky zo strany Prevádzkovateľa (písomným potvrdením e-mailom) a uhradením ceny Zákazníkom alebo využitím služby „Twisto“.

5.15 Zákazník súhlasí s tým, že výberom služby Twisto v objednávke a po následnom schválení platby spoločnosťou Twisto akceptuje [Všeobecné obchodní podmínky pro zákazníky služby „TWISTO“](#) a berie na vedomie [Pravidla pro zpracování osobních údajů společnosti Twisto](#)

5.16 Využitím platobnej metódy Skip Pay súhlasíte s obchodnými podmienkami Skip Pay. Viac informácií o spracovaní osobných údajov a podmienkach nájdete na [zde](#) a [zde](#). Ak sa rozhodnete využiť platobnú metódu MúzaPay, potom súhlasíte s podmienkami tejto služby (viac informácií na [zde](#) a [zde](#)).

5.17 Ak prevádzkovateľ uvádza, propaguje alebo zobrazuje niektoré druhy služieb ako službu, ktorá je v akcii alebo so zľavou, zobrazuje prevádzkovateľ pri takejto službe tiež informáciu o tom, aká bola najnižšia cena služby, za ktorú prevádzkovateľ danú službu ponúkal v(i) období posledných 30 dní pred začiatkom akcie alebo zľavy, alebo (ii) v období od začiatku poskytovania takejto Služby, ak je Služba poskytovaná kratšie, alebo (iii) v období 30 dní pred prvým poskytnutím zľavy, ak Prevádzkovateľ zvyšuje zľavu z Ceny Služby postupne (ďalej len „**Cena pred zľavou**“). Ak prevádzkovateľ takúto informáciu o cene pred zľavou nezobrazuje priamo, týmto informuje zákazníka, že cena zobrazená na portáli ako predchádzajúca cena (napr. označením preškrtnutím alebo odlišným zobrazením) sa rovná cene pred zľavou, a ak prevádzkovateľ zobrazuje akcie alebo zľavy pomocou prvku, ktorý obsahuje percento (%), takto uvedená zľava alebo akcia sa vždy počíta z ceny pred zľavou.

## 6. Použitie kupónu

6.1 Na základe Zmluvy prevádzkovateľ poskytne zákazníkovi kupón, ktorý zákazníka oprávňuje na využívanie služby, a to bez zbytočného odkladu od zaplatenia ceny služby. Ak je prevádzkovateľ v omeškaní s dodaním kupónu, môže zákazník od zmluvy odstúpiť, ak ak prevádzkovateľ nesplní svoju povinnosť dodať kupón ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorú mu zákazník poskytol. Zákazník môže od zmluvy odstúpiť bez dodatočnej lehoty len v prípade, že prevádzkovateľ odmietol plniť alebo je plnenie v určenom čase nevyhnutné vzhľadom na okolnosti pri uzavretí zmluvy, alebo prevádzkovateľ oznámil zákazníkovi pred uzavretím zmluvy, že doručenie v určitom čase je nevyhnutné.

6.2 Podmienky použitia kupónu, a to najmä doba jeho platnosti, sú uvedené v ponuke Poskytovateľov prezentovanej na Portáli alebo sú uvedené priamo na Kupóne. Zákazník sa zaväzuje s týmito podmienkami pred uzavretím Zmluvy riadne oboznámiť a zaväzuje sa ich dodržiavať. Zákazník je tiež povinný riadiť sa pokynmi Poskytovateľa týkajúcimi sa využívania Služby.

6.3 Ak nejde o Službu na konkrétny termín, je Zákazník povinný po obdržaní Kupónu objednať alebo rezervovať Službu s dostatočným predstihom, aby bolo možné Službu poskytnúť v dobe platnosti Kupónu. Poskytovateľ ani Prevádzkovateľ nezodpovedajú za to, že Služba, resp. konkrétny termín, bude pre Zákazníkov voľná kedykoľvek počas celej dohodnutej doby platnosti Kupónu, keďže konkrétne termíny využitia Služby môžu byť už objednané alebo rezervované inými Zákazníkmi. Poskytovateľ však zaručuje, že má dostatočnú kapacitu, aby za bežných podmienok bol schopný poskytnúť Službu v ponúkanom množstve v stanovenej dobe platnosti Kupónu. Prevádzkovateľ upozorňuje Zákazníka, že čím bližšie ku koncu dohodnutej doby platnosti Kupónu Zákazník vykoná objednávku alebo rezerváciu, tým je väčšia šanca, že mu táto objednávka alebo rezervácia zo strany Poskytovateľa nebude z dôvodu nedostatku kapacity umožnená. Prevádzkovateľ nabáda Zákazníkov, aby si pred uzavretím zmluvy overili dostupnosť služby. Bez zbytočného odkladu po získaní kupónu je zákazník ďalej povinný zistiť u poskytovateľa dostupnosť služby.

6.4 Po uplynutí platnosti kupónu stráca zákazník nárok na poskytnutie služby bez nároku na akúkoľvek refundáciu. Závazok poskytovateľa poskytnúť službu zaniká uplynutím platnosti kupónu. Do 24 hodín po uplynutí platnosti kupónu je možné hodnotu kupónu využiť ako kredity.

6.5 Kupón je možné použiť len raz.

6.6 V rámci jednej objednávky je Zákazníkovi vystavený len jeden Kupón, ak nie je výslovne dohodnuté inak.

6.7 Ak zákazník vymení svoj kupón za kupón, v ktorom je zahrnutá služba nižšej hodnoty (ak je to možné), nevzniká mu nárok na doplatok hodnoty pôvodného kupónu ani na nový kupón na zostatok hodnoty pôvodného kupónu. Ak zákazník

vymení svoj kupón za kupón, v ktorom je zahrnutá služba vyššej hodnoty (napríklad z dôvodu vyšších cien v danej sezóne), je takáto výmena možná len po doplatí cenového rozdielu v plnej výške, pričom doplatok sa vždy vyžaduje pred vykonaním výmeny kupónu. To platí analogicky v prípadoch, keď je zákazníkovi umožnená zmena rezervácie služby alebo výmena rezervácie (najmä zmena termínu) z iného dôvodu, napríklad so súhlasom prevádzkovateľa (na čo však zákazník nemá zákonný nárok, pokiaľ obchodné podmienky výslovne nestanovujú inak).

6.8 Kupóny na hodnotu poskytuje prevádzkovateľ zákazníkovi s ohľadom na podmienky uvedené na portáli.

6.9 Hodnotový kupón a darčekový hodnotový kupón (ďalej spoločne len **hodnotový kupón**) slúžia výlučne na započítanie sumy na ňom uvedenej proti sume za objednávku Služby v súvislosti s uzavretím Zmluvy podľa týchto VOP. Hodnotové kupóny nie je možné kombinovať a je možné ich použiť len jednorazovo.

6.10 Kupón na hodnotu je zákazník oprávnený využiť od okamihu jeho prijatia do konca nasledujúceho kalendárneho roka.

6.11 Pokiaľ ide o práva zákazníka na odstúpenie od zmluvy týkajúcej sa kupónu na hodnotu, uplatňuje sa primerane článok 9 týchto obchodných podmienok.

6.12 Zákazník berie na vedomie, že vzhľadom na povahu kupónu alebo služby prevádzkovateľa, resp. spôsob a dobu ich použitia, nie je spolu s kupónom dodávaný návod.

## 7. Kredity

7.1 Kredity je možné uplatniť iba v lehote stanovenej prevádzkovateľom (ďalej len **Doba platnosti**). Ak Zákazník Kredity do uplynutia Doby platnosti nevyužije, tieto kredity prepadajú bez nároku na akúkoľvek náhradu a nie je možné ich ďalej uplatniť. K uplatneniu kreditu dochádza v okamihu uzavretia Zmluvy, ktorá je uzavretá na základe objednávky, v ktorej si Zákazník zvolil započítanie kreditov do Ceny Služby. Platnosť kreditov je 6 mesiacov od dátumu ich pripísania na účet.

7.2 V prípade, že Zákazník uplatní kredity a následne využije svoje právo odstúpiť od Zmluvy, Doba platnosti kreditov v deň nadobudnutia účinnosti odstúpenia od Zmluvy sa rovná počtu dní zostávajúcich do uplynutia Doby platnosti v deň ich uplatnenia. V dôsledku odstúpenia od zmluvy nedochádza k predĺženiu pôvodnej doby platnosti uplatnených kreditov.

7.3 Zákazníci využívajúci tzv. benefičné karty vybraných poskytovateľov zamestnaneckých benefítov môžu získať kredity prevodom svojich benefičných bodov na kredity, a to prostredníctvom a výlučne za podmienok uvedených na stránke Benefity. Zákazníci môžu na získanie kreditov využiť výlučne benefičné karty tých poskytovateľov zamestnaneckých benefítov, s ktorými prevádzkovateľ spolupracuje a ktorí sú uvedení na stránke Benefity.

7.4 Kredity môžu zákazníci získať aj výmenou za papierové poukážky značiek uvedených na stránke Benefity (ďalej len **„Poukážky“**).

7.5 Podmienky výmeny Poukážok za Kredity:

7.5.1 Zákazník musí mať zriadený užívateľský účet;

7.5.2 Poukážky musia byť zaslané doporučenou poštou na adresu sídla prevádzkovateľa;

7.5.3 Po odoslaní poukážok je zákazník povinný kontaktovať zákaznícku linku prevádzkovateľa s informáciami o odoslaní.

7.5.4 Prevádzkovateľ prijíma iba poukážky, ktoré budú v deň ich doručenia Prevádzkovateľovi platné ešte aspoň 30 dní a v stave vhodnom na prijatie (roztrhané alebo inak znehodnotenú poukážku Prevádzkovateľ neprijíma).

7.5.5 Po doručení poukážky v primeranom stave prevádzkovateľ jej hodnotu vymení za kredity. Vzhľadom na nutnosť zasielania poukážok poštou môže pripísanie kreditov trvať niekoľko dní.

7.5.6 Kredity vymenené za poukážky majú platnosť 6 mesiacov

7.6 Kredity získané z benefičných bodov alebo uniškov nie je možné previesť späť na benefičné body alebo unišky, ani na hotovosť.

7.7 Kredity nie je možné kombinovať so zľavovými kódmi a kupónmi na hodnotu. Kredity tiež nie je možné využiť v kategóriách „Zážitkové balíčky“ a „Chalupy“.

## 8. Zodpovednosť poskytovateľa

8.1 Vzhľadom na to, že služby poskytuje zákazníkovi poskytovateľ, za vady služieb zodpovedá zákazníkovi poskytovateľ, a to v súlade s príslušnými právnymi predpismi (najmä zákon č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník a zákon č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa) a zmluvných podmienok Poskytovateľa, ktoré však nemôžu obmedziť zákonné práva Zákazníka. Poskytovateľ je teda zodpovedný predovšetkým za:

8.1.1 riadne poskytnutie Služby proti predloženiu platného Kupónu;

8.1.2 kvalitu poskytnutej Služby a

8.1.3 informácie týkajúce sa Služby, t. j. najmä ich pravdivosť a úplnosť.

8.2 Všetky práva vyplývajúce z vadného plnenia, t. j. z vadne poskytnutej Služby (vady kvality, množstva, rozsahu atď.), prípadne z jej neposkytnutia, má Zákazník výlučne voči Poskytovateľovi. Zákazník je teda povinný riešiť ich priamo s Poskytovateľom. V prípade, ak má Zákazník záujem o zrušenie Služby mimo prípadov, keď na to má právo podľa Obchodných podmienok, Poskytovateľ poskytne Zákazníkovi súčinnosť pri rokovaní s Poskytovateľom, avšak Poskytovateľ nie je účastníkom zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, do ktorého tak Prevádzkovateľ nemôže zasahovať.

## 9. Práva Zákazníka vyplývajúce z vadného plnenia Prevádzkovateľa

9.1 Práva a povinnosti Prevádzkovateľa a Zákazníka týkajúce sa práv vyplývajúcich z vadného plnenia sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi (najmä ustanoveniami § 1914 až 1918 a 1920 až 1925 Občianskeho zákonníka). Práva a povinnosti prevádzkovateľa a zákazníka uvedené v článku 9 týchto obchodných podmienok je potrebné interpretovať s ohľadom na nehmotnú povahu služieb prevádzkovateľa a kupónu. Prípadné vady služieb Prevádzkovateľa a Kupónu sa Prevádzkovateľ bude snažiť odstrániť predovšetkým opravou, úpravou alebo dodaním nového Kupónu, čo nevyklučuje žiadne z práv Zákazníka.

9.2 Služba prevádzkovateľa má vady v tých prípadoch, ak nezodpovedá zmluve, teda najmä ak kupón neoprávňuje zákazníka na využívanie služby za dohodnutých podmienok. Služba prevádzkovateľa nebola poskytnutá riadne najmä v týchto prípadoch:

9.2.1 Prevádzkovateľ neposkytol Kupón Zákazníkovi v zodpovedajúcej kvalite alebo množstve v súlade so Zmluvou a týmito Obchodnými podmienkami;

9.2.2 Kupón nemá náležitosti oprávňujúce Zákazníka na využitie Služby (najmä jedinečný alfanumerický kód);

9.3 Zákazník je oprávnený uplatniť právo z vady Služby Prevádzkovateľa, ktorá sa vyskytne v lehote 24 (dvadsaťštyri) mesiacov od prevzatia.

9.4 V prípade, že Služba prevádzkovateľa bola poskytnutá s vadami a Kupón má vady, má Zákazník právo najmä na odstránenie vady Kupónu (oprava alebo doplnenie) alebo na primeranú zľavu z ceny.

9.5 Ak má Služba prevádzkovateľa alebo Kupón vady, môže Zákazník požadovať buď opravu, alebo dodanie či poskytnutie nového Kupónu alebo Služby Prevádzkovateľa, a to podľa vlastného výberu, pokiaľ nie je zvolený spôsob odstránenia vady nemožný alebo v porovnaní s druhým neprimerane nákladný; to sa posúdi najmä s ohľadom na význam vady, hodnotu, ktorú by mal Kupón alebo Služba Prevádzkovateľa bez vady a na to, či je možné vadu odstrániť druhým spôsobom bez značných ťažkostí pre prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ môže odmietnuť odstrániť vadu, ak je to nemožné alebo neprimerane nákladné, najmä s ohľadom na význam vady a hodnotu, ktorú by mal kupón alebo služba prevádzkovateľa bez vady. S ohľadom na povahu vady môže Zákazník požadovať aj doplnenie toho, čo chýba. Namiesto práv uvedených vyššie môže Zákazník požadovať primeranú zľavu z Ceny Služby alebo odstúpenie od Zmluvy v prípade, že (i) Prevádzkovateľ vadu neodstránil v súlade so zákonom a Obchodnými podmienkami alebo odmietol vadu odstrániť; (ii) sa vada prejaví opakovane; (iii) vada predstavuje podstatné porušenie zmluvy; (iv) z vyhlásenia prevádzkovateľa alebo z okolností je zrejmé, že vada nebude odstránená v primeranej lehote alebo bez značných ťažkostí pre zákazníka. Ak zmluvné strany tak, že prevádzkovateľ má vadu odstrániť, prevádzkovateľ vadu odstráni v primeranej lehote po jej oznámení tak, aby tým zákazníkovi nespôsobil značné ťažkosti, pričom sa zohľadní povaha Kupónu a Služby prevádzkovateľa a účel, na ktorý si Zákazník objednal Kupón a Službu prevádzkovateľa.

9.6 Zákazníkovi nepatria práva vyplývajúce z vadného plnenia, ak o vade vedel alebo musel vedieť pred poskytnutím Služby prevádzkovateľa, ďalej ak Zákazník vadu spôsobil sám, najmä tým, že poskytol nesprávne alebo neúplné podklady na poskytnutie Služby prevádzkovateľa alebo konal v rozpore so Zmluvou, týmito Obchodnými podmienkami alebo pokynmi Prevádzkovateľa.

9.7 Pri reklamácii vád Služieb Prevádzkovateľa Prevádzkovateľ odporúča Zákazníkovi, aby špecifikoval spornú Službu Prevádzkovateľa prostredníctvom kódu Kupónu, dôvod spochybnenia Služby Prevádzkovateľa, presný popis charakteru vád a uviedol, aký spôsob vybavenia reklamácie požaduje. Uplatnenie práv z vadného plnenia môže Zákazník zaslať okrem iného na adresu sídla Prevádzkovateľa alebo na e-mailovú adresu Prevádzkovateľa uvedenú v úvode Obchodných podmienok.

9.8 Prevádzkovateľ je povinný prijať oznámenie o vade (reklamáciu) v akejkoľvek prevádzke, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment predávaných výrobkov alebo poskytovaných služieb, prípadne aj v sídle alebo mieste podnikania. Prevádzkovateľ je povinný Zákazníkovi vydať písomné potvrdenie obsahujúce informáciu o tom, (i) kedy Zákazník uplatnil právo, (ii) aký je obsah reklamácie, (iii) aký spôsob vybavenia reklamácie Zákazník požaduje, (iv) a kontaktné údaje Zákazníka na účely poskytnutia informácií o vybavení reklamácie.

9.9 Reklamácia vrátane odstránenia vady bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa prevádzkovateľ so zákazníkom nedohodnú na dlhšej lehote. V tejto lehote je prevádzkovateľ povinný informovať zákazníka o výsledku reklamácie. O dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane

potvrdenia o vykonaní opravy a dĺžke jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie, vystaví Prevádzkovateľ Zákazníkovi písomné potvrdenie. Ak je Prevádzkovateľ v omeškaní s vybavením reklamácie, má Zákazník právo odstúpiť od Zmluvy alebo môže požadovať primeranú zľavu z Ceny Služby.

9.10 Zákazník je povinný reklamovať vady Služieb priamo u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo ich mohol pri dostatočnej starostlivosti zistiť. Prevádzkovateľ upozorňuje Zákazníka, že za vady Služieb zodpovedá práve Poskytovateľ. Nad rámec svojich zákonných povinností prevádzkovateľ poskytuje zákazníkovi súčinnosť a plne ich informuje o možnostiach a spôsoboch uplatnenia nárokov voči poskytovateľom. Na tento účel môžu zákazníci využiť zákaznícku linku prevádzkovateľa dostupnú na tel. č.: +421 233 006 990

9.11 Prevádzkovateľ sa zbavuje zodpovednosti za škodu voči Zákazníkovi v prípade, ak škodu spôsobila vyššia moc. Za vyššiu moc sa podľa týchto Obchodných podmienok považujú okrem iného prekážky na strane Poskytovateľa (konkurz, exekúcia, zánik, pandémie, vládne opatrenia zakazujúce poskytovanie Služieb alebo cestovanie atď.).

9.12 Prevádzkovateľ nezodpovedá za zneužitie údajov o konkrétnej osobe a jej platobných prostriedkoch treťou osobou. Prevádzkovateľ nemá možnosť ani právo overovať, či údaje poskytnuté Prevádzkovateľovi sú poskytnuté oprávnenou osobou a či príslušný platobný prostriedok ovláda oprávnená osoba.

9.13 Zákazník nemá právo na vrátenie peňazí, ktoré zodpovedajú sume započítanej z Hodnotového kupónu. To neplatí, ak neuplynula lehota na odstúpenie od zmluvy o kúpe Hodnotového kupónu.

9.15 Ak má zákazník právo z vadného plnenia, má nárok aj na náhradu nákladov účelne vynaložených pri uplatnení tohto práva. Ak však neuplatní právo na náhradu do jedného mesiaca po uplynutí lehoty, v ktorej je potrebné vadu oznámiť, súd právo neuzná, ak prevádzkovateľ namietne, že právo na náhradu nebolo uplatnené včas.

## **10. Právo na odstúpenie od zmluvy, zrušenie a zmena termínu služby**

10.1 Ak sa nejedná o prípad výslovne uvedený nižšie v Obchodných podmienkach ani o iný prípad, keď podľa zákona nie je možné od zmluvy odstúpiť, má zákazník v súlade s ustanovením § 1829 ods. 1 Občianskeho zákonníka právo od zmluvy odstúpiť, a to do štrnástich (14) dní odo dňa uzavretia zmluvy. Na odstúpenie od zmluvy môže zákazník použiť vzorový formulár poskytnutý prevádzkovateľom, ktorý tvorí prílohu Obchodných podmienok. Odstúpenie od zmluvy môže zákazník urobiť akýmkoľvek jednoznačným vyhlásením adresovaným prevádzkovateľovi, najmä zaslaním na adresu sídla prevádzkovateľa alebo na e-mailovú adresu prevádzkovateľa.

10.2 V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva ruší od začiatku. Prevádzkovateľ vráti zákazníkovi zaplatenú cenu za ubytovanie do štrnástich (14) dní odo dňa nadobudnutia účinnosti odstúpenia od zmluvy rovnakým spôsobom, akým cenu za službu od zákazníka prijal, pokiaľ sa so Zákazníkom nedohodne inak. Zákazník týmto súhlasí s tým, aby mu Prevádzkovateľ vrátenú cenu služby vrátil prostredníctvom bezhotovostného bankového prevodu na účet, ktorý Zákazník Prevádzkovateľovi oznámi.

10.3 Zákazník berie na vedomie, že podľa ustanovenia § 1837 písm. a) Občianskeho zákonníka nie je možné odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb, ak boli poskytnuté v plnom rozsahu; v prípade plnenia za odmenu, len ak začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a podnikateľ pred uzavretím zmluvy poučil spotrebiteľa, že poskytnutím plnenia zaniká právo odstúpiť od zmluvy. Zákazník ďalej berie na vedomie, že podľa ustanovenia § 1837 písm. j) Občianskeho zákonníka nie je možné odstúpiť od zmluvy o ubytovaní, preprave tovaru, prenájme dopravného prostriedku, stravovaní alebo voľnočasových aktivitách, ak má byť podľa zmluvy plnenie poskytnuté k určitému dátumu alebo v určitom období, pričom sa to týka najmä vzťahu Zákazníka a Poskytovateľa, ak má byť plnenie poskytnuté k určitému termínu.

10.4 V prípade Služieb Prevádzkovateľa podľa čl. 10.3 týchto Obchodných podmienok týmto Zákazník udeľuje svoj súhlas Prevádzkovateľovi s predčasným poskytnutím týchto Služieb a zároveň vyhlasuje, že bol riadne poučený o dôsledkoch tohto súhlasu, konkrétne o strate svojho práva na odstúpenie od Zmluvy.

10.5 Za splnenie Služieb Prevádzkovateľa sa považuje poskytnutie Kupónu, najneskôr však situácia, keď Zákazník podá návrh na uzavretie zmluvy s Poskytovateľom na základe Kupónu. Takýto Kupón je využitým Kupónom.

10.6 Zákazník ďalej berie na vedomie, že nemôže odstúpiť od zmluvy, prostredníctvom ktorej využil služby prevádzkovateľa „darčekový kupón“, a to z toho dôvodu, že darčekový kupón je upravený podľa požiadaviek zákazníka alebo prispôbený jeho osobným potrebám v zmysle § 1837 písm. d) Občianskeho zákonníka.

10.7 Ak prevádzkovateľ začal poskytovať služby prevádzkovateľa pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, zákazník uhradí prevádzkovateľovi pomernú časť ceny služieb prevádzkovateľa za plnenie poskytnuté do okamihu doručenia odstúpenia od zmluvy prevádzkovateľovi. V tomto prípade prevádzkovateľ vráti zákazníkovi len tú časť ceny služby, ktorá presahuje cenu už poskytnutého plnenia.

10.8 Ak je spolu so Službou prevádzkovateľa poskytnutý zákazníkovi darček, darovacia zmluva medzi prevádzkovateľom a zákazníkovi je uzavretá s rozvázovacou podmienkou, že ak dôjde k odstúpeniu od zmluvy, ktorej predmetom je služba prevádzkovateľa, ku ktorej bol zákazníkovi poskytnutý darček, darovacia zmluva týkajúca sa takéhoto darčeka stráca účinnosť a zákazník je povinný prevádzkovateľovi poskytnutý darček vrátiť.

10. 9 Prevádzkovateľ upozorňuje Zákazníka, že v prípade zjavnej chyby v Cene Služby nemá Prevádzkovateľ skutočnú vôľu uzavrieť Zmluvu. V prípade, ak bude Zákazníkovi poskytnutý Kupón za zjavne nesprávnu Cenu Služby, zaväzuje sa Prevádzkovateľ túto skutočnosť oznámiť Zákazníkovi bez zbytočného odkladu po zistení chyby. V tomto prípade nebola zmluva uzavretá z dôvodu neexistencie vôľy na strane prevádzkovateľa. Ak nedôjde k dohode medzi prevádzkovateľom a zákazníkom o spôsobe riešenia neplatnosti zmluvy, prevádzkovateľ vráti zákazníkovi cenu služby.

10.10 Po uplynutí lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo po využití kupónu (najmä ak zákazník podá návrh na uzavretie zmluvy s poskytovateľom podľa bodu 10.5 obchodných podmienok) nie je možné zrušiť ani zmeniť rezerváciu služby (napr. termín), ak nie je ďalej stanovené inak.

10.11 Pri uzatváraní zmluvy môže zákazník využiť vylepšené storno podmienky (táto služba prevádzkovateľa ďalej len „**vylepšené storno podmienky**“), ak prevádzkovateľ umožňuje využitie vylepšených storno podmienok. Prevádzkovateľ nemusí ponúkať Vylepšené storno podmienky pri všetkých Službách. Ak Zákazník využije Vylepšené storno podmienky, platí, že:

10.11.1 Vylepšené storno podmienky sú spoplatnené, a to vo výške uvedenej na portáli; cena za vylepšené storno podmienky sa môže líšiť u jednotlivých služieb a cena za vylepšené storno podmienky sa považuje tiež za cenu služby;

10.11.2 Bez ohľadu na bod 10.10 Obchodných podmienok je zákazník oprávnený uskutočniť neskoršie zrušenie alebo neskoršiu zmenu rezervácie Služby, a to až do termínu uvedeného na Portáli (štandardne 3 dni pred rezervovaným termínom Služby, tento termín sa však môže u jednotlivých Služieb líšiť);

10.11.3 Zmenu rezervácie Služby je možné v rámci Vylepšených podmienok zrušenia využiť len raz; Ak pri zmene rezervácie Služby dôjde k tomu, že Cena Služby v novom termíne je nižšia ako Cena Služby, ktorá bola uhradená, nevzniká Zákazníkovi nárok na vrátenie cenového rozdielu ani na jeho prevod do nového Kupónu či inú kompenzáciu. Rezervácia termínu, ktorého cena je vyššia ako cena služby, nie je prostredníctvom portálu možná; táto prípadná zmena na takýto termín je možná len vtedy, ak to prevádzkovateľ povolí a ak bude pred vykonaním zmeny uhradený cenový rozdiel. Prevádzkovateľ však túto možnosť zmeny nezaručuje; a

10. 11.4 Ak Zákazník zruší Službu, dostane za zrušenie kredity v hodnote Ceny Služby zníženej o cenu Vylepšených podmienok zrušenia podľa bodu 10.11.1 Obchodných podmienok.

## 11. Ďalšie práva a povinnosti zmluvných strán

11.1 Prevádzkovateľ nie je vo vzťahu k Zákazníkovi viazaný žiadnymi kódexmi správania v zmysle ustanovenia § 1826 ods. 1 písm. e) Občianskeho zákonníka.

11.2 Pre Zákazníka je prístup na Portál bezplatný, Zákazník navštevuje a používa Portál na vlastnú zodpovednosť, pričom je najmä povinný dodržiavať právne predpisy Českej republiky. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zamedziť prístup každému, kto porušuje pravidlá stanovené týmito Obchodnými podmienkami.

11.3 Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú v súvislosti s využívaním svojich služieb, využívaním informácií alebo sťahovaním údajov z portálu z dôvodu technických chýb a chýb výpočtovej techniky, chýb v údajoch, prerušenia alebo oneskorenia v prevádzke servera, počítačového vírusu, straty zisku alebo údajov Zákazníka, z dôvodu neoprávneného prístupu k prenosom alebo údajom Zákazníka a ich zmenám alebo iným stratám.

11.4 Poskytne Zákazník prevádzkovateľovi akékoľvek údaje týkajúce sa služieb prevádzkovateľa alebo služieb, najmä ak sa rozhodne na portáli zverejniť recenziu služby poskytovateľa alebo vyplní dotazník spokojnosti, týmto udeľuje súhlas s bezplatným zverejnením všetkých poskytnutých údajov, a to vrátane všetkých vizuálnych alebo audiovizuálnych záberov, na portáli alebo na profiloch prevádzkovateľa na sociálnych sieťach. Zákazník ich uverejnením alebo poskytnutím prehlasuje, že k týmto údajom má autorské alebo iné potrebné práva, alebo je iným spôsobom oprávnený s nimi nakladať tak, že ich zverejnením na portáli alebo na profiloch prevádzkovateľa na sociálnych sieťach nedôjde k porušeniu autorských alebo iných práv tretích osôb. Zároveň Zákazník berie na vedomie, že Prevádzkovateľ je v odôvodnených prípadoch oprávnený recenziu Služby Poskytovateľa alebo obsah dotazníka spokojnosti odstrániť, prípadne nie je povinný tieto údaje zverejňovať, a to vrátane všetkých vizuálnych alebo audiovizuálnych záberov. Prevádzkovateľ však obsah ukladaný Zákazníkmi aktívne nemonitoruje, nehrá teda aktívnu úlohu takej povahy, aby bolo možné konštatovať, že obsah ukladaný Zákazníkmi pozná alebo kontroluje.

11.5 Prevádzkovateľ poskytuje Služby prevádzkovateľa výlučne na osobné a nekomerčné účely. Preto nikto nesmie ďalej predávať, odkazovať na (deep linking), používať, kopírovať, monitorovať (napr. pavúky alebo technikou scraping), zobrazovať, sťahovať a reprodukovať obsah, informácie, softvér, rezervácie, kupóny, produkty a služby dostupné na portáli na akékoľvek komerčné alebo konkurenčné účely.

11.6 Ak prevádzkovateľ zverejňuje na portáli recenzie tretích osôb, ktoré využili služby prevádzkovateľa, majú s ním skúsenosti alebo si objednali Službu (ďalej len „**Zákaznícka recenzia**“), prevádzkovateľ vhodným spôsobom informuje o tom, (i) či a ako je daná Zákaznícka recenzia overená, alebo (ii) či ide o platenú Zákaznícku recenziu. Ak táto informácia nie je uvedená vhodným spôsobom pri Zákazníckej recenzii, prevádzkovateľ týmto informuje Zákazníka, že Zákaznícka recenzia je overená e-mailom Zákazníka, ktorý službu využil (t. j. je zabezpečené, že osoba, ktorá napísala Zákaznícku recenziu, mala prístup k e-mailu Zákazníka) a že nejde o platenú Zákaznícku recenziu.

## 12. Osobitné ustanovenia pre sekciu Chaty a chalupy

12.1 Okrem služieb (t. j. ubytovacích, športových, vzdelávacích, zábavných, umeleckých alebo rekreačných služieb) prevádzkovateľ na portáli pre zákazníkov zhromažďuje a udržiava ponuku objektov poskytovateľov na krátkodobý prenájom (najmä chaty, chalupy, zrubové domy a podobné objekty), (ďalej len „Objekty na prenájom“). Táto ponuka je umiestnená na Portáli v sekcii Chalupy a chaty (ďalej len „Sekcia Chalupy a chaty“). Pre sekciu Chaty a chalupy platí toto osobitné ustanovenie článku 12. Zostávajúce časti týchto Obchodných podmienok sa uplatňujú na sekciu Chaty a chalupy, ak tento článok 12 neobsahuje osobitnú úpravu.

12.2 V sekcii Chaty a chalupy môže Zákazník nezáväzne rezervovať Objekt na prenájom alebo zaslať Poskytovateľovi prostredníctvom Prevádzkovateľa dotaz. Odoslaním nezáväznej rezervácie alebo dotazu Zákazník zároveň uzatvára zmluvu o sprostredkovaní s Prevádzkovateľom („ďalej len „Zmluva o sprostredkovaní“), ktorej predmetom je na strane Prevádzkovateľa záväzok sprostredkovať úvodný kontakt, kontaktné údaje Poskytovateľa a Zákazníka a následnú (predovšetkým e-mailovú) komunikáciu medzi Zákazníkom a Poskytovateľom ohľadom vybraného Objektu na prenájom.

12.3 Na odoslanie rezervácie objektu na prenájom alebo otázky poskytovateľovi vyplní zákazník formulár týkajúci sa konkrétneho objektu na prenájom. Formulár podľa predchádzajúcej vety predstavuje zároveň návrh na uzavretie zmluvy o sprostredkovaní.

12.4 Zmluva o sprostredkovaní je uzatvorená v okamihu, keď Prevádzkovateľovi doručia objednávku podľa bodu 12.3. Prevádzkovateľ následne zašle na e-mailovú adresu Zákazníka potvrdenie o uzavretí Zmluvy o sprostredkovaní. Spolu s týmto potvrdením Prevádzkovateľ Zákazníkovi zašle aj aktuálne znenie Zmluvy o sprostredkovaní a Obchodných podmienok vo formáte PDF, ako aj kontaktné údaje a ďalšie popisné údaje týkajúce sa zvoleného objektu na prenájom a príslušného poskytovateľa.

12.5 Zostávajúce časti týchto obchodných podmienok sa na zmluvu o sprostredkovaní uplatňujú primerane, ak to ak to nevyklučuje ich povaha. Na Zmluvu o sprostredkovaní sa uplatnia najmä informácie poskytnuté Prevádzkovateľom v zmysle § 1810 a 1820 Občianskeho zákonníka a príslušných ustanovení zákona č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa.

## 13. Kontrola prevádzkovateľa, mimosúdne riešenie sporov, sťažnosti a ďalšie informácie

13.1 Prevádzkovateľ je oprávnený poskytovať služby na základe živnostenského oprávnenia. Činnosť prevádzkovateľa nepodlieha žiadnemu inému povoleniu. Obchodnú kontrolu vykonáva v rámci svojej pôsobnosti príslušný obchodný úrad. Kontrolu dodržiavania právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa vykonáva Česká obchodná inšpekcia (ČOI). Česká obchodná inšpekcia je subjektom mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov vyplývajúcich zo Zmluvy alebo z týchto VOP. Dozor nad oblasťou ochrany osobných údajov vykonáva Úrad pre ochranu osobných údajov. Práva spotrebiteľov hájia aj ich záujmové združenia a iné subjekty na ich ochranu.

13.2 V prípade, že medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom vznikne spotrebiteľský spor vyplývajúci zo Zmluvy, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže Zákazník podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je Česká obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát – oddelenie ADR, Gorazdova 1969/24 Praha 2, e-mail: [adr@coi.gov.cz](mailto:adr@coi.gov.cz), web: [coi.gov.cz/informacie-o-adr/](http://coi.gov.cz/informacie-o-adr/). Na podanie sťažnosti a vyhľadanie subjektu alternatívneho riešenia sporov je možné využiť aj online platformu, ktorú zriadila Európska komisia na adrese: .

13.3 Prípadné sťažnosti vybavuje Prevádzkovateľ prostredníctvom svojho kontaktného e-mailu uvedeného v úvode týchto Obchodných podmienok. Zákazník sa môže ďalej obrátiť na subjekty uvedené vyššie v tomto článku.

13.4 Východzie poradie (radenie) ponúk Služieb zobrazovaných Zákazníkom na Portáli nie je náhodné. Na určenie poradia využíva Prevádzkovateľ automatizovaný algoritmus, ktorý ponuky radí na základe nasledujúcich hlavných parametrov (zoradené zostupne podľa dôležitosti):

13.4.1 Obchodná úspešnosť a výška provízie (dominantný parameter): Najväčší vplyv na poradie má celkový objem predajov danej Služby v nedávnom období a z toho vyplývajúca absolútna výška provízie pre Prevádzkovateľa. Ponuky, ktoré sú Zákazníkmi častejšie vyhľadávané a kupované (čo generuje vyššiu províziu), sa zobrazujú vyššie. Poskytovatelia môžu svoje umiestnenie vo východnom radení zlepšiť dohodnutím vyššej províznej sadzby (formou odplaty).

13.4.2 Špeciálne promoakcie a marketingová podpora: Služby, ktoré sú súčasťou aktívnych zľavových či marketingových kampaní (napr. Last minute, špeciálne balíčky), alebo pri ktorých si Poskytovateľ u Prevádzkovateľa zaplatil zviditeľnenie, získavajú v algoritme plošné zvýhodnenie a posúvajú sa vo výpise vyššie.

Ostatné parametre a vlastné filtre: Východzie radenie môže byť zo strany Prevádzkovateľa v odôvodnených prípadoch manuálne upravené tak, aby vizuálne uprednostňovalo Služby, o ktoré je v danom ročnom období najväčší záujem (napr. zimná či letná sezóna, štátne sviatky). Parametre ako priemerné používateľské hodnotenie Služby (recenzie) alebo doba, počas ktorej je Služba na Portáli ponúkaná (novosť), nemajú na východzie radenie vplyv. Používateľské recenzie a hodnotenia vstupujú do radenia až v momente, keď Zákazník aktívne zmení východzie zobrazenie Portálu a zvolí si vlastný spôsob radenia (aplikovaním príslušného filtra). Výpis Služieb je zároveň vždy primárne obmedzený na základe

vyhľadávacích parametrov, ktoré Zákazník sám zadá.

## 14. Balíčky

14.1 Balíčky sú na Portáli spravidla označené tak, že ide o Balíček alebo že daná Služba zahŕňa dodatočné plnenie, ako sú Vstupenky.

14.2 V prípade balíčka nemusí prevádzkovateľ zasielať zákazníkovi kupón (najmä podľa bodu 6.1 obchodných podmienok). Ak Zákazník zaplatil Genu služby v súlade s Obchodnými podmienkami, Prevádzkovateľ poskytne Zákazníkovi Vstupenku a ďalšie informácie potrebné na využitie Balíčka najneskôr do 7 dní pred termínom, kedy má byť Balíček (resp. jeho jednotlivé časti) využitý zo strany Zákazníka. Ak si Zákazník objedná Balík neskôr (prípadne bezprostredne pred termínom podľa predchádzajúcej vety), Prevádzkovateľ doručí Vstupenku bez zbytočného odkladu. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s týmto termínom doručenia Vstupenky, a to aj s ohľadom na ďalšie záujmy, ako je ochrana proti podvodom (neskorá distribúcia jedinečných kódov vstupeniek minimalizuje riziko ich falšovania a zneužitia).

14.3 Ostatné ustanovenia Obchodných podmienok týkajúce sa Služieb sa uplatňujú analogicky na Balíčky, ak nie je v tomto článku Obchodných podmienok stanovené inak. To platí okrem iného aj v prípade zrušenia, zmeny alebo nesprávneho priebehu podujatia, na ktoré sa Vstupenka viaže, pričom sa tu analogicky uplatní ods. 8.1 a nasl. Obchodných podmienok. Zákazník berie na vedomie, že samotnú Službu, na využívanie ktorej Vstupenka oprávňuje (účasť na danom podujatí), poskytuje Poskytovateľ. Všetky nároky vyplývajúce z Vstupenky, najmä právo na vstup, nároky vyplývajúce zo zrušenia alebo zmeny podujatia, alebo nároky na náhradu škody vzniknutej v mieste konania, by mal Zákazník uplatňovať voči Poskytovateľovi.

## 15. Záverečné ustanovenia

15.1 Znenie Obchodných podmienok môže Prevádzkovateľ meniť alebo dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté počas platnosti predchádzajúceho znenia Obchodných podmienok. Nové znenie Obchodných podmienok bude sprístupnené na Portáli.

15.2 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že všetky spory, ktoré by v budúcnosti vznikli na základe zmluvy uzavretej medzi nimi, spory, ktoré vzniknú v súvislosti so Zmluvou, vrátane sporov týkajúcich sa jej platnosti, výkladu, realizácie alebo ukončenia, práva priamo alebo nepriamo vyplývajúce z tohto právneho vzťahu, otázky právnej platnosti tohto právneho vzťahu, otázky práv súvisiacich s vyššie uvedenými právami, a to aj v prípade, že táto zmluva bude neplatná, zrušená alebo od nej bude odstúpené, budú najprv riešené zmierovacou cestou na základe zásad čestnosti a dobrých mravov. V prípade neúspechu zmierovacieho riešenia budú spory riešené v rámci súdneho konania pred súdmi Českej republiky, a to podľa českého práva.

15.3 Ak vzťah založený zmluvou obsahuje medzinárodný (zahraničný) prvok, zmluvné strany sa dohodli, že zmluva uzavretá medzi nimi sa riadi príslušnými právnymi predpismi Českej republiky, najmä Občianskym zákonníkom, prípadne zákonom o ochrane spotrebiteľa. Týmto nie je vylúčená ochrana spotrebiteľa poskytovaná mu právom štátu, v ktorom má spotrebiteľ svoje obvyklé bydlisko.

15.4 Zákazník súhlasí s použitím prostriedkov diaľkovej komunikácie pri uzatváraní zmluvy. Náklady, ktoré zákazníkovi vzniknú pri použití prostriedkov diaľkovej komunikácie v súvislosti s uzatvorením zmluvy (náklady na internetové pripojenie, náklady na telefónne hovory), hradí zákazník sám, pričom tieto náklady sa nelíšia od základnej sadzby.

15.5 Ak nie je dohodnuté inak alebo ak nie je v Obchodných podmienkach stanovené inak, všetka korešpondencia súvisiaca so Zmluvou musí byť doručená druhej zmluvnej strane elektronickou poštou, osobne alebo doporučenou poštou. Zákazníkovi sa doručuje na elektronickú adresu Zákazníka, správa je doručená v okamihu jej prijatia na server prichádzajúcej pošty Zákazníka. Integrita správ zaslaných elektronickou poštou môže byť zabezpečená certifikátom.

15.6 Zákazník nie je bez predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa oprávnený postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy tretej osobe.

15.7 Zákazník na seba preberá riziko zmeny okolností v zmysle § 1765 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

15.8 Ak je niektoré ustanovenie Obchodných podmienok neplatné alebo neúčinné, alebo sa takým stane, namiesto neplatných ustanovení nastúpi ustanovenie, ktorého zmysel sa neplatnému ustanoveniu čo najviac približuje. Neplatnosťou alebo neúčinnosťou jedného ustanovenia nie je dotknutá platnosť ostatných ustanovení.

15.9 Zmluva vrátane Obchodných podmienok je archivovaná Prevádzkovateľom v elektronickej podobe a nie je prístupná.

15.10 Pre výklad Obchodných podmienok sú relevantné aj informácie na Portáli, ktoré vyplývajú najmä z jednotlivých textov na Portáli, iných upozornení, ovládacích prvkov alebo skupín ovládacích prvkov, a to aj s ohľadom na vizuál a usporiadanie týchto prvkov.

15.11 Obchodné podmienky sú, ak nie je zmluvne medzi prevádzkovateľom a zákazníkom dohodnuté inak, platné a účinné od 04.06.2026.

15.12 Ak Obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti Zákazníka vyplývajúce zo Zmluvy uzavretej pred nadobudnutím účinnosti týchto Obchodných podmienok pre Zákazníka výhodnejšie ako Obchodné podmienky, ktorými sa riadi daná Zmluva, v týchto prípadoch sa uplatnia príslušné výhodnejšie ustanovenia týchto Obchodných podmienok.

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