

spoločnosti

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

so sídlom Dvořákova 44/14, 602 00 Brno, Česká republika

IČ: 02642328

DIČ: CZ02642328

Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Brne, oddiel C, vložka 81968

pre predmet podnikania výroba, obchod a služby neuvedené v prílohách 1 až 3 živnostenského zákona.

### **Kontaktné údaje:**

Adresa: Dvořákova 44/14, 602 00 Brno

Telefón: +420 538 880 980

E-mail: info@zlavoking.sk

Prevádzková doba: všedné dni 8:00 - 20:00

(ďalej len „Prevádzkovateľ“)

## **• 1. Úvodné ustanovenia**

- Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú vzťahy, v zmysle ustanovenia § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., najmä v zmysle zákona č. 40/1964 Zb., občiansky zákonník (ďalej tiež len „občiansky zákonník“), zákona č. 250/2007 Zb., o ochrane spotrebiteľa (ďalej tiež len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 102/2014 Zb., o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (ďalej tiež len „zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku“) a stanovujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán vzniknuté v súvislosti alebo na základe zmluvy uzavieranej medzi Prevádzkovateľom a zákazníkom prostredníctvom elektronického formulára Prevádzkovateľa (ďalej len „Zmluva“) a tvoria jej neoddeliteľnú súčasť.
- Zákazníkom je len spotrebiteľ v zmysle § 52 ods. 4 občianskeho zákonníka. Tieto VOP sa nevzťahujú na prípady, kedy osoba, ktorá má v úmysle využiť Služby Prevádzkovateľa, je právnickou osobou či osobou, ktorá koná pri objednávaní Služieb v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci svojho samostatného výkonu povolania.
- **Predmetom Zmluvy na strane Prevádzkovateľa je zabezpečenie zľavy poskytovateľa ubytovacích služieb, typicky hotelu či penziónu (ďalej tiež len „Poskytovateľ“) a poskytnutie individuálne určenej poukážky, ktorá Zákazníka oprávňuje na využitie služieb Poskytovateľa (služby Prevádzkovateľa ďalej len ako „Služby“ alebo jednotlivo „Služba“).** Na strane Zákazníka je predmetom Zmluvy povinnosť zaplatiť cenu služby Poskytovateľa.
- Na webovej stránke umiestnenej na internetovej adrese [www.zlavoking.sk](http://www.zlavoking.sk) (ďalej len „Webová stránka“) sú prezentované služby Poskytovateľov, a to vrátane ich parametrov a vlastností.
- Ustanovenia odchylné od týchto VOP si Prevádzkovateľ a Zákazník (ďalej tiež súhrnne ako „Zmluvné strany“) môžu zjednať v Zmluve. Odchylné dojednania v Zmluve majú aplikačnú prednosť pred ustanoveniami VOP.
- Ustanovenia týchto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Zmluva a tieto VOP sú vyhotovené v slovenskom jazyku. Zmluvu je možné uzavrieť v slovenskom jazyku.

## **• 2. Všeobecné ustanovenia**

- Prevádzkovateľ dlhodobo vyvíja činnosť na zaisťovanie zliav Zákazníkom na služby Poskytovateľov. S týmto cieľom Prevádzkovateľ vstupuje s Poskytovateľmi do zmluvných vzťahov a tieto vzťahy s nimi priebežne udržiava. Prevádzkovateľ ďalej Poskytovateľom prenajíma priestor na Webových stránkach na prezentáciu ich služieb.
- Zákazník na základe uzavretia Zmluvy získava individuálne určenú poukážku, ktorá ho oprávňuje na využitie služieb Poskytovateľa (ďalej tiež len „Kupón“).
- Prevádzkovateľ vstupuje do zmluvného vzťahu so Zákazníkom len prostredníctvom Zmluvy, ktorej predmetom je zaistenie zľavy a poskytnutie Kupónu. Prevádzkovateľ tak nenesie zodpovednosť za vady služieb Poskytovateľov. Prevádzkovateľ sa však v záujme kontinuálnej kontroly a skvalitňovania svojich Služieb zaväzuje v rámci svojich možností kontrolovať rozsah a kvalitu služieb Poskytovateľov.
- Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadnú klamlivosť či inú chybovosť obsahu zverejňovaného Poskytovateľmi na Webovej stránke, ani za jeho úplnosť, presnosť či pravdivosť. Priestor na Webových stránkach, na ktorom sú ponúkané služby Poskytovateľov, je Prevádzkovateľom prenajímaný Poskytovateľom.

## **• 3. Užívateľský účet**

- Na základe registrácie uskutočnenej na Webových stránkach môže Zákazník pristupovať do svojho užívateľského rozhrania. Zo svojho užívateľského rozhrania môže Zákazník činiť najmä objednávky Služieb (ďalej len „Užívateľský účet“).
- Pri registrácii je Zákazník povinný uvádzať správne a pravdivo všetky údaje. Údaje uvedené v Užívateľskom účte je Zákazník povinný pri akejkoľvek ich zmene aktualizovať. Údaje uvedené Zákazníkom v Užívateľskom účte sú Prevádzkovateľom považované za správne.
- Zákazník je oprávnený sa registrovať aj prostredníctvom svojho profilu na sociálnej sieti Facebook

prevádzkovej spoločnosťou Facebook Inc., so sídlom 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025, Spojené štáty americké. Meno, priezvisko a e-mailová adresa sú získané automaticky na základe informácií uvedených v tomto profile.

- o Prístup k Užívateľskému účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Zákazník je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadne informácií nevyhnutných pre prístup do jeho Užívateľského účtu.
- o Zákazník nie je oprávnený umožniť využívanie Užívateľského účtu tretím osobám.
- o Prevádzkovateľ môže zrušiť Užívateľský účet, a to najmä v prípade, kedy Zákazník svoj Užívateľský účet dlhšie než 24 mesiacov nevyužíva, či v prípade, kedy Zákazník poruší svoje zmluvné povinnosti voči Prevádzkovateľovi.
- o Zákazník berie na vedomie, že Užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nutnú údržbu hardwarového a softwarového vybavenia Prevádzkovateľa, popr. nutnú údržbu hardwarového a softwarového vybavenia tretích osôb.

## • 4. Uzatvorenie Zmluvy

- o Pre odoslanie objednávky (návrhu na uzatvorenie Zmluvy) vyplní Zákazník objednávkový formulár vzťahujúci sa na konkrétnu službu Poskytovateľa na Webových stránkach. Prezentácia služieb Poskytovateľa na Webovej stránke a objednávkový formulár obsahujú najmä informácie o:
  - objednávaných Službách,
  - o službách Poskytovateľov,
  - spôsobu platby ceny.
- o Pred odoslaním objednávky Prevádzkovateľovi je Zákazníkovi umožnené skontrolovať a meniť údaje, ktoré do objednávky vložil, a to aj s ohľadom na možnosť Zákazníka zisťovať a opravovať chyby vzniknuté pri zadávaní dát do objednávky. Objednávku odošle Zákazník Prevádzkovateľovi kliknutím na tlačidlo „DOKONČIŤ“.
- o Zákazník je v objednávke povinný uviesť úplné a pravdivé údaje. Údaje uvedené v objednávke sú Prevádzkovateľom považované za úplné a pravdivé.
- o **Zákazník odoslaním objednávky a vyjadrením súhlasu s týmito VOP vyhlasuje, že sa náležite a dostatočne zoznámil s obsahom svojich práv a povinností plynúcich zo Zmluvy, najmä že na základe Zmluvy získa Kupón, ktorý Zákazníka oprávňuje na využitie služieb Poskytovateľa za nižšiu cenovú ponuku, avšak že koncové služby budú Zákazníkovi poskytované Poskytovateľom, nie Prevádzkovateľom.**
- o Prevádzkovateľ neodkladne po prijatí objednávky toto prijatie Zákazníkovi potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronickej pošty Zákazníka uvedenej v objednávke (ďalej len „elektronická adresa Zákazníka“).
- o **Zmluva je uzavretá okamžikom, kedy Prevádzkovateľ odošle akceptáciu objednávky (návrh na uzavretie Zmluvy) odoslanej Zákazníkom. Prevádzkovateľ túto akceptáciu objednávky zašle na adresu elektronickej pošty Zákazníka vrátane výzvy na zaplatenie ceny podľa zvoleného spôsobu. Spolu s akceptáciou objednávky zasiela Prevádzkovateľ Zákazníkovi rovnako aj aktuálne znenie Zmluvy a VOP vo formáte PDF. Ak Zákazník zvolil bezhotovostnú platbu platobnou kartou a ak prebehne platba riadne, Prevádzkovateľ Zákazníkovi zašle akceptáciu objednávky vo forme potvrdenia o prijatí platby a rovnako aktuálne znenie Zmluvy a VOP vo formáte PDF.**
- o Zákazník súhlasí s tým, že Prevádzkovateľ môže začať s poskytovaním Služieb podľa Zmluvy neodkladne po uzavretí tejto Zmluvy.
- o V prípade, že niektorú z požiadaviek uvedených v objednávke nemôže Prevádzkovateľ splniť, zašle Zákazníkovi novú ponuku s uvedením možných variantov objednávky. Zmluva je v tomto prípade uzavretá okamžikom, kedy bola Prevádzkovateľovi doručená akceptácia konkrétneho variantu ponuky Zákazníkom.
- o Prevádzkovateľ poskytne Zákazníkovi Kupón ihneď po tom, čo Zákazník uhradí plnú cenu.
- o Zákazník berie na vedomie, že Prevádzkovateľ nie je povinný uzavrieť Zmluvu, a to najmä s osobami, ktoré už skôr podstatným spôsobom porušili svoje zmluvné či zákonné povinnosti voči Prevádzkovateľovi či Poskytovateľom.
- o **Celá prezentácia Služieb umiestená na Webových stránkach je len informatívneho charakteru a Prevádzkovateľ nie je povinný uzavrieť Zmluvu ohľadne týchto Služieb.**

## • 5. Cena služieb Poskytovateľov, platobné podmienky

- o Webové stránky obsahujú informácie o cenách služieb Poskytovateľov (ďalej tiež len „ceny“). Výšky cien sú uvedené aj vrátane dane z pridanej hodnoty. Zákazník nie je povinný hradiť náklady na balenie, prepravu ani žiadne ďalšie súvisiace poplatky. Poskytovateľ nepožaduje žiadne poplatky v závislosti na spôsobe platby. Prevádzkovateľ upozorňuje zákazníka, že v cene darčekového Kupónu sú v porovnaní s cenou bežného Kupónu započítané aj náklady na zhotovenie a individualizáciu tohoto Kupónu.
- o Cena Služby bude Zákazníkovi vždy potvrdená v upresnení objednávky elektronickou poštou na elektronickú adresu Zákazníka. Zákazník potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu Služby.
- o Pri platbe je Zákazník oprávnený započítať peňažnú čiastku uvedenú v Kupóne na hodnotu.
- o Po prijatí platby ceny bude Zákazníkovi odoslané potvrdenie o prijatí platby. Čiastka však plne patrí Poskytovateľovi, preto je povinnosť vydania daňového dokladu na Poskytovateľovi služieb.
- o Ceny zostávajú v platnosti po dobu, kedy sú zobrazované na Webových stránkach. V prípade zjavnej technickej chyby pri uvedení výšky ceny Služieb nie je Prevádzkovateľ povinný Zmluvu uzavrieť. Pokiaľ bola Zmluva už

uzavretá, vyhradzuje si Prevádzkovateľ tiež právo od takejto Zmluvy odstúpiť, a to práve z dôvodu chybné uvedenej ceny.

- o Cenu môže Zákazník uhradiť nasledujúcimi spôsobmi:
  1. bezhotovostne bankovým prevodom na účet predávajúceho č. 2200552730/2010, vedený v spoločnosti Fio banka, a.s. (ďalej len „Účet Prevádzkovateľa“);
  2. bezhotovostne platobnou kartou;
  3. bezhotovostne cez systém Benefits;
  4. bezhotovostne na základe faktúry (potvrdenie pre zamestnávateľa);
  5. bezhotovostne platobnou metódou Twisto.
- o Cena je splatná do 15 dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Zákazník je povinný uhradiť cenu spoločne s uvedením variabilného symbolu platby.
- o Záväzok Zákazníka uhradiť cenu je splnený okamžikom pripísania príslušnej čiastky na účet Prevádzkovateľa.
- o V prípade, že Zákazník uvedie chybný variabilný symbol platby, variabilný symbol platby neuvedie či uhradí čiastku v inej výške než je povinný, berie na vedomie, že spracovanie týchto platieb môže trvať niekoľko dní a môže mať za následok neposkytnutie Služby z dôvodu nemožnosti spárovať platbu s faktúrou. V prípade chybné zadaného variabilného symbolu platby je Zákazník tiež na vyzvanie Prevádzkovateľa povinný oznámiť svoje číslo účtu, aby bolo možné jeho platbu identifikovať.
- o Prevádzkovateľ výslovne upozorňuje Zákazníka, že cenu nie je možné uhradiť zloženkou.
- o Na základe nálezů Ústavného súdu sp. zn. Pl. ÚS 26/16 zo dňa 12. decembra 2017 s účinnosťou odo dňa 28.2.2018 už Prevádzkovateľ nemá povinnosť evidovať platby kartou či prostredníctvom platobnej brány a vydávať Zákazníkovi účtenku podľa zákona o evidencii tržieb.
- o Účtenka bude prístupná prostredníctvom Užívateľského účtu. S vyhotovením elektronickej účtenky Zákazník výslovne súhlasí.
- o Platba "Twisto" je poskytovaná spoločnosťou Twisto payments a.s., IČO: 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 Twisto faktúry postúpením pohľadávky na úhradu platby s predĺženou splatnosťou spoločnosti Twisto payments a.s., a to za podmienok uvedených vo [Všeobecných obchodných podmienkach pre zákazníkov služby „TWISTO“](#).
- o V prípade, že Zákazník využije službu "Twisto" sprostredkovanú Prevádzkovateľom a poskytovanú zo strany Twisto payments a.s., je Zákazník povinný uhradiť platbu (t.j. celkovú kúpnu cenu a náklady na dopravu tovaru) do 14 dní odo dňa doručenia tovaru.
- o V prípade, že Zákazník využije službu "Twisto" dôjde k uzavretiu Zmluvy vyplnením objednávky zo strany Zákazníka, akceptáciou objednávky zo strany Prevádzkovateľa (písomným potvrdením elektronicou poštou) a úhradou ceny Zákazníkom alebo využitím služby "Twisto".
- o Zákazník súhlasí s tým, že zvolením služby Twisto v objednávke a po následnom schválení platby Twistom, akceptuje [Všeobecné obchodné podmienky pre zákazníkov služby „TWISTO“](#) a berie na vedomie [Pravidlá pre spracovanie osobných údajov Spoločnosti Twisto](#).
- o Faktúry vystavené Prevádzkovateľom Zákazníkom nie sú daňovými dokladmi podľa zákona č. 235/2004 Zb. zákonov o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

## . 6. Použitie Kupónu

- o Na základe Zmluvy Prevádzkovateľ poskytne Zákazníkovi Kupón, ktorý Zákazníka oprávňuje na využitie služieb Poskytovateľa.
- o Podmienky použitia Kupónu, a to najmä doba jeho platnosti, sú uvedené v ponuke Poskytovateľov prezentovanej na Webových stránkach alebo sú uvedené priamo na Kupóne. Zákazník sa zaväzuje k ich dodržaniu. Zákazník je tiež povinný riadiť sa pokynmi Poskytovateľa na využitie jeho služieb.
- o **Zákazník je povinný po obdržaní Kupónu objednať využitie služby s dostatočným predstihom tak, aby bolo možné služby poskytnúť v dobe platnosti Kupónu. Poskytovateľ ani Prevádzkovateľ nezodpovedajú za to, že služba, resp. presná doba jej využitia, bude voľná pre Zákazníkov kedykoľvek po celú zjednanú dobu platnosti Kupónu, keďže konkrétne termíny využitia služby môžu byť už dohodnuté/obsadené inými Zákazníkmi. Poskytovateľ však garantuje, že má dostatočnú kapacitu, aby za obvyklých podmienok bol schopný službu poskytnúť v ponúkanom množstve v stanovenej dobe platnosti Kupónu. Prevádzkovateľ Zákazníka upozorňuje, že pokiaľ objednávku či rezerváciu služieb Poskytovateľa uskutoční až ku koncu platnosti Kupónu, nemusí mu byť táto objednávka či rezervácia zo strany Poskytovateľa umožnená z dôvodu nedostatku kapacity. Zákazník je preto bez zbytočného odkladu po získaní Kupónu povinný u Poskytovateľa zistiť dostupnosť služieb tohoto Poskytovateľa.**
- o **Po uplynutí doby platnosti Kupónu stráca Zákazník nárok na poskytnutie konkrétnej služby Poskytovateľa bez nároku na akúkoľvek refundáciu. Záväzok Poskytovateľa uplynutím doby platnosti Kupónu zaniká. Do 24 hodín po uplynutí platnosti Kupónu je možné hodnotu Kupónu využiť ako kredity.**
- o Kupón je možné použiť len raz.
- o V rámci jednej objednávky je Zákazníkovi vystavený len jeden Kupón, ak nie je výslovne dohodnuté inak.
- o Ak Zákazník vymení svoj Kupón za Kupón, v ktorom je inkorporovaná služba nižšej hodnoty (pokiaľ je to možné), nevzniká mu nárok na doplatenie hodnoty pôvodného Kupónu alebo na nový Kupón na zvyšok hodnoty Kupónu pôvodného.
- o Kupóny na hodnotu poskytuje Prevádzkovateľ Zákazníkom s ohľadom na podmienky uvedené na Webových stránkach.
- o Kupón na hodnotu a darčekový Kupón na hodnotu (ďalej spoločne len „Kupón na hodnotu“) slúži výhradne na

započítanie čiastky na ňom uvedenej oproti čiastke za objednávku Služby v súvislosti s uzatvorením Zmluvy podľa týchto VOP. Kupóny na hodnotu nie je možné kombinovať a je možné ich použiť len jednorazovo.

- Kupón na hodnotu je Zákazník oprávnený využiť od okamžiku získania do konca nasledujúceho kalendárneho roku.
- Ohľadne práv Zákazníka na odstúpenie od zmluvy týkajúcej sa Kupónu na hodnotu platí primerane čl. 9 týchto VOP.

## • 7. Kredity

- Prevádzkovateľ prevádzkuje vernostný systém, ktorého sa môžu zúčastniť Zákazníci. Z každej zaplatenej ceny Zákazník získa 1 % vo forme kreditov. Zákazníci môžu získavať kredity tiež ako odmenu za vyplnenie dotazníka spokojnosti, darček k narodeninám či za opakované objednávky Služieb Poskytovateľov. 1 kredit má hodnotu 1,- Kč.
- Kredity je možné uplatniť iba v lehote stanovenej Prevádzkovateľom (ďalej len "Exspirácia"). Uplatnením sa rozumie voľba započítania kreditov na cenu v objednávke. Pokiaľ Zákazník Kredity do doby Exspirácie neuplatní, prepadajú tieto kredity bez nároku na akúkoľvek náhradu a nie je možné ich už ďalej uplatniť. K uplatneniu kreditu dochádza v okamihu uzavretia Zmluvy, ktorá je uzavretá podľa objednávky, v ktorej Zákazník zvolil započítanie kreditov na cenu.
- V prípade, že Zákazník uplatní kredity a následne využije svoje právo odstúpiť od zmluvy, je lehota Exspirácie uplatnených kreditov rovná počtu dní zostávajúcich do uplynutia Exspirácie v deň ich uplatnenia. V dôsledku odstúpenia od zmluvy v žiadnom prípade nedochádza k predĺženiu pôvodnej lehoty Exspirácie uplatnených kreditov.
- Užívatelia využívajúci tzv. benefiitné karty vybraných poskytovateľov zamestnaneckých benefiitov môžu získať kredity aj prevedením svojich benefiitných bodov na kredity, a to prostredníctvom a výhradne za podmienok uvedených na stránke Benefiitnej brány. Zákazníci môžu k získaniu kreditov využiť výhradne benefiitné karty tých poskytovateľov zamestnaneckých benefiitov, s ktorými Prevádzkovateľ spolupracuje a ktorí sú uvedení na stránke Benefiitnej brány.
- Kredity získané z benefiitných bodov nie je možné previesť späť na benefiitné body.

## • 8. Zodpovednosť Poskytovateľa

- S ohľadom na to, že služby na základe Kupónu poskytuje Zákazníkovi Poskytovateľ, zodpovedá Poskytovateľ priamo Zákazníkovi podľa príslušných právnych predpisov (najmä občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa) a zmluvných podmienok Poskytovateľa, ktoré však nemôžu obmedziť zákonné práva Zákazníka. Poskytovateľ je teda zodpovedný predovšetkým za:
  - riadne poskytnutie služby oproti predloženiu platného Kupónu;
  - kvalitu služby;
  - množstvo či rozsah služby a
  - informácie ohľadne služby, t.j. najmä ich pravdivosť a úplnosť.
- Údaje o pôvodných cenách (cenách pred zľavou vyjednanou Prevádzkovateľom) a zľavách uvedené na Webových stránkach sú poskytované na základe informácií získaných od Poskytovateľa, a Prevádzkovateľ tak nenesie zodpovednosť za ich správnosť. Pôvodné ceny (ceny pred zľavou vyjednanou Prevádzkovateľom) uvedené na Webových stránkach sú aktuálne ku dňu zverejnenia prezentácie služby, nie po celú dobu jej ponuky. Prevádzkovateľ vyjednáva zľavy na základe individuálneho jednania s Poskytovateľom, nemôže preto garantovať, že tretia strana nevyjedná vyššiu zľavu.
- **Všetky práva z chybného plnenia, t.j. z chybné poskytnutých služieb (vady kvality, množstvo, rozsahu a pod.), popr. ich neposkytnutie, má Zákazník výhradne voči Poskytovateľovi. Zákazník je teda povinný ich riešiť priamo s Poskytovateľom podľa jeho reklamačných a ďalších podmienok, ktoré však nemôžu obmedziť zákonné práva Zákazníka. Prípadné storná objednávok alebo rezervácií služieb Poskytovateľov sa taktiež riadia podmienkami týchto Poskytovateľov. V prípade, kedy má Zákazník záujem o storno svojej objednávky alebo rezervácie, je povinný sa obrátiť priamo na Poskytovateľa, pretože ide o zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, do ktorého nemôže Prevádzkovateľ zasahovať.**

## • 8. Práva Zákazníka z chybného plnenia Prevádzkovateľa

- Práva a povinnosti Prevádzkovateľa a Zákazníka ohľadne práv z chybného plnenia sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi (najmä ustanoveniami § 499 a nasl., a § 645 a nasl. občianskeho zákonníka). Práva a povinnosti Prevádzkovateľa a Zákazníka obsiahnuté v čl. 9 týchto VOP je potrebné interpretovať s ohľadom na nehmotnú povahu Služieb a Kupónu. Prípadné vady Služby a Kupónu sa Prevádzkovateľ bude snažiť zhojiť opravou, úpravou či dodaním nového Kupónu, čo nevyklučuje žiadne z práv Zákazníka.
- Služba má vady v tých prípadoch, ak nemá Kupón vlastníctvi stanovené v § 499 občianskeho zákonníka, teda v čase plnenia nemá vlastníctvi výslovne vymienené alebo obvyklé, alebo že Kupón nie je možné použiť podľa povahy a účelu Zmluvy alebo podľa toho, čo zmluvné strany dojednali, a že Kupón nemá právne vady. Služba nebola poskytnutá riadne najmä v týchto prípadoch:
  - Prevádzkovateľ neposkytol Kupón Zákazníkovi v súlade so Zmluvou a týmito VOP;
  - Kupón nemá náležitosti oprávňujúce Zákazníka na využitie konkrétnej služby Poskytovateľa;

- **Poskytovateľ Kupón neakceptuje.**
- Ak Kupón vykazuje zjavné chyby, je Zákazník oprávnený Službu neprevziať. V prípade, že sa po prevzatí Služby Zákazníkom vyskytnú v záručnej dobe chyby Kupónu, môže Zákazník uplatniť svoju reklamáciu.
- Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami občianskeho zákonníka, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými zákonom. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia Služby Zákazníkom.
- Ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Prevádzkovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Kupónu, alebo ak sa vada týka len súčasti Kupónu, výmenu súčasti, ak tým Prevádzkovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Služby alebo závažnosť vady. Prevádzkovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadný Kupón za nezávadný, ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Kupón mohol riadne užívať ako Kupón bez vady, má Zákazník právo na výmenu Kupónu alebo má právo od Zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd Kupón riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny Služby.
- Prevádzkovateľ poučil Zákazníka o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z § 645 a nasl. občianskeho zákonníka, a to najmä o právach podľa § 648 občianskeho zákonníka tak, že umiestnil tieto informácie na Webovej stránke a Zákazník mal možnosť si ich prečítať v čase pred odoslaním objednávky.
- Pri uplatnení reklamácie je Zákazník povinný špecifikovať spochybnenú Službu prostredníctvom čísla Kupónu, dôvod spochybnenia Služby, presný opis charakteru chýb a uviesť, aký spôsob spracovania reklamácie požaduje. Uplatnenie práv z chybného plnenia môže Zákazník zasielať okrem iného na adresu sídla Prevádzkovateľa či na adresu elektronickej pošty Prevádzkovateľa [info@zlavoking.sk](mailto:info@zlavoking.sk).
- Okamžikom uplatnenia reklamácie je okamžik, kedy bolo Prevádzkovateľovi doručené oznámenie výskytu vady Služby so súčasným uplatnením práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej Služby so všetkými náležitosťami podľa čl. 8.8 týchto VOP. Ak nemá oznámenie výskytu vady Služby náležitosti podľa čl. 9.8 týchto VOP, vyzve Prevádzkovateľ Zákazníka k doplneniu.
- O oznámení výskytu vady, ktoré obsahuje všetky náležitosti podľa čl. 9.8 týchto VOP, vydá Prevádzkovateľ Zákazníkovi potvrdenie. Záručnú opravu zaisťuje Prevádzkovateľ. Prevádzkovateľ v deň prijatia reklamácie vystaví Zákazníkovi doklad o prijatí reklamácie Služby, v ktorom presne označí vady Služby v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie Prevádzkovateľ informuje Zákazníka prostredníctvom elektronickej adresy Zákazníka.
- Reklamácie vrátane odstránenia poruchy musia byť vybavené bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má Zákazník právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Kupónu za nový Kupón.
- V prípade akejkolvek reklamácie informuje Zákazník Prevádzkovateľa o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklačného postupu.
- Vady služby Poskytovateľa je Zákazník povinný uplatňovať priamo u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu potom, čo ich mohol pri dostatočnej starostlivosti zaistiť. Prevádzkovateľ upozorňuje Zákazníkov, že za vady služieb Poskytovateľa zodpovedá práve Poskytovateľ. Nad rámec svojich zákonných povinností Prevádzkovateľ poskytuje Zákazníkom súčinnosť a plne ich informuje o možnostiach a spôsoboch uplatnenia nárokov voči Poskytovateľom. Pre tento účel môžu zákazníci využiť zákaznícku linku Prevádzkovateľa dostupnú na tel. č.: +421 233 006 990
- Prevádzkovateľ sa zbaví svojej zodpovednosti za škodu voči Zákazníkovi vtedy, ak spôsobila škodu vyššia moc. Za vyššiu moc sa podľa týchto VOP považujú okrem iného prekážky na strane Poskytovateľa (úpadok, exekúcia, zánik a pod.).
- Prevádzkovateľ nezodpovedá za zneužitie údajov o konkrétnej osobe a ich platobných prostriedkov treťou osobou. Prevádzkovateľ nemá možnosť ani právo skúmať, či údaje poskytované Prevádzkovateľovi sú poskytované oprávnenou osobou a či príslušný platobný prostriedok ovláda oprávnená osoba.
- Zákazník nemá právo na vrátenie peňazí, ktoré prináležia čiastke započítanej z Kupónu na hodnotu. To neplatí, ak neuplynula lehota na odstúpenie od zmluvy o kúpe Kupónu na hodnotu.

## • 9. Právo na odstúpenie od zmluvy

- Ak sa nejedná o prípad uvedený v čl. 10.3 týchto VOP alebo o iný prípad, kedy nie je možné od Zmluvy odstúpiť, má Zákazník právo od Zmluvy odstúpiť, a to do štrnástich (14) dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy musí byť Prevádzkovateľovi odoslané v lehote uvedenej vpredchádzajúcej vete. Na odstúpenie od Zmluvy môže Zákazník využiť vzorový [formulár](#) poskytovaný Prevádzkovateľom, ktorý tvorí prílohu týchto VOP. Odstúpenie od zmluvy môže Zákazník zasielať okrem iného na adresu sídla Prevádzkovateľa či na adresu elektronickej pošty Prevádzkovateľa [info@zlavoking.sk](mailto:info@zlavoking.sk).
- V prípade odstúpenia od Zmluvy sa Zmluva od počiatku ruší. Prevádzkovateľ vráti Zákazníkovi zaplatenú cenu Služieb do štrnástich (14) dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy rovnakým spôsobom, akým cenu Služieb od Zákazníka získal, ak sa nedohodne so Zákazníkom inak. Zákazník týmto súhlasí s tým, aby mu Prevádzkovateľ zaplatenú cenu Služieb vrátil prostredníctvom bezhotovostného bankového prevodu na účet, ktorý Zákazník Prevádzkovateľovi oznámi.
- Zákazník berie na vedomie, že podľa ustanovení ust. § 7 ods. 6 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku, nie je možné odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom

- spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.**
- **Zákazník berie na vedomie, že podľa ustanovení ust. § 7 ods. 6 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, nie je možné odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.**
  - **V prípade Služieb poskytovaných Prevádzkovateľom podľa čl. 10.3 a čl. 10.4 týchto VOP týmto Zákazník dáva svoj súhlas Prevádzkovateľovi tieto Služby predčasne poskytnúť a súčasne prehlasuje, že je riadne poučený o následkoch tohoto súhlasu, konkrétne o strate svojho práva na odstúpenie od Zmluvy.**
  - Za splnenie služieb Prevádzkovateľom sa považuje najmä tá situácia, kedy Zákazník podá návrh na uzatvorenie zmluvy s Poskytovateľom na základe Kupónu. Na takýto Kupón sa hľadí ako na využitý Kupón.
  - **Zákazník ďalej berie na vedomie, že nemôže odstúpiť od Zmluvy, prostredníctvom ktorej využil Služby Prevádzkovateľa nazvané „Darčekový Kupón“, a to z toho dôvodu, že Darčekový Kupón je upravený podľa prania Zákazníka alebo pre jeho osobu v zmysle ust. § 7 ods. 6 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku.**
  - Ak Prevádzkovateľ začal s poskytovaním Služieb pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy, uhradí Zákazník Prevádzkovateľovi pomernú časť ceny Služieb za plnenie poskytnuté do okamžiku doručenia odstúpenia od zmluvy Prevádzkovateľovi. V tomto prípade Prevádzkovateľ Zákazníkovi vráti len tú časť ceny Služieb, ktorá prevyšuje cenu už poskytnutého plnenia.
  - Ak je spoločne so Službou poskytnutý Zákazníkovi darček, je darovacia zmluva medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom uzavretá s rozvazovacou podmienkou, že ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy, ktorej predmetom je Služba, ku ktorej bol Zákazníkovi poskytnutý darček, stráca darovacia zmluva ohľadne takéhoto darčeka účinnosť a Zákazník je povinný Prevádzkovateľovi poskytnutý darček vrátiť.
  - Prevádzkovateľ upozorňuje Zákazníka na to, že v prípade zjavnej chyby v cene služby nemá Prevádzkovateľ skutočnú vôľu uzavrieť Zmluvu. V prípade, kedy bude Zákazníkovi poskytnutý Kupón za zjavne chybnú cenu služby, zaväzuje sa Prevádzkovateľ túto skutočnosť Zákazníkovi oznámiť bez zbytočného odkladu po tom, čo chybu zistí. V tomto prípade Zmluva uzavretá nebola z dôvodu neexistencie vôle na strane Prevádzkovateľa. Ak nedôjde medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom k dohode o spôsobe riešenia neplatnosti Zmluvy, Prevádzkovateľ vráti Zákazníkovi cenu služby.
  - Po uplynutí lehoty podľa čl. 10.1 alebo po využití Kupónu podľa čl. 10.6 je možné uskutočniť storno len v prípade, že Poskytovateľ súhlasí. V prípade storna prináleží Prevádzkovateľovi náhrada škody vo výške 20 % z ceny služby. Storno podmienky Poskytovateľa sa riadia podmienkami Poskytovateľa. Zákazník je preto povinný sa pred uzavretím Zmluvy informovať o storno podmienkach Poskytovateľa.

## **. 10. Ďalšie práva a povinnosti zmluvných strán**

- Prevádzkovateľ nie je vo vzťahu k Zákazníkovi viazaný žiadnymi kódexmi správania.
- Pre Zákazníka je prístup na Webové stránky bezplatný, Webové stránky Zákazník navštevuje a používa na vlastnú zodpovednosť, kedy je najmä povinný dodržiavať právne predpisy Slovenska. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zamedziť prístup každému, kto porušuje pravidlá stanovené týmito VOP.
- Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú v súvislosti s využitím Služieb, využitím informácií alebo sťahovaním údajov z Webových stránok z dôvodu technických chýb a chýb výpočtovej techniky, chýb v údajoch, prerušenia alebo oneskorenia prevádzky serveru, počítačového vírusu, straty zisku alebo dát Zákazníka, z dôvodu neoprávneného prístupu k prenosom či dátam Zákazníka a ich zmeny či inej straty.
- Ak poskytne Zákazník Prevádzkovateľovi akúkoľvek informáciu týkajúcu sa Služieb či služieb Poskytovateľov, najmä ak sa rozhodne na Webovej stránke publikovať recenziu služby Poskytovateľa, alebo ak vyplní dotazník spokojnosti, dáva týmto súhlas k bezplatnému zverejneniu všetkých poskytnutých informácií, a to vrátane všetkých vizuálnych či audiovizuálnych záberov, na Webových stránkach či na profiloch Prevádzkovateľa na sociálnych sieťach. Zákazník ich publikáciou alebo poskytnutím vyhlasuje, že k týmto záberom má autorské alebo iné potrebné práva alebo je iným spôsobom s nimi oprávnený nakladať tak, že ich zverejnením na Webových stránkach či na profiloch Prevádzkovateľa na sociálnych sieťach nedôjde k porušeniu autorských či iných práv tretích osôb. Zároveň Zákazník berie na vedomie, že Prevádzkovateľ je v odôvodnených prípadoch oprávnený recenziu služby poskytovateľa či obsah dotazníka spokojnosti odstrániť, resp. nie je povinný tieto informácie publikovať, a to vrátane všetkých vizuálnych či audiovizuálnych záberov. Prevádzkovateľ však obsah ukladaný Zákazníkmi aktívne nemonitoruje, nehrá teda aktívnu rolu takej povahy, že by bolo možné konštatovať, že obsah ukladaný Zákazníkmi pozná alebo kontroluje.

## **. 11. Kontrola Prevádzkovateľa, mimosúdne riešenie sporov, sťažnosti**

- **Zákazník má právo obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu (e-mailom na [info@zlavoking.sk](mailto:info@zlavoking.sk)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva. Ak Prevádzkovateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej tiež len „subjekt ARS“) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže Zákazník podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Zoznam**

subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).

- Zákazník môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).
- Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (Zákazník). Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Zákazníkom a Prevádzkovateľom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

## • 12. Záverečné ustanovenia

- Znenie týchto VOP môže Prevádzkovateľ meniť či dopĺňovať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia VOP. Nové znenie VOP bude sprístupnené na Webových stránkach.
- Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že všetky spory, ktoré by v budúcnosti vznikli zo zmluvy uzatvorenej medzi nimi, spory, ktoré vzniknú v súvislosti so Zmluvou, vrátane sporov ohľadom jej platnosti, výkladu, realizácie či ukončenia, práva z tohoto právneho vzťahu priamo či nepriamo vznikajúce, otázky právnej platnosti tohoto právneho vzťahu, otázky práv s vyššie uvedenými právami súvisiacimi, a to aj v prípade, že táto Zmluva bude neplatná, zrušená alebo od nej bude odstúpené, budú najskôr riešené zmierlivou cestou na zásadách poctivosti a dobrých mravov. V prípade neúspechu zmierlivého riešenia budú spory riešené v rámci súdneho konania pred súdmi Českej republiky, a to podľa práva podľa čl. 14.3 týchto VOP.
- Pokiaľ vzťah založený Zmluvou obsahuje medzinárodný (zahraničný) prvok, potom sa zmluvné strany dohodli, že sa Zmluva uzatvorená medzi nimi riadi príslušnými právnymi predpismi Českej republiky, s výnimkou tých prípadov, kde tieto VOP výslovne odkazujú na právny predpis Slovenskej republiky, teda bez toho, aby bol Zákazník zbavený ochrany podľa právneho poriadku, ktorý by sa v prípade neexistencie voľby práva použil podľa čl. 6 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 z dňa 17. júna 2008 o práve rozhodnom pre zmluvné záväzkové vzťahy (Rím I).
- Zákazník súhlasí s použitím komunikačných prostriedkov na diaľku pri uzatváraní Zmluvy. Náklady vzniknuté Zákazníkovi pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzatvorením Zmluvy (náklady na internetové pripojenie, náklady na telefónne hovory) si hradí Zákazník sám, pričom tieto náklady sa nelíšia od základnej sadzby.
- Ak nebude dohodnuté inak alebo nie je v týchto VOP stanovené inak, všetka korešpondencia súvisiaca so Zmluvou musí byť druhej zmluvnej strane doručená elektronickou poštou, osobne alebo doporučené pozemnou poštou. Zákazníkovi sa doručuje na elektronickú adresu Zákazníka, správa je doručená okamžikom jej prijatia na server prichádzajúcej pošty Zákazníka. Integrita správ zaslaných elektronickou poštou môže byť zaistená certifikátom.
- Zákazník nie je bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa oprávnený práva a povinnosti zo Zmluvy postúpiť na tretiu osobu.
- Zákazník na seba preberá nebezpečenstvo zmeny okolností.
- Ak je niektoré ustanovenie týchto VOP 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. Zmeny a doplnky zmluvy o poskytovaní služieb či obchodných podmienok vyžadujú písomnú formu.
- Zmluva vrátane týchto VOP je archivovaná Prevádzkovateľom v elektronickej podobe a nie je prístupná.
- Kontaktné údaje Prevádzkovateľa: adresa pre doručovanie Dvořákova 44/14, Brno 602 00, Česká Republika, adresa elektronickej pošty [info@zlavoking.sk](mailto:info@zlavoking.sk), telefón +421 233 006 990, zákaznícka podpora je dostupná v pondelok až piatok od 8:00 do 20:00, a to ako pre záujemcov o služby tak pre Zákazníkov.
- Tieto VOP sú, ak nie je zmluvne medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom dohodnuté inak, platné a účinné od 12. decembra 2017.
- Ak dané VOP upravujú práva a povinnosti Zákazníka zo Zmluvy uzatvorenej pred účinnosťou týchto VOP pre Zákazníka výhodnejšie, než VOP, ktorými sa riadi daná Zmluva, použijú sa v týchto prípadoch príslušné výhodnejšie ustanovenia VOP.

Príloha: [Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy](#)