

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@travelking.sk

Prevádzková doba: Po - Štv: 8:00 - 20:00, Pia: 8:00 - 18:00

(ďalej len „Prevádzkovateľ“)

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tieto obchodné podmienky (ďalej len „Obchodné podmienky“) upravujú vzťahy, v zmysle ustanovenia § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Zb., občiansky zákonník (ďalej tiež len „Občiansky zákonník“) a stanovujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán vzniknuté v súvislosti alebo na základe zmluvy uzatváraanej medzi Prevádzkovateľom a zákazníkom prostredníctvom elektronického formulára Prevádzkovateľa (ďalej len „Zmluva“) a tvoria jej neoddeliteľnú súčasť.
- 1.2 Zákazníkom je iba spotrebiteľ v zmysle § 419 Občianskeho zákonníka. Tieto Obchodné podmienky sa nevzťahujú na prípady, keď osoba, ktorá má v úmysle využiť Služby Prevádzkovateľa, je právnickou osobou alebo osobou, ktorá koná pri objednávaní Služieb v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci svojho samostatného výkonu povolania.
- 1.3 Predmetom Zmluvy na strane Prevádzkovateľa je záväzok poskytnúť služby, konkrétne sprostredkovať on-line nákup, objednávku, (sprostredkovanú) platbu alebo rezervačné služby ponúkané alebo umožnené Prevádzkovateľom (ďalej len „Služby“), ktoré sa vzťahujú na rôzne najmä ubytovacie služby (ďalej len „Ubytovanie“) ponúkané poskytovateľmi služieb cestovného ruchu (ďalej len „Poskytovateľ“) prostredníctvom webových stránok umiestnených na internetovej adrese www.travelking.sk (ďalej len „Portál“). K využitiu Ubytovania sa Prevádzkovateľ zaväzuje Zákazníkovi poskytnúť individuálne určenú poukážku (ďalej len „Kupón“). Predmetom Zmluvy na strane Zákazníka je záväzok zaplatiť cenu Ubytovania prostredníctvom Prevádzkovateľa.
- 1.4 Na Portáli sú prezentované služby Poskytovateľov, a to vrátane ich parametrov a vlastností.
- 1.5 Ustanovenia odlišné od týchto Obchodných podmienok si Prevádzkovateľ a Zákazník (ďalej tiež súhrne ako „Zmluvné strany“) môžu dohodnúť v Zmluve. Odlišné ustanovenia v Zmluve majú aplikačnú 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.

## 2. Všeobecné ustanovenia

- 2.1 Prevádzkovateľ dlhodobou vyvíja činnosť k zabezpečeniu širokej ponuky Ubytovania pre svojich Zákazníkov, zákazníckej a technickej podpory a budovania užívateľsky prívetivého Portálu. Na tieto účely Prevádzkovateľ vstupuje s Poskytovateľmi do zmluvných vzťahov a tieto vzťahy s nimi priebežne udržiava. Prevádzkovateľ ďalej Poskytovateľom poskytuje priestor na Portáli k prezentácii Ubytovania.
- 2.2 Zákazník na základe uzatvorenia Zmluvy získa Kupón, ktorý ho oprávňuje k poskytnutiu Ubytovania.
- 2.3 Prevádzkovateľ vstupuje do zmluvného vzťahu so Zákazníkom iba prostredníctvom Zmluvy, ktorej predmetom je sprostredkovanie Ubytovania a poskytnutie Kupónu. Od okamihu, kedy je uzavretá zmluva, Prevádzkovateľ koná výlučne ako sprostredkovateľ medzi Zákazníkom a Poskytovateľom. Prevádzkovateľ nepredáva, neprenajíma, ani neponúka žiadne produkty alebo služby v oblasti cestovného ruchu. Prevádzkovateľ tak nenesie zodpovednosť za nedostatky Ubytovania.
- 2.4 Na Portáli sú zverejnené informácie, ktoré sú založené na informáciách poskytnutých Poskytovateľmi. Priestor na Portáli, na ktorom sú ponúkané služby Poskytovateľov, je Prevádzkovateľom prenajímaný pre Poskytovateľov, ktorí sú plne zodpovední za úplnosť, presnosť, pravdivosť a právnu bezchybnosť všetkých informácií týkajúcich sa Ubytovania, vr. poplatkov, cien, vstupného, dostupnosti, podmienok a ďalších relevantných informácií. Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadnú úplnosť, presnosť, pravdivosť a právnu bezchybnosť obsahu zverejňovaného

Poskytovateľmi na Portáli. Prevádzkovateľ obsah zverejňovaný Poskytovateľmi aktívne nemonitoruje, nezohráva teda aktívnu úlohu takej povahy, že by bolo možné konštatovať, že tento obsah pozná alebo kontroluje.

### 3. Užívateľský účet

- 3.1 Na základe registrácie vykonanej na Portáli môže Zákazník pristupovať do svojho užívateľského rozhrania. Zo svojho užívateľského rozhrania môže Zákazník najmä uskutočňovať objednávky Kupónov (ďalej len „Užívateľský účet“).
- 3.2 Pri registrácii je Zákazník povinný uvádzať správne a pravdivo všetky údaje. Údaje uvedené v Užívateľskom účte je Zákazník pri akejkoľvek zmene povinný aktualizovať. Údaje uvedené Zákazníkom v Užívateľskom účte sú Prevádzkovateľom považované za správne.
- 3.3 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 emailová adresa sú získané automaticky na základe informácií v tomto profile uvedených.
- 3.4 Prístup k Užívateľskému účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Zákazník je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadom informácií potrebných na prístup do jeho Užívateľského 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, keď Zákazník svoj Užívateľský účet dlhšie ako 24 mesiacov nevyužíva, alebo v prípade, keď 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 nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia Prevádzkovateľa, popr. nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia tretích osôb.

### 4. Uzatvorenie Zmluvy

- 4.1 Pre odoslanie objednávky (návrhu na uzatvorenie Zmluvy) vyplní Zákazník objednávkový formulár vzťahujúci sa ku konkrétnej ponuke Ubytovania na Portáli. Ponuka Ubytovania na Portáli a objednávkový formulár obsahujú najmä informácie o:
  - 4.1.1 Ubytovaní a jeho hlavných vlastnostiach,
  - 4.1.2 o cene Ubytovania,
  - 4.1.3 spôsobe platby ceny Ubytovania.
- 4.2 Pred odoslaním objednávky 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 kliknutím na tlačidlo „DOKONČIŤ“.
- 4.3 Zákazník je v objednávke povinný uviesť úplné a pravdivé údaje. Údaje uvedené v objednávke sú Prevádzkovateľom považované za úplné a pravdivé.
- 4.4 Zákazník odoslaním objednávky prehlasuje, že
  - 4.4.1 je právne spôsobilý na odoslanie objednávky a na prijatie práv a povinností zo Zmluvy, a to najmä s ohľadom na svoj vek, alebo je zastúpený zákonným zástupcom,
  - 4.4.2 všetky údaje, ktoré odovzdáva Prevádzkovateľovi, sú pravdivé, úplné, presné a správne,
  - 4.4.3 sa náležite a dostatočne oboznámil s obsahom svojich práv a povinností plynúcich zo Zmluvy a Obchodných podmienok, najmä že predmetom Zmluvy je sprostredkovanie Ubytovania a Kupón, ktorý Zákazníka oprávňuje k využitiu Ubytovania, ktoré bude Zákazníkovi poskytnuté Poskytovateľom, nie Prevádzkovateľom.
- 4.5 Prevádzkovateľ bezodkladne po obdržaní objednávky toto obdržanie Zákazníkovi potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronickej pošty Zákazníka uvedenú v objednávke (ďalej len „elektronická adresa Zákazníka“).
- 4.6 Zmluva je uzatvorená okamihom, keď Prevádzkovateľ odošle akceptáciu objednávky (návrhu na uzatvorenie Zmluvy) odoslanej Zákazníkom. Prevádzkovateľ túto akceptáciu objednávky zašle na adresu elektronickej pošty Zákazníka vrátane výzvy na zaplatenie ceny Ubytovania podľa zvoleného spôsobu. Spolu s akceptáciou objednávky zasiela Prevádzkovateľ Zákazníkovi aj aktuálne znenie Zmluvy a Obchodných podmienok vo formáte PDF. Ak Zákazník zvolil bezhotovostnú platbu platobnou kartou a platba riadne prebehne, Prevádzkovateľ Zákazníkovi zašle akceptáciu objednávky vo forme potvrdenia o prijatí platby a tiež aktuálne znenie Zmluvy a Obchodných podmienok vo formáte PDF.

- 4.7 Zákazník súhlasí s tým, že Prevádzkovateľ môže začať s poskytovaním Služieb podľa Zmluvy bezodkladne po uzavretí tejto Zmluvy. Zákazník berie na vedomie, že Prevádzkovateľ je oprávnený splniť svoje záväzky alebo služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- 4.8 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 uzatvorená okamihom, kedy bola Prevádzkovateľovi doručená akceptácia konkrétneho variantu ponuky Zákazníkom.
- 4.9 Prevádzkovateľ poskytne Zákazníkovi Kupón hneď po tom, čo Zákazník uhradí plnú cenu Ubytovania.
- 4.10 Zákazník berie na vedomie, že Prevádzkovateľ nie je povinný uzatvoriť Zmluvu, a to najmä s osobami, ktoré predtým podstatným spôsobom porušili svoje zmluvné či zákonné povinnosti voči Prevádzkovateľovi či Poskytovateľom.
- 4.11 Všetka prezentácia Služieb umiestnená na Portáli je len informatívneho charakteru a Prevádzkovateľ nie je povinný uzatvoriť Zmluvu týkajúcu sa týchto Služieb. Ustanovenie § 1732 ods. 2 Občianskeho zákonníka sa nepoužije. 4.12 Zmluvné strany vylučujú aplikáciu § 1740 odst. 3 Občianskeho zákonníka.

## 5. Cena Ubytovania, platobné podmienky

- 5.1 Portál obsahuje informácie o cenách Ubytovania a spôsoboch ich úhrady (ďalej tiež len „Cena Ubytovania“). Ceny Ubytovania sú uvedené aj vrátane dane z pridanej hodnoty. Zákazník nie je povinný hradiť náklady na balenie, prepravu ani žiadne ďalšie súvisiace poplatky, ak nie je výslovne uvedené inak. Poskytovateľ nepožaduje žiadne poplatky v závislosti od spôsobu platby. Prevádzkovateľ upozorňuje zákazníka, že v cene darčekového Kupónu sú oproti cene bežného Kupónu započítané aj náklady na zhotovenie a individualizáciu tohto Kupónu.
- 5.2 Pri platbe je Zákazník oprávnený započítať peňažnú čiastku uvedenú v Kupóne na hodnotu.
- 5.3 O prijatí platby Ceny Ubytovania 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 Ubytovania plne patrí Poskytovateľovi, preto je povinnosť vydania účtovného či daňového dokladu na Poskytovateľovi.
- 5.4 Ceny Ubytovania zostávajú v platnosti po dobu, kedy sú zobrazované na Portáli. V prípade zjavnej technickej chyby pri uvedení výšky Ceny Ubytovania nemá Prevádzkovateľ skutočnú vôľu Zmluvu za takýchto podmienok uzatvoriť.
- 5.5 Cenu Ubytovania hradí Zákazník Poskytovateľovi prostredníctvom Prevádzkovateľa. Cenu Ubytovania môže Zákazník uhradiť nasledovnými 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.
- 5.6 V prípade, že Prevádzkovateľ je alebo sa v budúcnosti stane povinný k evidencii tržieb v zmysle zákona č. 112/2016 Zb., o evidencii tržieb, v účinnom 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 dostupný prostredníctvom Užívateľského účtu. S vyhotovením elektronického dokladu o zaplatení Zákazník výslovne súhlasí. V tomto prípade Prevádzkovateľ plní informačnú povinnosť: „Podľa zákona o evidencii tržieb je predávajúci povinný vystaviť kupujúcemu účtenku. Zároveň je povinný zaevidovať prijatú tržbu u správcu dane online; v prípade technického výpadku potom najneskôr do 48 hodín.“
- 5.7 Cena Ubytovania je splatná do 3 dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Zákazník je povinný uhradiť Cenu Ubytovania spoločne s uvedením variabilného symbolu platby.
- 5.8 Záväzok Zákazníka uhradiť Cenu Ubytovania je splnený okamihom pripísania príslušnej čiastky na účet Prevádzkovateľa.
- 5.9 V prípade, že Zákazník uvedie chybný variabilný symbol platby, variabilný symbol platby neuvedie či uhradí čiastku v inej výške ako je povinný, berie na vedomie, že vybavovanie týchto platieb môže trvať niekoľko dní a môže mať za následok neposkytnutie Ubytovania z dôvodu nemožnosti spárovať platbu s faktúrou. V prípade chybného zadania variabilného symbolu platby je Zákazník tiež na vyzvanie Prevádzkovateľa povinný oznámiť svoje číslo účtu, aby bolo možné jeho platbu identifikovať.
- 5.10 Prevádzkovateľ výslovne upozorňuje Zákazníka, že cenu nie je možné uhradiť zloženkou.
- 5.11 Platba „Twisto“ je poskytovaná spoločnosťou Twisto payments a.s., IČ: 01615165, zapísanou v obchodnom

registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 19085, so sídlom na adrese Ujezd 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“.

- 5.12 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.
- 5.13 V prípade, že Zákazník využije službu „Twisto“ dôjde k uzavretiu Zmluvy vyplnením objednávky zo strany Zákazníka, akceptáciou objednávky zo strany Prevádzkovateľa (písomným potvrdením elektronickou poštou) a úhradou ceny Zákazníkom alebo využitím služby „Twisto“.
- 5.14 Zákazník súhlasí s tým, že výberom služby Twisto v objednávke a po následnom schválení platby Twistom, akceptuje Všeobecné obchodné podmienky pre zákazníkov služby „TWISTO“ a berie na vedomie Pravidlá na spracovanie osobných údajov Spoločnosti Twisto.

## 6. Použitie Kupónu

- 6.1 Na základe Zmluvy Prevádzkovateľ poskytne Zákazníkovi Kupón, ktorý Zákazníka oprávňuje k využitiu Ubytovania.
- 6.2 Podmienky použitia Kupónu, a to najmä doba jeho platnosti, sú uvedené v ponuke Poskytovateľov prezentované na Portáli alebo sú uvedené priamo na Kupóne. Zákazník sa zaväzuje s týmito podmienkami pred uzatvorením zmluvy náležite oboznámiť a zaväzuje sa ich dodržiavať. Zákazník je tiež povinný riadiť sa pokynmi Poskytovateľa k využitiu Ubytovania.
- 6.3 Zákazník je povinný po obdržaní Kupónu objednať či rezervovať Ubytovanie s dostatočným predstihom tak, aby bolo možné Ubytovanie poskytnúť v dobe platnosti Kupónu. Poskytovateľ ani Prevádzkovateľ nezodpovedajú za to, že Ubytovanie, resp. konkrétny termín, bude voľné pre Zákazníkov kedykoľvek počas celej dohodnutej doby platnosti Kupónu, nakoľko konkrétne termíny využitia Ubytovania môžu byť už objednané či rezervované inými Zákazníkmi. Poskytovateľ však garantuje, že má dostatočnú kapacitu, aby za obvyklých podmienok bol schopný Ubytovanie poskytnúť v ponúkanom množstve v stanovenej dobe platnosti Kupónu. Prevádzkovateľ Zákazníka upozorňuje, že čím bližšie ku koncu dohodnutej doby platnosti Kupónu Zákazník vykoná objednávku či rezerváciu, tým je väčšia šanca, že mu táto objednávka či rezervácia zo strany Poskytovateľa nebude z dôvodu nedostatku kapacity umožnená. Prevádzkovateľ nabáda Zákazníkov, aby si pred uzatvorením Zmluvy skontrolovali dostupnosť Ubytovania. Bez zbytočného odkladu po získaní Kupónu je ďalej Zákazník povinný u Poskytovateľa zistiť dostupnosť Ubytovania.
- 6.4 Po uplynutí doby platnosti Kupónu stráca Zákazník nárok na poskytnutie Ubytovania bez nároku na akúkoľvek refundáciu. Závazok Poskytovateľa poskytnúť Ubytovanie uplynutím doby platnosti Kupónu zaniká. Do 24 hodín po uplynutí platnosti Kupónu je možné hodnotu Kupónu využiť ako kredity.
- 6.5 Kupón je možné použiť len jedenkrát.
- 6.6 V rámci jednej objednávky je Zákazníkovi vystavený iba jeden Kupón, pokiaľ výslovne nie je dohodnuté inak.
- 6.7 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.
- 6.8 Kupóny na hodnotu poskytuje Prevádzkovateľ Zákazníkom s ohľadom na podmienky uvedené na Portáli.
- 6.9 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 Ubytovania v súvislosti s uzatvorením Zmluvy podľa týchto VOP. Kupóny na hodnotu nie je možné kombinovať a je možné ich použiť len jednorazovo.
- 6.10 Kupón na hodnotu je Zákazník oprávnený využiť od okamihu obdržania do konca nasledujúceho kalendárneho roka.
- 6.11 Pokiaľ ide o práva Zákazníka na odstúpenie od Zmluvy týkajúcej sa Kupónu na hodnotu platí primerane čl. 9 týchto Obchodných podmienok.

## 7. Kredity

- 7.1 Kredity je možné uplatniť iba v lehote stanovenej Prevádzkovateľom (ďalej len „Doba platnosti“). Pokiaľ Zákazník Kredity do uplynutia Doby platnosti neuplatní, prepadajú tieto kredity bez nároku na akúkoľvek náhradu a nie je možné ich už ďalej uplatniť. K uplatneniu kreditu dochádza v okamihu uzatvorenia Zmluvy, ktorá je uzavretá podľa objednávky, v ktorej Zákazník zvolil započítanie kreditov na Cenu Ubytovania.
- 7.2 V prípade, že Zákazník uplatní kredity a následne využije svoje právo odstúpiť od Zmluvy, Doba platnosti kreditov v

deň účinnosti odstúpenia od Zmluvy je 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 benefitov môžu získať kredity aj prevedením svojich benefičných bodov na kredity, a to prostredníctvom a výhradne za podmienok uvedených na stránke Benefičnej brány. Zákazníci môžu k získaniu kreditov využiť výhradne benefičné karty tých poskytovateľov zamestnaneckých benefitov, s ktorými Prevádzkovateľ spolupracuje, a ktorí sú uvedení na stránke Benefičnej brány.
- 7.4 Kredity získané z benefičných bodov nie je možné previesť späť na benefičné body.
- 7.5 Zľavové kódy nie je možné kombinovať s inými zľavami, vernosťnými bodmi a kreditmi.

## 8. Zodpovednosť Poskytovateľa

- 8.1 S ohľadom na to, že Ubytovanie poskytuje Zákazníkovi Poskytovateľ, za nedostatky Ubytovania zodpovedá Zákazníkovi Poskytovateľ, a to podľa príslušných právnych predpisov (najmä zákona č. 89/2012 Zb., občiansky zákonník a zákona 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 Ubytovania Zákazníkovi oproti predloženiu platného Kupónu
  - 8.1.2 kvalitu Ubytovania a
  - 8.1.3 informácie týkajúce sa Ubytovania, t.j. predovšetkým ich pravdivosť a úplnosť.
- 8.2 Všetky práva z chybného plnenia, t.j. z chybné poskytnutého Ubytovania (nedostatky kvality, množstva, rozsahu a pod.), popr. jeho neposkytnutia, má Zákazník výhradne voči Poskytovateľovi. Zákazník je teda povinný ich riešiť priamo s Poskytovateľom. V prípade, ak má Zákazník záujem o storno Ubytovania, poskytne Prevádzkovateľ Zákazníkovi súčinnosť pri rokovaní s Poskytovateľom, avšak Prevádzkovateľ nie je zúčastnený na zmluvnom vzťahu medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, do ktorého tak Prevádzkovateľ nemôže zasahovať.

## 9. Práva Zákazníka z chybného plnenia Prevádzkovateľa

- 9.1 Práva a povinnosti Prevádzkovateľa a Zákazníka ohľadom práv z chybného plnenia sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi (najmä ustanoveniami § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2615 až 2619 občianskeho zákonníka, a to podľa predmetu plnenia). Práva a povinnosti Prevádzkovateľa a Zákazníka obsiahnuté v čl. 9 týchto Obchodných podmienok je potrebné interpretovať s ohľadom na nehmotnú povahu Služieb Prevádzkovateľa a Kupónu. Prípadné nedostatky Služieb Prevádzkovateľa a Kupónu sa Prevádzkovateľ bude snažiť napraviť predovšetkým opravou, úpravou či dodaním nového Kupónu, čo nevyučuje žiadne z práv Zákazníka.
- 9.2 Služba Prevádzkovateľa má nedostatky v tých prípadoch, ak nezodpovedá Zmluve, teda najmä ak Kupón neopravňuje Zákazníka k využitiu Ubytovania za dohodnutých podmienok. V ostatných prípadoch sa má za to, že služba Prevádzkovateľa bola poskytnutá riadne. Služba Prevádzkovateľa nebola poskytnutá riadne najmä v týchto prípadoch:
  - 9.2.1 Prevádzkovateľ neposkytol Kupón Zákazníkovi v súlade so Zmluvou a týmito Obchodnými podmienkami;
  - 9.2.2 Kupón nemá náležitosti oprávňujúce Zákazníka k využitiu Ubytovania;
  - 9.2.3 Poskytovateľ Kupón neakceptuje.
- 9.3 Zákazník je povinný oznámiť zjavnú chybu Služby bez zbytočného odkladu po tom, čo ju zistí alebo pri náležitej pozornosti zistiť mal.
- 9.4 Zákazník je povinný oznámiť skrytú chybu Služby bez zbytočného odkladu po tom, čo ju mohol pri dostatočnej starostlivosti zistiť, najneskôr však do 24 mesiacov od poskytnutia Služby.
- 9.5 V prípade, že Služba bola poskytnutá chybné a Kupón má chyby, má Zákazník právo predovšetkým na odstránenie chyby Kupónu (oprava alebo doplnenie) či na primeranú zľavu z ceny.
- 9.6 Pokiaľ je chyba odstrániteľná, môže sa Zákazník domáhať buď opravy, alebo doplnenia toho, čo chýba, alebo primeranej zľavy z ceny. Ak nie je možné chybu odstrániť a nie je možné kvôli nej predmet plnenia riadne užívať, môže Zákazník buď odstúpiť od Zmluvy, alebo sa domáhať primeranej zľavy z ceny. Ak podľa Zmluvy nemá plnenie Prevádzkovateľa náležité vlastnosti, môže Zákazník požadovať aj dodanie novej veci bez chýb, pokiaľ to nie je vzhľadom k povahe chyby neprimerané, ale ak sa chyba týka iba súčasti veci, môže Zákazník požadovať len výmenu súčasti; ak to možné nie je, môže odstúpiť od Zmluvy. Ak je to však vzhľadom k povahe chyby neúmerné, najmä ak možno chybu odstrániť bez zbytočného odkladu, má Zákazník právo na bezplatné odstránenie chyby. Právo na dodanie novej veci alebo výmenu súčasti má Zákazník aj v prípade odstrániteľnej chyby, ak nemôže vec riadne užívať kvôli opakovanému výskytu chyby po oprave alebo kvôli väčšiemu počtu chýb. V takom prípade má Zákazník aj právo od Zmluvy odstúpiť. Ak Zákazník od Zmluvy neodstúpi, alebo ak neuplatní právo na dodanie novej veci bez chýb, na výmenu jej súčasti alebo na opravu veci, môže požadovať primeranú zľavu. Zákazník má právo na primeranú zľavu aj

v prípade, že mu Prevádzkovateľ nemôže dodať novú vec bez chýb, vymeniť jej súčasť alebo vec opraviť, ako aj v prípade, že Prevádzkovateľ nevykoná nápravu v primeranej lehote, alebo že by vykonanie nápravy Zákazníkovi spôsobilo značné ťažkosti. Pri zmluve o dielo nie je možné požadovať vykonanie nového diela, ak predmet diela nie je možné vrátiť alebo odovzdať Prevádzkovateľovi.

- 9.7 Práva z chybného plnenia Zákazníkovi nenáležia, ak o chybe pred poskytnutím Služby vedel alebo musel vedieť, ďalej ak Zákazník chybu sám spôsobil, najmä tým, že poskytol nesprávne alebo neúplné podklady na poskytnutie Služby alebo konal v rozpore so Zmluvou, týmito Obchodnými podmienkami alebo pokynmi Prevádzkovateľa.
- 9.8 Pri vytýkaní chýb (reklamácii) služieb Prevádzkovateľ Zákazníkovi odporúča, aby Zákazník špecifikoval spochybnenú Službu prostredníctvom kódu Kupónu, dôvod spochybnenia služby, presný popis charakteru chýb, a aby uviedol, aký spôsob vybavenia reklamácie požaduje. Uplatnenie práv z chybného plnenia môže Zákazník zasielať okrem iného na adresu sídla Prevádzkovateľa alebo na adresu elektronickej pošty Prevádzkovateľa uvedené v úvode Obchodných podmienok.
- 9.9 Prevádzkovateľ je povinný prijať vytknutie chyby (reklamáciu) v ktorejkoľvek 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 o tom, kedy Zákazník právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie Zákazník požaduje.
- 9.10 Prevádzkovateľ rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 (troch) pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu chyby. Prevádzkovateľ reklamácie vybavuje bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa ich uplatnenia, pokiaľ sa so Zákazníkom nedohodol inak. O dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dobe jej trvania, prípadne písomného odôvodnenia zamietnutia reklamácie plnenia vystaví Prevádzkovateľ Zákazníkovi písomné potvrdenie.
- 9.11 Chyby Ubytovania je Zákazník povinný uplatniť priamo u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo ich mohol pri dostatočnej starostlivosti zistiť. Prevádzkovateľ upozorňuje Zákazníkov, že za chyby Ubytovania zodpovedá práve Poskytovateľ. Nad rámec svojich zákonných povinností Prevádzkovateľ poskytuje Zákazníkom 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.
- 9.12 Prevádzkovateľ sa zbaví svojej zodpovednosti za škodu voči Zákazníkovi vtedy, ak škodu spôsobila vyššia moc. Za vyššiu moc sa podľa týchto Obchodných podmienok považujú okrem iného prekážky na strane Poskytovateľa (úpadok, exekúcia, zánik a pod.).
- 9.13 Prevádzkovateľ nezodpovedá za zneužitie údajov o konkrétnej osobe a jej platobných prostriedkov treťou osobou. Prevádzkovateľ nemá možnosť ani právo skúmať, či údaje poskytnuté Prevádzkovateľovi sú poskytované oprávnenou osobou a či príslušný platobný prostriedok ovláda oprávnená osoba.
- 9.14 Zákazník nemá právo na vrátenie peňazí, ktoré náležia na čiastku započítanú z Kupónu na hodnotu. To neplatí, ak neuplynula lehota na odstúpenie od zmluvy o kúpe Kupónu na hodnotu.
- 9.15 Ak má Zákazník nárok na uplatnenie práva z chybného plnenia, náleží mu aj náhrada nákladov účelne vynaložených pri uplatnení tohto práva. Ak však právo na náhradu neuplatní do jedného mesiaca po uplynutí lehoty, v ktorej je potrebné vytknúť chybu, súd právo neprizná, pokiaľ Prevádzkovateľ namietne, že právo na náhradu nebolo uplatnené včas.

## 10. Právo na odstúpenie od Zmluvy

- 10.1 Ak sa nejedná o prípad výslovne uvedený nižšie v Obchodných podmienkach či o iný prípad, kedy nie je možné podľa zákona od Zmluvy odstúpiť, má Zákazník v súlade s ustanovením § 1829 odst. 1 Občianskeho zákonníka právo od Zmluvy odstúpiť, a to do štrnástich (14) dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy musí byť Prevádzkovateľovi odoslané v lehote uvedenej v predchádzajúcej vete. Na odstúpenie od Zmluvy môže Zákazník využiť [vzorový formulár](#) poskytovaný Prevádzkovateľom, ktorý tvorí prílohu Obchodných podmienok. Odstúpenie od Zmluvy môže Zákazník zasielať okrem iného na adresu sídla Prevádzkovateľa alebo na adresu elektronickej pošty Prevádzkovateľa.
- 10.2 V prípade odstúpenia od Zmluvy sa Zmluva od počiatku ruší. Prevádzkovateľ vráti Zákazníkovi zaplatenú Cenu Ubytovania do štrnástich (14) dní odo dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy rovnakým spôsobom, akým Cenu Ubytovania od Zákazníka obdržal, ak sa nedohodne so Zákazníkom inak. Zákazník týmto súhlasí s tým, aby mu Prevádzkovateľ zaplatenú Cenu Ubytovania 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 okrem iného odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb, ak boli splnené s jeho výslovným súhlasom pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. V prípade Služieb poskytovaných Prevádzkovateľom týmto Zákazník dáva svoj súhlas Prevádzkovateľovi tieto Služby predčasne poskytnúť a splniť tak jeho dlh.

- 10.4 Zákazník berie na vedomie, že podľa ustanovenia § 1837 písm. l) Občianskeho zákonníka, nie je možné okrem iného odstúpiť od zmluvy o dodaní digitálneho obsahu, ak nebol dodaný na hmotnom nosiči a bol dodaný s jeho predchádzajúcim výslovným súhlasom pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a Prevádzkovateľ pred uzatvorením zmluvy oznámil Zákazníkovi, že v takomto prípade nemá právo na odstúpenie od zmluvy.
- 10.5 V prípade Služieb poskytovaných Prevádzkovateľom podľa čl. 10.3 a čl. 10.4 týchto Obchodných podmienok týmto Zákazník dáva svoj súhlas Prevádzkovateľovi tieto Služby predčasne poskytnúť a súčasne prehlasuje, že je riadne poučený o následkoch tohto súhlasu, konkrétne o strate svojho práva na odstúpenie od Zmluvy.
- 10.6 Za splnenie Služieb Prevádzkovateľom sa považuje poskytnutie Kupónu, najneskôr však tá situácia, kedy Zákazník podá návrh na uzatvorenie zmluvy s Poskytovateľom na základe Kupónu. Na takýto Kupón sa hľadí ako na využitý Kupón.
- 10.7 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 prania Zákazníka alebo pre jeho osobu v zmysle ust. § 1837 písm. d) Občianskeho zákonníka.
- 10.8 Ak Prevádzkovateľ začal s poskytovaním služieb pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy, uhradí Zákazník Prevádzkovateľovi pomernú časť ceny Služieb za plnenie poskytnuté do okamihu doručenia odstúpenia od Zmluvy Prevádzkovateľovi. V tomto prípade Prevádzkovateľ Zákazníkovi vráti len tú časť Ceny Ubytovania, ktorá prevyšuje cenu už poskytnutého plnenia.
- 10.9 Ak je spoločne so Službou Zákazníkovi poskytnutý darček, je darovacia zmluva medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom uzatvorená s rozvázovacou podmienkou, že ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy, ktorej predmetom je Služba, ku ktorej bol Zákazníkovi poskytnutý darček, stráca darovacia zmluva týkajúca sa takéhoto darčeka účinnosť a Zákazník je povinný Prevádzkovateľovi poskytnutý darček vrátiť.
- 10.10 Prevádzkovateľ upozorňuje Zákazníka na to, že v prípade zjavnej chyby v Cene Ubytovania nemá Prevádzkovateľ skutočnú vôľu uzavrieť Zmluvu. V prípade, kedy bude Zákazníkovi poskytnutý Kupón za zjavne chybnú Cenu Ubytovania, zaväzuje sa Prevádzkovateľ túto skutočnosť Zákazníkovi oznámiť bez zbytočného odkladu po tom, čo chybu zistí. V tomto prípade Zmluva uzatvorená nebola z dôvodu neexistencie vôle na strane Prevádzkovateľa. Ak nedôjde medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom k dohode o spôsobe riešenia neplatnosti Zmluvy, vráti Prevádzkovateľ Zákazníkovi Cenu Ubytovania.
- 10.11 Po uplynutí lehoty na odstúpenie od Zmluvy či po využití Kupónu je možné vykonať storno iba v prípade, ak súhlasí Poskytovateľ. V prípade storna náleží Prevádzkovateľovi náhrada škody vo výške 20 % z Ceny Ubytovania. To nevylučuje prípadné nároky Poskytovateľa, nakoľko storno podmienky Poskytovateľa sa riadia podmienkami Poskytovateľa. Zákazník je preto povinný sa pred uzatvorením Zmluvy informovať o storno podmienkach Poskytovateľa.

## 11. Ďalšie práva a povinnosti zmluvných strán

- 11.1 Prevádzkovateľ nie je vo vzťahu k Zákazníkovi viazaný žiadnymi kódexmi správania v zmysle ustanovenia § 1826 odst. 1 písm. e) Občianskeho zákonníka.
- 11.2 Pre Zákazníka je prístup na Portál bezodplatný, Portál Zákazník navštevuje a užíva na vlastnú zodpovednosť, kedy je predovšetkým 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 využitím svojich služieb, užitím informácií alebo sťahovaním údajov z Portálu z dôvodu technických chýb a chýb výpočtovej techniky, chýb v údajoch, prerušení alebo oneskorení v prevádzkovaní serveru, počítačového vírusu, straty zisku alebo dát Zákazníka, z dôvodu neoprávneného prístupu k prenosom či dátam Zákazníka a ich zmeny či inej straty.
- 11.4 Ak Zákazník poskytne Prevádzkovateľovi akýkoľvek údaj týkajúci sa služieb Prevádzkovateľa či Ubytovania, predovšetkým ak sa rozhodne na Portáli publikovať recenziu služby Poskytovateľa alebo ak vyplní dotazník spokojnosti, dáva týmto súhlas k bezodplatnému zverejneniu všetkých poskytnutých údajov, a to vrátane všetkých vizuálnych či audiovizuálnych záberov, na Portáli či na profiloch Prevádzkovateľa na sociálnych sieťach. Zákazník ich publikáciou alebo poskytnutím prehlasuje, že k týmto údajom má autorské či iné potrebné práva alebo je iným spôsobom s nimi oprávnený zaobchádzať tak, že ich zverejnením na Portáli 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 údaje publikovať, a to vrátane všetkých vizuálnych či audiovizuálnych záberov. Prevádzkovateľ však obsah ukladaný Zákazníkmi aktívne nemonitoruje, nezohráva teda aktívnu rolu takej povahy, že by bolo možné konštatovať, že obsah ukladaný Zákazníkmi pozná alebo kontroluje.
- 11.5 Prevádzkovateľ poskytuje Služby len na osobné a nekomerčné účely. Preto nikto nesmie znovu predávať, odkazovať na (deep linking), užívať, kopírovať, monitorovať (napr. pavúkmi alebo technikou scraping), zobrazovať, sťahovať a reprodukovať obsah, informácie, software, rezervácie, kupóny, produkty a služby dostupné na Portáli za akýmkoľvek komerčným alebo konkurenčným účelom.

## 12. Kontrola Prevádzkovateľa, mimosúdne riešenia sporov, sťažnosti

- 12.1 K poskytovaniu služieb je Prevádzkovateľ oprávnený na základe živnostenského oprávnenia. Činnosť Prevádzkovateľa nepodlieha inému povoľovaniu. Živnostenskú kontrolu vykonáva v rámci svojej pôsobnosti príslušný živnostenský úrad. Kontrolu dodržiavania právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa vykonáva Česká obchodná inšpekcia (<http://www.coi.cz/>). Česká obchodná inšpekcia je subjektom mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov plynúcich zo Zmluvy či z týchto VOP. Dozor nad oblasťou ochrany osobných údajov vykonáva Úrad na ochranu osobných údajov. Práva spotrebiteľov obhajujú aj ich záujmové združenia a iné subjekty na ich ochranu.
- 12.2 Prípadné sťažnosti vybavuje Prevádzkovateľ prostredníctvom svojho kontaktného e-mailu uvedeného v úvode týchto Obchodných podmienok. Zákazník sa ďalej môže obrátiť na subjekty uvedené vyššie v tomto článku.

## 13. Záverečné ustanovenia

- 13.1 Znenie Obchodných podmienok môže Prevádzkovateľ meniť či dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia Obchodných podmienok. Nové znenie Obchodných podmienok bude sprístupnené na Portáli.
- 13.2 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že akékoľvek spory, ktoré by v budúcnosti vznikli zo zmluvy uzatvorenej medzi nimi, spory, ktoré vzniknú v súvislosti so Zmluvou, vrátane sporov týkajúcich sa jej platnosti, výkladu, realizácie či ukončenia, práva z tohto právneho vzťahu priamo či nepriamo vznikajúce, otázky právnej platnosti tohto právneho vzťahu, otázky práv s vyššie uvedenými právami súvisiace, a to aj v prípade, že táto Zmluva bude neplatná, zrušená alebo od nej bude odstúpené, budú prednostne riešené zmiernou cestou na zásadách poctivosti a dobrých mravov. V prípade neúspechu zmierného riešenia budú spory riešené v rámci súdneho konania pred súdmi Českej republiky, a to podľa českého práva.
- 13.3 Ak vzťah založený Zmluvou obsahuje medzinárodný (zahraničný) prvok, potom sa zmluvné strany dohodli, že sa Zmluva uzavretá medzi nimi riadi príslušnými právnymi predpismi Českej republiky, najmä občianskym zákonníkom, prípadne zákonom o ochrane spotrebiteľa. Týmto nie je vylúčená ochrana spotrebiteľa poskytnutá mu právom štátu, kde má spotrebiteľ obvyklé bydlisko.
- 13.4 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 telefonické hovory) si hradí Zákazník sám, pričom tieto náklady sa nelíšia od základnej sadzby.
- 13.5 Ak nebude dohodnuté inak, alebo ak nie je v Obchodných podmienkach 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 okamihom jej prijatia na server prichádzajúcej pošty Zákazníka. Integrita správ zaslaných elektronickou poštou môže byť zabezpečená certifikátom.
- 13.6 Zákazník nie je bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa oprávnený práva a povinnosti zo Zmluvy postúpiť na tretiu osobu.
- 13.7 Zákazník na seba preberá riziko zmeny okolností v zmysle § 1765 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
- 13.8 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.
- 13.9 Zmluva vrátane Obchodných podmienok je archivovaná Prevádzkovateľom v elektronickej podobe a nie je prístupná.
- 13.10 Obchodné podmienky sú, pokiaľ nie je zmluvne medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom dohodnuté inak, platné a účinné od 1. apríla 2019.
- 13.11 Ak Obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti Zákazníka zo Zmluvy uzatvorenej pred účinnosťou týchto Obchodných podmienok pre Zákazníka výhodnejšie než Obchodné podmienky, ktorými sa riadi daná Zmluva, použijú sa v týchto prípadoch príslušné výhodnejšie ustanovenia týchto Obchodných podmienok.

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