Všeobecné obchodní podmínky

platné pro prodej dárkových poukazů (elektronických voucherů) a pro rezervace služeb na konkrétní termín

Verze: 2026-11-12

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vzájemná práva a povinnosti mezi prodávajícím:

* **Obchodní firma/Jméno:** Penzion U Třeboňské madony, s.r.o.

* **Sídlo/Adresa:** Husova 68, 379 01 Třeboň

* **IČO:** 09787780

* **Plátce DPH:** ne — Prodávající není plátcem DPH

* **E-mail:** penzionutrebonskemadony@gmail.com

* **Telefon:** +420 732 468 022

* **Zapsáno v obchodním rejstříku** vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, spisová značka C 30578

(dále jen „Prodávající“) a kupujícím (dále jen „Kupující“) vzniklé v souvislosti s nákupem dárkových poukazů a s rezervacemi služeb prostřednictvím webového rozhraní na adrese https://obchod.utrebonskemadony.cz (dále jen „E-shop“).

1.2. Dárkovým poukazem se rozumí elektronický voucher vygenerovaný ve formátu PDF obsahující unikátní kód, hodnotu nebo specifikaci služby a datum platnosti.

1.3. Tyto VOP se vztahují na prodej dárkových poukazů v E-shopu a na Rezervace služeb podle čl. 8. Dokud Prodávající Rezervace v E-shopu nenabízí, ustanovení čl. 8 se nepoužije.

1.4. Spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání uzavírá s Prodávajícím smlouvu nebo s ním jinak jedná. Ustanovení těchto VOP o právech spotřebitele (zejména čl. 5, 6 a 7) se vztahují pouze na Kupujícího, který je spotřebitelem.

2. Objednávka a uzavření kupní smlouvy

2.1. Prezentace dárkových poukazů v E-shopu je informativního charakteru a Prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně těchto poukazů.

2.2. Kupující provádí objednávku výběrem typu/hodnoty poukazu, vyplněním věnování (volitelné), zadáním identifikačních údajů a volbou platební metody. Před odesláním objednávky může Kupující zadané údaje zkontrolovat a opravit. Tlačítko pro odeslání objednávky je označeno způsobem, který jasně uvádí, že objednávka zakládá povinnost platby.

2.3. Smlouva o koupi poukazu je uzavřena okamžikem doručení potvrzení objednávky na e-mail Kupujícího. Smlouva o Rezervaci je uzavřena podle čl. 8.6.

2.4. Kupující bere na vědomí, že dárkové poukazy jsou doručovány výhradně v elektronické podobě na e-mail zadaný v objednávce.

2.5. Dárkový poukaz je Kupujícímu doručen neprodleně po potvrzení úhrady platební bránou nebo po připsání platby na účet Prodávajícího.

2.6. Prodávající poskytne Kupujícímu v textové podobě znění uzavřené smlouvy včetně těchto VOP, a to nejpozději bezprostředně po uzavření smlouvy — zpravidla jako přílohu (PDF) potvrzovacího e-mailu podle čl. 2.3 (§ 1822 odst. 2 a § 1827 odst. 2 občanského zákoníku). Odkaz na webovou stránku s VOP této povinnosti nevyhovuje.

3. Cena a platební podmínky

3.1. Ceny uvedené v E-shopu jsou konečné, včetně všech daní a zákonných poplatků. Prodávající není plátcem DPH.

3.2. Platbu za dárkový poukaz nebo za Rezervaci lze provést prostřednictvím online platební brány platbou kartou nebo rychlým bankovním převodem.

3.3. Prodávající neúčtuje žádné poplatky za doručení elektronického poukazu (poštovné = 0 Kč).

3.4. Je-li Rezervace hrazena dárkovým poukazem, nová platba se neprovádí; poukaz se uplatní podle čl. 4 a 8.

4. Podmínky uplatnění dárkového poukazu

4.1. Dárkový poukaz je platný do posledního dne měsíce, v němž uplyne 1 rok od data jeho zaplacení; u poukazu vydaného bez platby (včetně poukazu vydaného podle čl. 8.3 písm. b)) od data jeho vystavení. Datum konce platnosti je uvedeno na poukazu.

4.2. Poukaz lze uplatnit předložením unikátního kódu na provozovně Prodávajícího na adrese uvedené v čl. 1.1, telefonicky, nebo při online Rezervaci v E-shopu, nabízí-li Prodávající tuto možnost. Poukaz je uplatněn řádně, je-li služba poskytnuta nejpozději v poslední den jeho platnosti.

4.3. Poukaz je přenosný a může jej uplatnit držitel poukazu. Prodávající neodpovídá za zneužití kódu poukazu třetí osobou, které nemohl zabránit.

4.4. **Čerpání poukazu:**

* Poukaz na konkrétní službu (masáž, koupel) lze uplatnit pouze na tuto službu; lze jej čerpat jednorázově nebo v několika částech, je-li vystaven na více kusů téže služby. Při online Rezervaci je tato skutečnost ověřena systémem. Změna ceny služby po vystavení poukazu nemá na jeho platnost vliv.

* Hodnotový poukaz lze čerpat postupně do vyčerpání hodnoty, a to na provozovně Prodávajícího nebo telefonicky; při online Rezervaci jej uplatnit nelze. Přesahuje-li cena služby zbývající hodnotu poukazu, Kupující rozdíl doplatí při poskytnutí služby na provozovně Prodávajícího; online doplatek není možný.

4.5. **Nevyužitý poukaz:** Po uplynutí doby platnosti poukaz pozbývá platnosti; nevyčerpaná hodnota ani nevyčerpané kusy služby zanikají bez nároku na vrácení peněžní částky. Dárkový poukaz nelze směnit za hotovost.

5. Odstoupení od smlouvy spotřebitelem do 14 dnů

5.1. Kupující, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od kupní smlouvy do 14 dnů od převzetí e-mailu s PDF poukazem bez udání důvodu.

5.2. Pro odstoupení musí Kupující kontaktovat Prodávajícího e-mailem s uvedením čísla objednávky a unikátního kódu poukazu. Může využít vzorový formulář, který je přílohou těchto VOP.

5.3. **Storno poukazu:** Při platném odstoupení Prodávající neprodleně zneplatní kód poukazu v administraci a vrátí peněžní prostředky stejným způsobem, jakým je přijal, do 14 dnů od doručení odstoupení.

5.4. **Výjimka (§ 1837 písm. l) občanského zákoníku):** Kupující **nemá právo odstoupit od smlouvy** u dodání digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, poté, co bylo započato s jeho plněním — tj. byl-li dárkový poukaz (digitální obsah) před uplynutím 14denní lhůty zcela nebo zčásti uplatněn, popřípadě Kupujícímu zpřístupněn. Kupující před odesláním objednávky výslovně potvrzuje zaškrtnutím příslušného pole, že byl o této skutečnosti informován a že s ní souhlasí. Prodávající tento údaj (výslovný souhlas a poučení o zániku práva na odstoupení) uvede v potvrzení objednávky zasílaném na e-mail Kupujícího (§ 1824a odst. 2 občanského zákoníku).

6. Reklamace a práva z vadného plnění

6.1. Vada poukazu spočívá zejména v jeho nefunkčnosti, nečitelnosti nebo nedoručení na e-mail.

6.2. Reklamaci uplatňuje Kupující e-mailem na adrese penzionutrebonskemadony@gmail.com. Prodávající vydá Kupujícímu potvrzení o přijetí reklamace a vyřídí ji nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění; o výsledku Kupujícího písemně informuje. Jde-li o reklamaci digitálního obsahu, vyřídí ji Prodávající v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu (§ 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb.).

6.3. Vady služby poskytnuté na základě poukazu nebo Rezervace uplatní Kupující bez zbytečného odkladu e-mailem nebo na provozovně Prodávajícího. Na vyřízení se použije obdobně čl. 6.2.

6.4. Práva spotřebitele z vadného plnění se jinak řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

7. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

7.1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, IČO 000 20 869, internetová adresa: https://coi.gov.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr. Spotřebitel se na ni může obrátit poté, co se spor neúspěšně pokusil vyřešit přímo s Prodávajícím.

8. Rezervace služeb (objednávky na konkrétní termín)

8.1. Tento článek se použije výhradně na smlouvy, jejichž předmětem je poskytnutí konkrétní služby Prodávajícího v Kupujícím zvoleném termínu (dále jen „Rezervace“). Dokud Prodávající Rezervace v E-shopu nenabízí, tento článek se nepoužije.

8.2. Kupující bere na vědomí, že u smlouvy o využití volného času, která má být podle smlouvy plněna k určitému datu nebo v určitém období, nemá jako spotřebitel právo odstoupit od smlouvy (§ 1837 písm. j) občanského zákoníku); ustanovení čl. 5 se na Rezervace nepoužije. O této skutečnosti bude Kupující výslovně informován před odesláním objednávky.

8.3. **Storno podmínky Rezervace:**

a) Rezervaci lze bezplatně zrušit nejpozději 24 hodin před jejím začátkem, a to e-mailem, telefonicky nebo prostřednictvím E-shopu, je-li tato možnost nabízena.

b) Při pozdějším zrušení nebo při nedostavení se je Prodávající oprávněn účtovat storno poplatek ve výši 50 % ceny Rezervace. Zbývajících 50 % ceny Rezervace Prodávající Kupujícímu vrátí takto: byla-li Rezervace uhrazena penězi, vrátí je stejným způsobem, jakým platbu přijal, a

to do 14 dnů ode dne zrušení Rezervace, resp. ode dne, na který byla Rezervace sjednána, nedostavil-li se Kupující; byla-li Rezervace uhrazena poukazem, vystaví Kupujícímu nový dárkový poukaz v hodnotě 50 % ceny Rezervace, jehož platnost se řídí čl. 4.1.

c) Nemůže-li Prodávající z provozních nebo jiných důvodů na své straně službu v rezervovaném termínu poskytnout, neprodleně o tom Kupujícího informuje a nabídne mu náhradní termín. Nevyhovuje-li náhradní termín Kupujícímu, Prodávající vrátí zaplacenou cenu do 14 dnů stejným způsobem, jakým ji přijal; byla-li Rezervace uhrazena poukazem, poukaz se obnoví a jeho platnost se prodlouží o 3 měsíce. Storno poplatek se v tomto případě neúčtuje.

8.4. Rezervaci lze uhradit dárkovým poukazem na konkrétní službu, odpovídá-li poukaz objednané službě. Rezervaci lze poukazem uhradit jen na termín, který spadá do doby platnosti poukazu. Poukaz (nebo jeho příslušná část či kus) uplatněný při Rezervaci se považuje za vyčerpaný okamžikem potvrzení Rezervace. Při zrušení Rezervace ve lhůtě podle čl. 8.3 písm. a) se poukaz vrací do platnosti; jeho platnost trvá do konce původní doby platnosti podle čl. 4.1, nejméně však 30 dnů ode dne zrušení Rezervace.

8.5. Pro účely online Rezervace se držitelem poukazu rozumí osoba, která zná jeho unikátní kód; poukaz je přenosný a může jej uplatnit i osoba odlišná od Kupujícího.

8.6. Smlouva o Rezervaci je uzavřena okamžikem, kdy Prodávající Rezervaci potvrdí Kupujícímu e-mailem nebo zobrazením potvrzení v E-shopu.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Právní vztahy založené těmito VOP se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Smlouva se uzavírá v českém jazyce.

9.2. Zpracování osobních údajů Kupujících se řídí Zásadami ochrany osobních údajů zveřejněnými v E-shopu.

9.3. Uzavřená smlouva je Prodávajícím archivována v elektronické podobě a není veřejně přístupná. Náklady na použití prostředků komunikace na dálku nad rámec obvyklé sazby si hradí Kupující sám.

9.4. Prodávající je oprávněn tyto VOP změnit. Na smlouvy uzavřené před změnou se vztahuje znění VOP účinné v době uzavření smlouvy.

9.5. Je-li některé ustanovení těchto VOP neplatné nebo neúčinné, nedotýká se to platnosti ostatních ustanovení.

9.6. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění v E-shopu.

Příloha: Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vzorový formulář podle nařízení vlády č. 29/2023 Sb., ve znění pozdějších předpisů; vyplňte a zašlete e-mailem na penzionutrebonskemadony@gmail.com pouze v případě, že chcete od smlouvy odstoupit)

Adresát: Penzion U Třeboňské madony, s.r.o., Husova 68, 379 01 Třeboň, e-mail: penzionutrebonskemadony@gmail.com

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu dárkového poukazu.

* Číslo objednávky:

* Unikátní kód poukazu:

* Datum objednání / převzetí poukazu:

* Jméno a příjmení Kupujícího:

* Adresa Kupujícího:

* Číslo účtu pro vrácení peněz (pokud nelze vrátit původním způsobem platby):

* Datum:

* Podpis (pouze pokud je formulář zasílán v listinné podobě):

Vygenerováno z **specs/legal/VOP.md** (sha256 be82f9edcfb06e39) — zdrojový text je závazný. Tento dokument je výstup, ne autorita.