# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (dále jen "VOP")
# pro Rezervace a Poukazy

**1. Úvodní ustanovení**

**1.1.** Tyto VOP upravují vztah mezi:

**Provozovatelem:**
Název: Pivson s.r.o.
Sídlo a provozovna: Lidická 1878/46, 60200 Brno / Zaza Napoletana
IČO: 19300913, DIČ: -
Kontaktní tel. č.: +420603559462
E-mailová adresa určená pro komunikaci: Faktury@zazabrno.cz
**a**
**Zákazníkem:** osoba, která provede Rezervaci nebo nákup Poukazu.

**1.2.** Tyto VOP upravují vztahy mezi Zákazníkem a Provozovatelem, avšak pouze při řešení Rezervace a při nákupu Poukazu. Ostatní práva a povinnosti mezi Zákazníkem a Provozovatelem, zejména samotné poskytování Služeb, upravují zvláštní dokumenty (např. reklamační řád, podmínky poskytování Služeb, provozní či návštěvní řády, dokumenty k ochraně osobních údajů apod.), které mají v případě rozporu přednost před ustanoveními těchto VOP.

**1.3.** Smluvní vztah vzniká výlučně mezi Provozovatelem a Zákazníkem. Poskytovatelé aplikací a technických řešení rezervačního systému, online formuláře, webové stránky a poskytovatel platebních služeb vystupují výlučně jako poskytovatelé licence a/nebo technické podpory a nejsou smluvními stranami tohoto vztahu.

**1.4.** Zákazník potvrzuje souhlas s těmito VOP před odesláním Rezervace / nákupem Poukazu.

**2. Definice**

**Rezervace:** elektronické objednání Služby, jehož výsledkem je Rezervace termínu nebo Rezervace termínu a Služby.

**Služby:** služby nebo jiná plnění nabízená Provozovatelem.

**Poukaz (víceúčelový):** časově omezený elektronický Poukaz (např. dárkový poukaz) s unikátním kódem, představující peněžní hodnotu uplatnitelnou na Služby Provozovatele.

**Rezervace s platbou/zálohou:** druh Poukazu, u kterého si dobu jeho platnosti určuje Zákazník a předběžně si i rezervuje termín plnění Služby.

**Webová stránka Provozovatele:** internetová adresa (URL), kterou vlastní nebo provozuje Provozovatel (např. www stránka Provozovatele, facebooková stránka Provozovatele, rezervační online formulář Provozovatele).

**PPS:** Licencovaný poskytovatel platebních služeb (platební brána).

**Bookio:** společnost bookio. s.r.o. se sídlem Na Folimance 2155/15, Vinohrady, Praha 2, která provozuje Rezervační systém Bookio a je také zplnomocněna k provádění některých úkonů jménem a na účet Provozovatele, např. přijímání plateb, kontaktování Zákazníka v některých situacích (problémy s platbou, Rezervací apod.).

**Rezervační systém Bookio:** softwarová platforma (plánovací kalendář) poskytovaná Provozovateli společností Bookio za účelem správy a evidence Rezervací. Přes Rezervační systém Bookio jsou přístupné i jiné moduly, např. pro provádění Rezervace podle této Smlouvy a provádění online úhrad.

**3. Rezervace**

**3.1.** Rezervace nebo rezervační proces je proces předběžného nebo závazného objednání Služby od Provozovatele na určený čas, na určeném místě, online způsobem nebo formou odkomunikovanou během rezervačního procesu.

**3.2.** Rezervace termínu znamená závazné objednání termínu u Provozovatele, ve kterém má Zákazník zájem o

poskytnutí některé ze Služeb Provozovatele; Rezervovaný termín jsou Zákazník i Provozovatel povinni dodržet, tj. Zákazník je povinen dodržet Rezervovaný termín a umožnit poskytnout Službu v Rezervovaném termínu a Provozovatel bude připraven v Rezervovaném termínu Službu poskytnout.

**3.3.** Rezervace termínu a Služby – V případě, že si během Rezervace termínu Zákazník určí i druh Služby, kde bude zobrazena i cena Služby, vzniká dohoda Provozovatele a Zákazníka o závazném termínu poskytnutí konkrétní Služby, tj. platí bod 3.2 a zároveň i dohoda o druhu Služby, která bude Zákazníkovi poskytnuta, a ceně, za jakou bude poskytnuta. Jakékoli změny těchto dohod lze provést pouze se souhlasem obou Stran, není-li uvedeno jinak.

**3.4.** Při Rezervaci termínu nebo Rezervaci termínu a Služby se dohody mezi Provozovatelem a Zákazníkem podle bodů 3.2 a 3.3 stávají závaznými v okamžiku, kdy Zákazník provede celý rezervační proces a zároveň bude Zákazníkovi prostřednictvím e-mailu, notifikace nebo online formuláře Rezervace potvrzena; bez potvrzení Rezervace Rezervace nevzniká.

**3.5.** Během rezervačního procesu může být podle situace Zákazník informován o Službě, právech a povinnostech týkajících se dodání Služby, o cenách, poplatcích a dalších podmínkách. Zákazník Rezervací potvrzuje, že se s nimi seznámil a souhlasí s nimi.

**3.6.** Každá Rezervace se považuje za samostatnou dohodu, která trvá do jejího naplnění nebo předčasného ukončení.

**3.7.** Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel (a případně jeho technický dodavatel) je oprávněn zabránit mu v provedení Rezervace:
i) pokud Zákazník již v minulosti porušil své povinnosti při jiné Rezervaci nebo povinnosti vůči Provozovateli (např. Zákazníkovi, který v minulosti porušil vůči Provozovateli nějaké své povinnosti či nesplnil závazky – např. nedostavil se na Rezervovaný termín nebo porušil jiné podmínky při poskytování samotné Služby – např. návštěvní řád, nevhodné chování apod.) nebo
ii) pokud se jedná o podezřelou operaci (např. podezření na zneužití platební karty, Zákazník se vydává za jinou osobu, podezření na podvodné jednání apod.).

**4. Poukazy**

**4.1.** Při prodeji Poukazů Provozovatel určí hodnoty Poukazů, na jaké jeho Služby je lze využít a obvykle omezí i jejich časovou platnost. Konkrétní parametry Poukazu jsou zveřejněny při jeho koupi a Zákazník jeho koupí potvrzuje, že se s nimi seznámil.

**4.2.** Poukaz je multifunkční, tj. Zákazník si zakupuje právo využít Službu/y Provozovatele podle svého výběru a zaplatit za ně zakoupeným Poukazem během doby jeho platnosti. V případě, že by si již při koupi Poukazu Zákazník vybral i druh Služby, čímž odsouhlasí i podmínky jejího poskytnutí a cenu, se kterou se seznámil, může je změnit kdykoli se souhlasem Provozovatele, tj. po souhlasu Provozovatele může využít Poukaz i na jiné Služby Provozovatele (včetně Služeb neuvedených při koupi Poukazu a/nebo v jiné provozovně Provozovatele včetně zahraničí) nebo jiným způsobem. Poukaz je přenosný a má víceúčelový charakter.

**4.3.** Platnost Poukazu je obvykle omezena, tj. Zákazník jej musí využít během doby jeho platnosti, jinak ztrácí nárok na jeho využití a nemá právo ani na vrácení částky, kterou za Poukaz uhradil.

**4.4.** V případě, že si Zákazník vybere Službu s nižší cenou, než je hodnota Poukazu, Provozovatel není povinen vyplatit Zákazníkovi rozdíl mezi cenou Služby a hodnotou Poukazu, tj. z hodnoty Poukazu se nevrací hotovost.

**4.5.** Poukaz lze využít pouze při jedné platbě za Službu/y Provozovatele, tj. nelze jej používat opakovaně a rozdělovat jeho hodnotu na více plateb cen za Služby, pokud se s Provozovatelem písemně nedohodne jinak (např. prodej permanentky, která to výslovně umožňuje).

**4.6.** Nákup Poukazu je završen až okamžikem, kdy Zákazník obdrží e-mail s unikátním kódem Poukazu.

**4.7.** I při nákupu Poukazu platí bod 3.5 obdobně.

**4.8.** Rezervace s platbou – zvláštní druh Poukazu – jedná se o koupi Poukazu, kde si Zákazník předběžně vybere Službu a předběžně určí termín jejího poskytnutí, aby Provozovatel mohl rezervovat své kapacity. V tomto případě je platnost Poukazu – Rezervace s platbou vždy omezena, a to na dobu do data předběžného termínu poskytnutí Služby určeného

Zákazníkem. Zákazník se souhlasem Provozovatele může měnit předběžně určený termín (pouze na dřívější) a také místo poskytování Služby (ve zcela jiné provozovně i v zahraničí) a případně i Službu, kterou si vybral, maximálně do ceny původního Poukazu; pokud Zákazník nepožádá o změnu předběžně dohodnutých parametrů, stávají se tyto nejpozději v dohodnutý čas před stanoveným předběžným termínem závaznými. I v tomto případě platí body 4.2–4.5, tj. zejména, pokud Zákazník Poukaz nevyužije nejpozději do doby předběžného rezervovaného termínu, nárok na poskytnutí Služby zaniká a Provozovatel není povinen vrátit částku za Poukaz – Rezervaci s platbou.

**5. Placení**

**5.1.** Není-li Služba uhrazena v plné výši během procesu Rezervace, Zákazník uhradí cenu Služby v místě jejího poskytování, nejpozději po poskytnutí Služby.

**5.2.** Platby při Rezervaci jsou prováděny online nástroji, které vždy v aktuálním čase umožňují aplikace využívané k provedení Rezervace nebo ke koupi Poukazu, obvykle platba kartou nebo přes internet banking.

**5.3.** Po dokončení online úhrady přijde Zákazníkovi oznámení o provedení úhrady. Pokud bude později zjištěno, že peněžní prostředky, které měly být uhrazeny Zákazníkem za Službu, reálně připsány ve prospěch Provozovatele nebyly, Provozovatel může vyžadovat od Zákazníka doklady o úhradě, a pokud se úhrada neprokáže, má právo od smlouvy odstoupit.

**5.4.** Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel využívá k realizaci plateb služby třetích osob, zejména bank nebo PPS, přičemž vztahy mezi Provozovatelem a touto třetí osobou jsou upraveny zvlášť. Zároveň Zákazník bere na vědomí, že platby přes online nástroje přicházejí na účet Bookio, které je Provozovatelem zmocněno k přijímání úhrad od Zákazníků. Úhrady na účty těchto třetích osob se považují za úhradu Provozovateli.

**6. Zabezpečení Rezervace platební kartou a No-show poplatek**

**6.1. Princip zabezpečení:** Provozovatel je oprávněn u vybraných Služeb nebo termínů podmínit dokončení Rezervace zadáním údajů platební karty Zákazníka. Toto zadání neslouží jako okamžitá platba za Službu, ale jako zabezpečení (garance) Rezervace pro případ, že Zákazník poruší svou povinnost dostavit se na Rezervovaný termín a Službu nevyužije.

**6.2. Zpracování údajů a předautorizace:** Zadávání údajů platební karty probíhá výlučně prostřednictvím zabezpečeného rozhraní licencovaného poskytovatele platebních služeb (PPS) v součinnosti s Rezervačním systémem Bookio. Provozovatel ani Bookio nemá k úplným údajům o platební kartě Zákazníka přístup a neuchovává je. PPS bezpečně uloží tzv. platební token (mandát) pro budoucí zúčtování.

**6.3. No-show poplatek (pokuta za nedostavení se):** Pokud byla vyžadována garance Rezervace a Zákazník se nedostaví na Rezervovaný termín (tzv. No-show), vzniká Provozovateli vůči Zákazníkovi nárok na No-show poplatek. Tento poplatek představuje smluvní pokutu za porušení závazku řádně a včas se dostavit na Rezervovaný termín (body 3.2, 3.3 a 8.3) jako způsob paušální náhrady nákladů a ušlého zisku za marně blokovanou kapacitu Provozovatele.

**6.4. Výše No-show poplatku:** Zákazníkovi je oznámena výše No-show poplatku při Rezervaci, přičemž dokončením Rezervace a zadáním údajů platební karty potvrzuje, že s No-show poplatkem a způsobem jeho uhrazení souhlasí.

**6.5. Souhlas se stržením No-show poplatku:** Zákazník dokončením Rezervace s povinností zadání platební karty uděluje Provozovateli, Bookio a PPS výslovný souhlas a mandát k tomu, aby v případě vzniku situace podle bodu 6.3 (No-show) byla z jeho platební karty stržena částka odpovídající No-show poplatku, a to bez potřeby dalšího dodatečného souhlasu Zákazníka.

**7. Změny Rezervovaného termínu**

**7.1.** Ze strany Zákazníka je změna Rezervovaného termínu možná pouze tam, kde Zákazník nic předem neplatí a nevkládá platební kartu jako garanci (čl. 6). V takových případech je změna Rezervace termínu možná bez dodatečných poplatků a sankcí, avšak nejpozději v dohodnutý čas před Rezervovaným termínem.

**7.2.** Ze strany Provozovatele je změna Rezervovaného termínu možná u placených i neplacených Rezervací:
a) Provozovatel může Rezervaci zrušit z provozních důvodů (např. nemoc, technické problémy…), přičemž o tom informuje Zákazníka neprodleně. Provozovatel může nabídnout Zákazníkovi náhradní termín, který však Zákazník

nemusí přijmout.
b) Provozovatel může Rezervaci zrušit, pokud zjistí, že se jedná o Zákazníka, u kterého by bylo možné Rezervaci nepřijmout (jak je uvedeno v bodě 3.7), a to bez nabídky náhradního termínu.

**7.3.** V případě zrušení Rezervovaného termínu poskytnutí Služeb ze strany Provozovatele z jakéhokoliv důvodu u již uhrazených Služeb nebo u Poukazů, pokud nedojde k dohodě o náhradním termínu poskytnutí Služby, může Zákazník požádat o vrácení zaplacené částky za Poukaz nebo za Službu, čímž od smlouvy odstoupí, a Provozovatel ji vrátí ve lhůtě 15 dnů od požádání. Vrácení částky se provede obvykle způsobem, který byl použit k úhradě.

**7.4. No-show:** Pokud Zákazník neumožní poskytnout Službu v Rezervovaném termínu (tj. nepřijde, nebo není na místě pro poskytnutí Služby, nepřipojí se online apod.), ztrácí nárok na poskytnutí Služby a také na vrácení jakýchkoliv plateb, zejména za Službu, Poukaz apod., které uhradil. Pokud se nepostupuje podle čl. 6 a ani podle první věty tohoto bodu, pak v případě No-show má Provozovatel vůči Zákazníkovi nárok na úhradu plné ceny za Službu, jako by Zákazník přišel, protože Provozovatel mu vyhradil potřebný čas, kvůli kterému nemůže obsluhovat jiného klienta. V případě, že při Rezervaci termínu Zákazníkem nebyla uvedena cena Služby, má Provozovatel v situaci No-show nárok na plnou náhradu nákladů, které vynaložil na dopravu do místa poskytnutí Služby, přípravu potřebnou k poskytnutí Služby (např. pořízení materiálu, podkladů apod.) a další prokazatelné náklady.

**8. Ostatní práva a povinnosti Zákazníka**

**8.1.** Zákazník je povinen uvádět při Rezervaci a koupi Poukazu své reálné a správné údaje, včetně informace o svém telefonním čísle a e-mailové adrese. Provozovatel neodpovídá za to, pokud SMS zpráva nebo e-mail bude doručen jiné osobě nebo jej nebude možné doručit, pokud se tak stane na kontaktní údaje vyplněné Zákazníkem.

**8.2.** Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že jeho telefonní číslo nebo e-mail mohou být použity Provozovatelem k ověření zájmu Zákazníka dostavit se v Rezervovaném termínu, k operativnímu informování nebo v případech podle bodu 7.2.

**8.3.** Zákazník je povinen dostavit se včas na Rezervovaný termín, řídit se pokyny Provozovatele a při poskytování Služby plnit i další podmínky, se kterými byl ze strany Provozovatele seznámen ať už předem při Rezervaci termínu, předem jiným způsobem (např. e-mailem) nebo přímo v provozovně Provozovatele.

**8.4.** Zákazník odpovídá za škodu způsobenou v provozovně Provozovatele, ať už porušením povinností, ke kterým se zavázal provedením Rezervace nebo koupí Poukazu, nebo ve smyslu právních předpisů. Zákazník je povinen řídit se pokyny Provozovatele za účelem zajištění ochrany zdraví a majetku a za účelem předcházení škodám.

**8.5.** Zákazník se může dobrovolně zapojit do věrnostního, bonusového nebo obdobného zákaznického systému Provozovatele, a to zejména naskenováním QR kódu, registrací prostřednictvím online rozhraní nebo jiným způsobem umožněným Provozovatelem. Zapojením do věrnostního systému Zákazník potvrzuje, že se seznámil s podmínkami jeho používání a souhlasí s nimi, včetně pravidel získávání, evidence, čerpání, platnosti a zániku výhod, slev, bodů, kreditů, bonusů nebo jiných benefitů. Provozovatel je oprávněn určit a přiměřeně měnit pravidla věrnostního systému; tím nejsou dotčena již řádně nabytá práva Zákazníka, nevyplývá-li z pravidel konkrétního systému jinak.

**8.6.** Zjevná chyba v ceně nebo popisu Služby (technická chyba, zřejmý překlep, neaktuální údaje) nezakládá nárok Zákazníka na poskytnutí Služby za chybnou cenu. Provozovatel je v takovém případě oprávněn od Smlouvy odstoupit nebo nabídnout Zákazníkovi plnění za správnou cenu.

**9. Ostatní práva a povinnosti Provozovatele**

**9.1.** Provozovatel je povinen jednat tak, aby mohl řádně v Rezervovaném termínu poskytnout Službu a umožnit naplnit práva Zákazníka z Poukazu.

**9.2.** Provozovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí Služby v odůvodněných případech (např. agresivní jednání, zjevně nevhodný zdravotní stav, porušování provozního řádu) bez nároku na vrácení uhrazené částky za Službu a dalších plateb ze strany Zákazníka.

**9.3.** Provozovatel má nárok od Smlouvy odstoupit, pokud v důsledku technických problémů, odcizení účtu Provozovatele v Rezervačním systému Bookio, podvodného jednání jakékoliv osoby nebo jiných neoprávněných zásahů v Rezervačním

systému Bookio zjistí, že uhrazená cena za Službu/Poukaz neodpovídá její/jeho reálné ceně, nebo Rezervovaný termín byl potvrzen v časech, kdy Provozovatel buď Službu vůbec neposkytuje, nebo v době Rezervace termínu neměl kapacitní možnosti Zákazníkovi Službu poskytnout v Rezervovaném termínu. Provozovatel je povinen odstoupit od smlouvy neprodleně po zjištění v tomto bodě popisované situace, a pokud se se Zákazníkem nedohodnou jinak, je povinen vrátit jakoukoliv již uhrazenou platbu za Službu/Poukaz.

**9.4.** Zákazník bere na vědomí, že v souvislosti s vytvořením, správou a vyřízením Rezervace mu může Provozovatel nebo Bookio zasílat provozní, servisní a organizační zprávy prostřednictvím e-mailu, SMS, telefonicky nebo jiným zvoleným komunikačním kanálem.

**9.5.** Provozovatel a jím zmocněné Bookio si vyhrazují právo v odůvodněných případech (zejména při podezření na podvodné jednání, zneužití platební metody, padělání, neoprávněnou manipulaci s unikátním kódem) dočasně či trvale zablokovat uplatnění Poukazu, zrušit Rezervaci nebo odmítnout poskytnutí Služby. V takovém případě Provozovatel informuje Zákazníka a je oprávněn vyžadovat dodatečné ověření oprávněnosti nároku (např. předložení potvrzení o úhradě či dokladu totožnosti). Pokud se podezření potvrdí, je Provozovatel oprávněn od smlouvy odstoupit bez povinnosti vrátit již uhrazené částky ze strany Zákazníka.

**10. Výluky odpovědnosti**

**10.1.** Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel neodpovídá za funkčnost datové sítě, funkčnost hardwarového vybavení, programového vybavení nebo jiných služeb od externích dodavatelů, jakož ani za případné neposkytnutí Služby v případech výpadku dodávky elektrické energie, výpadku datové sítě, jiných poruch způsobených třetími osobami nebo zásahem vyšší moci.

**10.2.** Provozovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením svých právních povinností.

**11. Další práva a povinnosti**

**11.1.** Rezervace i prodej Poukazu se uzavírají prostřednictvím elektronických prostředků.

**11.2.** Právo Zákazníka na odstoupení:

**a)** Zákazník má právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od uzavření smlouvy, tj. od okamžiku vzniku dohod podle bodů 3.2 nebo 3.3, a u Poukazů do 14 dnů od jeho zakoupení (bod 4.6).

**b)** Zákazník nemá právo na odstoupení podle bodu 11.2 písm. a), pokud se jedná o Služby: ubytovací pro jiné účely než pro účely bydlení, přeprava zboží, nájem automobilů, stravovací služby nebo služby související s činnostmi v rámci volného času, pokud Provozovatel tato plnění poskytuje v určeném termínu (pokud došlo k závazné Rezervaci termínu).

**c)** Zákazníkovi zaniká právo na odstoupení podle předchozího bodu, pokud mu ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy začne být Služba poskytována nebo mu bude Služba plně poskytnuta s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. U Poukazů platí, že pokud bude použit k úhradě Služby, tj. Zákazník si již vybral Službu, kterou požaduje, a Služba mu byla poskytnuta, ztrácí právo na odstoupení od smlouvy ve vztahu k Poukazu.

**d)** Zákazník od smlouvy odstoupí tak, že své jednoznačné rozhodnutí o odstoupení ve formě dopisu doručí poštou nebo osobně na adresu Provozovatele, nebo e-mailem na kontaktní adresy nebo e-mail uvedený v úvodu těchto VOP. Pro účely odstoupení lze využít Vzor odstoupení, který se nachází na webové stránce Provozovatele v sekci VOP nebo přes online rozhraní.

**e)** Lhůta pro odstoupení od smlouvy je zachována, pokud oznámení o uplatnění práva na odstoupení od smlouvy bude odesláno na správné adresy před tím, než uplyne lhůta pro odstoupení od smlouvy.

**f)** Po odstoupení od smlouvy je Provozovatel u Rezervací, kde došlo byť jen k částečné úhradě za Službu, a u Poukazů včetně Poukazu – Rezervace s platbou povinen vrátit uhrazenou částku, nejpozději do 14 dnů ode dne doručení odstoupení. Vrácení bude provedeno stejným způsobem, jakým byla provedena úhrada ceny, a to bez účtování jakýchkoliv dalších poplatků.

**12. Reklamace a stížnosti**

**12.1.** Jelikož se tyto VOP týkají pouze Rezervací a koupě Poukazů, vztahují se podmínky uvedené v tomto článku pouze k těmto procesům. Reklamace Služeb, které Provozovatel Zákazníkovi poskytne, se řídí zvláštními reklamačními podmínkami.

**12.2.** V případě jakýchkoli problémů s Rezervací nebo při nákupu Poukazu, zejména pokud nedojde k potvrzení Rezervace, nebo nebude doručen e-mail s unikátním kódem Poukazu, v případě i jiných vad Rezervace nebo Poukazu, zejména pokud potvrzení Rezervace či Poukaz obsahují jiné údaje o Rezervaci/Poukazu, než si Zákazník objednal nebo o jakých byl informován, je Zákazník povinen o nich neprodleně informovat e-mailem na kontaktní e-mailovou adresu Provozovatele uvedenou na začátku VOP nebo na webové stránce Provozovatele. Bude-li zjištěno, že je reklamace oprávněná, bude odstranění vad řešeno přednostně úpravou Rezervace/Poukazu, tak jak to Zákazník požadoval. Pokud z důvodu vad Zákazník zmeškal Rezervovaný termín, budou mu poskytnuty přednostně náhradní termíny k poskytnutí Služby. Reklamaci je Zákazník povinen oznámit nejpozději do 48 hodin od doručení potvrzujícího e-mailu/SMS zprávy, jinak je na Provozovateli, zda nabídne náhradní plnění nebo vrátí již uhrazenou částku za Službu/Poukaz.

**12.3.** Reklamace podle předchozích bodů jsou řešeny průběžně, obvykle do 7 pracovních dnů, nejdéle však do 30 dnů.

**12.4.** Reklamace týkající se jím provedených úhrad ve smyslu těchto VOP Zákazník oznámí e-mailem na kontaktní e-mailovou adresu Provozovatele uvedenou na začátku VOP nebo na webové stránce Provozovatele, přičemž tuto reklamaci musí Provozovatel řešit se třetími osobami, takže lhůta k jejímu vyřešení je obvykle 30 dnů.

**12.5.** O vytknutí vady bude, pokud nenastane hned i náprava, Zákazníkovi vydáno potvrzení, ve kterém bude uvedena i lhůta k odstranění vady, bude-li reklamace posouzena jako oprávněná.

**12.6.** Bude-li reklamace vyhodnocena jako neoprávněná, Provozovatel písemně oznámí Zákazníkovi důvody odmítnutí odpovědnosti za vady.

**12.7.** V případě, že dojde mezi Provozovatelem a Zákazníkem (spotřebitelem) ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online nacházející se na internetové adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr.

**13. Závěrečná ustanovení**

**13.1.** Provozovatel může VOP přiměřeně změnit, zejména při změně právních předpisů, nabídky Služeb, provozních / technických podmínek. Změnu zveřejní předem na své webové stránce.

**13.2.** Na každou Rezervaci/Poukaz se vztahují ty VOP, které byly účinné v době uzavření dohody ohledně Rezervace nebo koupě Poukazu.

13.3. Veškeré právní vztahy vznikající na základě těchto VOP nebo v souvislosti s nimi se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2025.**