obchodní podmínky

# Identifikační a kontaktní údaje poskytovatele

## název: **Skalka family park s.r.o.**

## sídlo:28. října 2092/216, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava

IČO: 286 29 337

ústav zapsaný v rejstříku ústavů u Krajského soudu v Ostravě pod spisovou značkou U 28

Adresa pro doručování: 28. října 2092/216, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava

Adresa pro elektronickou komunikaci: [kaliskova@skalkaostrava.com](mailto:kaliskova@skalkaostrava.com)

Telefonní číslo: +420 736 538 120

(dále jen „**POSKYTOVATEL**“)

# ÚVODNÍ ujednání

## Tyto obchodní podmínky (dále jen „**OBCHODNÍ PODMÍNKY**“) upravují v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OBČANSKÝ ZÁKONÍK**“), vzájemná práva apovinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o využití volného času (dále jen „**SMLOUVA**“) uzavírané mezi POSKYTOVATELEM a fyzickou osobou (dále jen „**KLIENT**“) prostřednictvím rezervačního systému dostupného na <https://skalkaostrava.isportsystem.cz> (dále jen „**REZERVAČNÍ SYSTÉM**“), jejímž předmětem je poskytování individuálních (soukromých) lekcí výuky lyžování anebo snowboardingu pro děti a dospělé (dále jen „**LEKCE**“) s licencovanými instruktory nebo instruktorkami (dále společně jen „**INSTRUKTOR**“). Bližší informace o LEKCÍCH, včetně ceníku LEKCÍ, jsou uvedeny na internetových stránkách <https://www.skalkaostrava.cz>, konkrétně na podstránce věnované LEKCÍM (dále jen „**INTERNETOVÉ STRÁNKY**“). Ceník LEKCÍ je rovněž uveden v REZERVAČNÍM SYSTÉMU v rámci záložky „*Ceník lekcí*“.

## Tyto OBCHODNÍ PODMÍNKY mají aplikační přednost před použitím OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU tam, kde to OBČANSKÝ ZÁKONÍK vysloveně nezakazuje. V případě, že některá otázka není upravena těmito OBCHODNÍMI PODMÍNKAMI, budou použity právní předpisy České republiky, zejména OBČANSKÝ ZÁKONÍK.

## Ujednání odchylná od těchto OBCHODNÍCH PODMÍNEK je možné sjednat ve SMLOUVĚ. Odchylná ujednání ve SMLOUVĚ mají přednost před podmínkami OBCHODNÍCH PODMÍNEK. Tyto OBCHODNÍ PODMÍNKY jsou nedílnou součástí SMLOUVY.

## Kde se v těchto OBCHODNÍCH PODMÍNKÁCH odkazuje na odstavce (nebo též „odst.“) nebo články (nebo též „čl.“) bez další specifikace, rozumí se tím odstavce nebo články těchto OBCHODNÍCH PODMÍNEK.

# Zákaznický účet

## Podmínkou rezervace a poskytnutí LEKCE je uzavření SMLOUVY a zaplacení ceny LEKCE.

## Uzavření SMLOUVY je možné pouze prostřednictvím zákaznického účtu zřízeného v rámci REZERVAČNÍHO SYSTÉMU (dále jen „**ZÁKAZNICKÝ ÚČET**“). ZÁKAZNICKÝ ÚČET je elektronická služba provozovaná POSKYTOVATELEM v rámci REZERVAČNÍHO SYSTÉMU, která umožňuje KLIENTOVI závazně rezervovat LEKCE, spravovat rezervace LEKCÍ, upravovat veškeré nezbytné údaje apod.

## KLIENT je povinen uvádět v ZÁKAZNICKÉM ÚČTU pouze pravdivé údaje. KLIENT má povinnost tyto údaje při jakýchkoliv změnách aktualizovat.

## KLIENT je plně odpovědný za užívání svého ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU a případné zneužití údajů uvedených v ZÁKAZNICKÉMU ÚČTU jinými osobami. KLIENT není oprávněn zpřístupnit své heslo do ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU třetím osobám ani umožnit využívání ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU třetím osobám.

## POSKYTOVATEL si vyhrazuje právo ZÁKAZNICKÝ ÚČET KLIENTA kdykoliv bez náhrady zrušit, zejména v případě porušení povinností KLIENTA dle SMLOUVY, anebo jej učinit dočasně nepřístupným a nedostupným, zejména z důvodu údržby nebo poruchy REZERVAČNÍHO SYSTÉMU.

# REZERVACE LEKCE

## Aktuální dostupnost nabízených LEKCÍ a INSTRUKTORŮ v jednotlivých dnech a časech (dále jen „**NABÍDKA**“) je uvedena v rezervačním kalendáři v rámci REZERVAČNÍHO SYSTÉMU (dále jen „**REZERVAČNÍ KALENDÁŘ**“).

## NABÍDKA zůstává v platnosti po dobu, po kterou je zobrazována v REZERVAČNÍM KALENDÁŘI. Tímto ujednáním není dotčeno právo POSKYTOVATELE uzavřít SMLOUVU za individuálně sjednaných podmínek.

## NABÍDKA je právně závaznou nabídkou na uzavření SMLOUVY ve smyslu § 1732 odst. 2 OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU.

## Nezbytné technické kroky vedoucí k provedení závazné rezervace LEKCE a INSTRUKTORA dle NABÍDKY, resp. k uzavření SMLOUVY jsou následující:

### **Zřízení ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU**

## ZÁKAZNICKÝ ÚČET lze zřídit v REZERVAČNÍM SYSTÉMU (dostupném zde: <https://skalkaostrava.isportsystem.cz>) a to:

## po kliknutí na tlačítko „*+ Přihlásit*“ (nacházející se v pravém horním rohu REZERVAČNÍHO SYSTÉMU) a následném kliknutí na tlačítko „*Nová registrace*“, které se zobrazí v samostatném vyskakovacím okně po kliknutí na tlačítko „+ *Přihlásit*“, nebo

## přímo v sekci „*Registrace nového uživatele*“ (dostupné zde: <https://skalkaostrava.isportsystem.cz/new-account.php>).

## V rámci nové registrace KLIENTA je nezbytné vyplnit registrační formulář, tj. vyplnit požadované osobní a přihlašovací údaje, odsouhlasit tyto OBCHODNÍ PODMÍNKY, potvrdit seznámení se se zásadami zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 10 a provést antispamovou kontrolu.

## Ke zřízení ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU dojde automaticky po (i) kliknutí na tlačítko „***ODESLAT***“ dostupné na konci registračního formuláře a (ii) následném potvrzením registrace kliknutím na odkaz zaslaný na emailovou adresu uvedenou KLIENTEM v registračním formuláři (která slouží jako přihlašovací jméno do ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU).

## Registraci nového KLIENTA a zřízení ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU je možné provést také prostřednictvím účtů třetích stran (např. *Facebook účet*, *Google účet*), a to kliknutím na příslušnou ikonku třetí strany (v takovém případě bude KLIENT přesměrován na internetové stránky příslušné třetí strany) a následným přihlášením KLIENTA do jeho účtu u třetí strany.

## V tomto případě dojde ke zřízení ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU automaticky bez nutnosti jakéhokoli dalšího potvrzení.

### **Přihlášení do ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU**

## Přihlášení do ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU je možné provést v REZERVAČNÍM SYSTÉMU (dostupném zde: <https://skalkaostrava.isportsystem.cz>) po kliknutí na tlačítko „*+ Přihlásit*“ (nacházející se v pravém horním rohu REZERVAČNÍHO SYSTÉMU), a to po zadání registračního emailu a hesla zvolených KLIENTEM při zřízení ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU a kliknutí na tlačítko „*Přihlásit* 🡪“.

### **Výběr LEKCE a INSTRUKTORA**

## Po zřízení ZAKÁZNICKÉHO ÚČTU, resp. po přihlášení se do ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU se KLIENTOVI zobrazí REZERVAČNÍ KALENDÁŘ s NABÍDKOU na aktuální den.

## Pokud KLIENT nemá zájem rezervovat LEKCI na aktuální den, musí v rámci REZERVAČNÍHO KALENDÁŘE označit den, kdy má zájem o poskytnutí LEKCE (v rámci ročního kalendáře zobrazeného v levém horním rohu REZERVAČNÍHO KALENDÁŘE).

## Po označení příslušného dne se zobrazí REZERVAČNÍ KALENDÁŘ pro vybraný den, ve kterém je viditelná NABÍDKA, resp. dostupnost jednotlivých INSTRUKTORŮ pro LEKCE lyžování. Pokud má KLIENT zájem o LEKCE snowboardingu, musí překliknout na samostatnou záložku „*Výuka snowboardingu*“ a zobrazí se mu NABÍDKA, resp. dostupnost jednotlivých INSTRUKTORŮ pro LEKCE snowboardingu.

## Dostupnost jednotlivých INSTRUKTORŮ a LEKCÍ (lyžování i snowboardingu) je rozdělena na *časové jednotky*, přičemž každá časová jednotka má 60 minut a je označena časem začátku LEKCE (samotná výuka v rámci LEKCE však obvykle trvá 50 minut).

## Jednotlivé časové jednotky jsou od sebe *barevně odlišeny*, zejména podle toho, zda je INSTRUKTOR dostupný (volný), nedostupný anebo obsazený.

## **Pro výběr LEKCE je nezbytné nejprve vybrat volnou časovou jednotku LEKCE příslušného INSTRUKTORA – výběr lze provést prostým kliknutím na okno časové jednotky, na základě čehož se příslušná časová jednotka barevně označí**

## Uvedeným způsobem lze rezervovat více časových jednotek jednoho anebo více INSTRUKTORŮ i více LEKCÍ různého zaměření (lyžování nebo snowboarding).

## **KLIENT je povinen seznámit se s případnými doplňujícími informacemi a povinnostmi k vybrané LEKCI, které mohu být zobrazeny pod REZERVAČNÍM KALENDÁŘEM, a tyto informace a povinnosti dodržovat. Totéž platí o pravidlech rezervace uvedených v záložce „Pravidla rezervací“ zobrazené v rámci REZERVAČNÍHO KALENDÁŘE.**

## Po výběru dostupné (volné) časové jednotky LEKCE příslušného INSTRUKTORA se pod ročním kalendářem zobrazí seznam vybraných LEKCÍ (nové okno označené „*Vybrali jste*“).

## Má-li KLIENT zájem o LEKCI *pro 2 osoby*, musí v rámci tohoto seznamu (okna označeného „*Vybrali jste*“) tuto skutečnost KLIENT označit kliknutím na příslušné okno v rámci položky „*Trénink pro 2 osoby*“ – tuto možnost má KLIENT zvolit také v rámci závazné rezervace LEKCE (vizte níže).

## Jakmile KLIENT provede výše uvedené kroky, musí kliknout na tlačítko „***POKRAČOVAT***“ (umístěné pod seznamem vybraných LEKCÍ).

## Před kliknutím na tlačítko „*POKRAČOVAT*“ má KLIENT možnost zkontrolovat a případně i upravit rozsah LEKCÍ k rezervaci.

### **Závazná rezervace LEKCE**

## Po kliknutí na tlačítko „*POKRAČOVAT*“ se zobrazí vyskakovací okno (označené jako „*Přehled rezervace*“) s přehledem KLIENTEM vybraných LEKCÍ a identifikačními údaji KLIENTA nezbytným k provedení závazné rezervace vybraných LEKCÍ, které je KLIENT povinen zkontrolovat – zde má KLIENT možnost tyto údaje také upravit.

## (Úpravu údajů má KLIENT možnost provést též v ZÁKAZNICKÉM ÚČTU. Pokud by ZÁKAZNICKÝ ÚČET opravu některé chyby neumožňoval, musí KLIENT kontaktovat POSKYTOVATELE.)

## V rámci tohoto vyskakovacího okna musí KLIENT dodatečně provést také **výběr úrovně dovednosti** (začátečník, mírně pokročilý, nebo pokročilý) a může také uvést jakoukoli poznámku vztahující se k vybraným LEKCÍM, své osobě anebo osobě, pro které LEKCE rezervuje, resp. která se bude LEKCÍ účastnit (např. dítě KLIENTA apod.).

## Po provedení kontroly vybraných LEKCÍ, identifikačních údajů KLIENTA a výběru úrovně dovedností je KLIENT povinen odsouhlasit tyto OBCHODNÍ PODMÍNKY a potvrdit seznámení se zásadami zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 10.

## **Následně má KLIENT možnost provést závaznou rezervaci vybrané LEKCE, a to kliknutím na tlačítko** „***REZERVOVAT A ZAPLATIT***“.

## **Kliknutím na tlačítko „*REZERVOVAT A ZAPLATIT*“** **vzniká KLIENTOVI povinnost k platbě ceny rezervované LEKCE (rezervovaných lekcí)** způsobem dle odst. 5.1 **a povinnost k případnému zaplacení storno poplatku** dle podmínek čl. 7.

## Pokud KLIENT před odesláním závazné rezervace zjistí, že provedl nesprávný výběr LEKCE anebo si rezervaci rozmyslel, může se vrátit zpět, a to kliknutím na tlačítko „*ZPĚT*“.

## **KLIENT bere na vědomí, že provedením závazné rezervace dle odst. 4.4.4 – tj. kliknutím na tlačítko „*REZERVOVAT A ZAPLATIT*“ – dochází k automatickému uzavření SMLOUVY, kterou lze zrušit pouze za podmínek sjednaných v těchto OBCHODNÍCH PODMÍNKÁCH (vizte storno podmínky dle čl. 7), a ke vzniku povinnosti KLIENTA zaplatit POSKYTOVATELI cenu rezervované LEKCE.**

## Automatický systém POSKYTOVATELE neprodleně po provedení závazné rezervace dle odst. 4.4.4 potvrdí KLIENTOVI e-mailem na adresu KLIENTA uvedenou v ZÁKAZNICKÉM ÚČTU provedení závazné rezervace, jehož součástí je zejména přehled rezervovaných LEKCÍ a jejich cena.

## KLIENT souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání SMLOUVY.

## Náklady vzniklé KLIENTOVI při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením SMLOUVY (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory apod.) si hradí KLIENT sám, a bere na vědomí, že výše těchto nákladů závisí na podmínkách internetového nebo telefonického připojení využívaného KLIENTEM.

## KLIENT bere na vědomí, že NABÍDKA, informace o LEKCÍCH a jejich cena uváděné v REZERVAČNÍM SYSTÉMU anebo na INTERNETOVÝCH STRÁNKÁCH jsou závazné a neměnné, s výjimkou zjevných chyb.

## POSKYTOVATEL je oprávněn kdykoli změnit INSTRUKTORA, který bude vést závazně rezervovanou LEKCI, a to zejména z provozních důvodů.

# PLATEBNÍ PODMÍNKY

## Cenu závazně rezervované LEKCE je KLIENT povinen zaplatit POSKYTOVATELI předem, a to jedním z následujících způsobů:

### **bezhotovostním převodem** **prostřednictvím *platební brány*** (provozované společností GLOBAL PAYMENTS s.r.o.); nebo

### **prostřednictvím *elektronické permanentky*** (dále jen „**PERMANETKA**“).

### V případě, že má KLIENT zakoupenu PERMANENTKU, cena LEKCE bude automaticky zaplacena odečtením příslušného počtu rezervovaných LEKCÍ z PERMANENTKY, a to bez ohledu na cenu rezervovaných LEKCÍ uvedenou v REZERVAČNÍM SYSTÉMU (za jednu LEKCI se považuje jedna časová jednotka LEKCE o délce 60 minut).

## KLIENT bere na vědomí, že POSKYTOVATEL není povinen přijímat jakékoli platby v hotovosti.

## Povinnost KLIENTA zaplatit cenu LEKCE je v případě platby dle odst. 5.1 bodu (i) splněna okamžikem připsání příslušné částky na účet POSKYTOVATELE, v případě platby dle odst. 5.1 bodu (ii) okamžikem kliknutí na tlačítko „*REZERVOVAT A ZAPLATIT*“.

## V případě, že KLIENT cenu LEKCE nezaplatí bezprostředně po provedení rezervace LEKCE (LEKCÍ), POSKYTOVATEL je oprávněn od SMLOUVY s okamžitou účinností odstoupit.

# PRAVIDLA PRO PERMANENTKY

## PERMANENTKU je možné zakoupit prostřednictví ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU, a to online bezhotovostním převodem prostřednictvím platební brány dle odst. 5.1 bodu (i).

## PERMANENTKU se lze zakoupit vždy pouze pro POSKYTOVATELEM stanovený počet LEKCÍ (obvykle 5 nebo 10 LEKCÍ).

## **V případě, že KLIENT má zakoupenu PERMANENTKU, je oprávněn v rámci jedné rezervace provést rezervaci pouze tolika LEKCÍ, kolik mu jich zbývá na PERMANENTCE.**

## Platnost PERMANENTKY není časově omezena. Nevyužitou PERMANENTKU není možné vrátit a požadovat po POSKYTOVATELI vrácení peněz za nevyužité LEKCE zbývající na PERMANENTCE.

# zrušení lekce a STORNO PODMÍNKY

## **KLIENT bere na vědomí, že ve smyslu § 1837 písm. j) OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU** **není oprávněn od SMLOUVY odstoupit ve lhůtě 14 dnů dle § 1829 a násl. OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU.**

## KLIENT je oprávněn kdykoli a bez udání důvodu LEKCI zrušit, a to prostřednictvím REZERVAČNÍHO SYSTÉMU (po přihlášení do ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU), případně e-mailem nebo telefonicky (vizte kontaktní údaje POSKYTOVATELE dle čl. 1).

## **STORNO POPLATEK:**

## **V případě zrušení LEKCE méně než 24 hodin před začátkem LEKCE je POSKYTOVATEL oprávněn účtovat KLIENTOVI storno poplatek ve výši 100 % ceny LEKCE. V případě LEKCE hrazené prostřednictvím PERMANENTKY takto zrušená LEKCE bez náhrady propadne.**

## V případě zrušení LEKCE více než 24 hodin před začátkem LEKCE bude KLIENTOVI zaplacená cena zrušené LEKCE automaticky vrácena prostřednictvím kreditu, který bude připsán k ZÁKAZNICKÉMU ÚČTU, prostřednictvím kterého byla zrušená LEKCE rezervována a zaplacena – tento kredit KLIENT může následně použít pro rezervaci jiné LEKCE; to neplatí v případě platby prostřednictvím PERMANENTKY, kdy zrušená LEKCE bude opětovně připsána na PERMANENTKU.

## Pokud KLIENT nemá zájem o vrácení ceny zrušené rezervace LEKCE prostřednictvím kreditu dle odst. 7.4, musí tuto skutečnost POSKYTOVATELI oznámit společně s platebními údaji nezbytnými pro bezhotovostní vrácení ceny zrušené LEKCE. V takovém případě POSKYTOVATEL vrátí KLIENTOVI zaplacenou cenu zrušené LEKCE nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy KLIENT o vráceny ceny zrušené LEKCE požádá.

## KLIENT dále bere na vědomí a souhlasí, že v případě nepříznivého počasí v termínu rezervované LEKCE či vzniku jiných nevhodných podmínek pro konání LEKCE (zejména v případě nedostatku sněhu) nebude LEKCE poskytnuta. V takovém případě POSKYTOVATEL vrátí KLIENTOVI zaplacenou cenu LEKCE nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy měla být LEKCE KLIENTOVI poskytnuta; to neplatí v případě platby prostřednictvím PERMANENTKY, kdy neposkytnutá LEKCE bude opětovně připsána na PERMANENTKU.

# práva a povinnosti

## Na základě SMLOUVY má KLIENT právo na poskytnutí LEKCE, a to buď přímo KLIENTOVI nebo osobě určené KLIENTEM (dále jen „**ÚČASTNÍK**“).

## KLIENT je povinen seznámit se před uzavřením SMLOUVY se všemi podmínkami týkajícími se LEKCE dostupnými na INTERNETOVÝCH STRÁNKÁCH a v REZERVAČNÍM SYSTÉMU, neboť tyto podmínky jsou pro KLIENTA závazné a je povinen je dodržovat, a současně zajistit, že tyto podmínky bude dodržovat také ÚČASTNÍK.

## KLIENT je povinen řídit se v rámci LEKCE pokyny INSTRUKTORA či dalších pracovníků POSKYTOVATELE, případně je povinen zajistit, aby se těmito pokyny řídil i ÚČASTNÍK.

## KLIENT nesmí POSKYTOVATELI zamlčet jakékoli své zdravotní či jiné potíže ani zdravotní či jiné obtíže ÚČASTNÍKA, které by mohly ohrozit zdraví nebo život KLIENTA, ÚČASTNÍKA, INSTRUKTORA, pracovníků POSKYTOVATELE či jakýchkoli jiných třetích osob, ani majetek POSKYTOVATELE či třetích osob.

## KLIENT bere dále na vědomí, že POSKYTOVATEL je oprávněn SMLOUVU neuzavřít anebo vypovědět bez výpovědní doby v případě, že KLIENT dříve jakýmkoli způsobem porušil své povinnosti vůči POSKYTOVATELI.

# PROHLÁŠENÍ KLIENTA

## Provedením závazné rezervace LEKCE dle odst. 4.4.4 KLIENT prohlašuje, že:

### KLIENT, případně ÚČASTNÍK (podle toho, kdo se bude LEKCE účastnit) netrpí žádnou nemocí (např. srdeční, epilepsií, chronickými bolestmi hlavy, astmatem atd.), která by při LEKCI mohla KLIENTA anebo ÚČASTNÍKA jakkoli ohrožovat na jeho zdraví anebo životě, případně by mohla ohrozit zdraví, život či majetek třetích osob (zejména INSTRUKTORA); a

### je obeznámen s tím, že v rámci LEKCE anebo v důsledku nekázně, případně nedodržování pokynů INSTRUKTORA, může dojít k pádu, který KLIENTOVI anebo ÚČASTNÍKOVI může způsobit modřiny, anebo jinému běžnému zranění při lyžovaní anebo snowboardingu.

## KLIENT bere na vědomí, že v ceně LEKCE není zahrnuto úrazové pojištění.

## KLIENT souhlasí, že POSKYTOVATEL tímto v maximálně možném rozsahu dovoleném právními předpisy České republiky vylučuje svou odpovědnost za újmu způsobenou na zdraví KLIENTA anebo ÚČASTNÍKA v rámci LEKCE, zejména v důsledku pádu či jiného zranění, ke kterým může v souvislosti s výukou lyžování a snowboardingu dojít.

## POSKYTOVATEL doporučuje, aby KLIENT měl pro sebe (případně i pro ÚČASTNÍKA) sjednáno úrazové pojištění pokrývající též škody vzniklé v případě úrazu či pádu při lyžování a snowboardingu v rámci LEKCE.

# OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

## Informační povinnost POSKYTOVATELE coby správce osobních údajů vůči KLIENTOVI ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) související se zpracováním osobních údajů KLIENTA (a případně ÚČASTNÍKA) plní POSKYTOVATEL prostřednictví Zásad se zpracováním osobních údajů dostupných zde: [*Zásady zpracování osobních údajů*](Zásady%20zpracování%20osobních%20údajů) (odkaz).

# rešení sporů

## Vzájemné spory mezi POSKYTOVATELEM a KLIENTEM řeší obecné soudy.

## Vyřizování stížností KLIENTŮ zajišťuje POSKYTOVATEL prostřednictvím elektronické pošty. Stížnosti je možné zasílat na elektronickou adresu POSKYTOVATELE uvedenou čl. 1. Informaci o vyřízení stížnosti KLIENTA zašle POSKYTOVATEL na elektronickou adresu KLIENTA, ze které byla stížnost odeslána. Jiná pravidla vyřizování stížností nejsou POSKYTOVATELEM stanovena.

## KLIENT, který je spotřebitelem, má podle zákona o ochraně spotřebitele právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze SMLOUVY. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce, IČ: 000 20 869, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2; bližší informace jsou dostupné na webové stránce <https://adr.coi.cz/cs>. KLIENT, který je spotřebitelem, má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

## Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s POSKYTOVATELEM vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u POSKYTOVATELE poprvé.

# DALŠÍ POVINNĚ sdělované ÚDAJE

## Tyto OBCHODNÍ PODMÍNKY tvořící podstatný obsah SMLOUVY archivuje POSKYTOVATEL nejméně po dobu 5 let po skončení jejich účinnosti. OBCHODNÍ PODMÍNKY budou kdykoliv zpřístupněny KLIENTOVI na základě jeho žádosti.

## SMLOUVA a tyto OBCHODNÍ PODMÍNKY jsou vyhotoveny v českém jazyce. SMLOUVU lze uzavřít pouze v českém jazyce.

## KLIENT má možnost před uzavřením SMLOUVY možnost zkontrolovat a měnit vstupní údaje, které do rezervačního formuláře či ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU vložil (vizte odst. 4.4.4).

# ZÁVĚREČNÁ ujednání

## Znění těchto OBCHODNÍCH PODMÍNEK může POSKYTOVATEL měnit či doplňovat. Tímto ujednáním nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé na základě jakékoli SMLOUVY uzavřené za doby účinnosti předchozího znění OBCHODNÍCH PODMÍNEK.

## Pokud právní vztah založený SMLOUVOU obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak se tento právní vztah se řídí výhradně českým právem.

## Je-li některé ujednání těchto OBCHODNÍCH PODMÍNEK neplatné nebo neúčinné nebo se takovým stane, namísto neplatných ujednání nastoupí ujednání, jehož smysl se neplatnému ujednání co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ujednání není dotknutá platnost ostatních ujednání.

## V případě rozporu podmínek uvedených v REZERVAČNÍM SYSTÉMU anebo na INTERNETOVÝCH STRÁNKÁCH a podmínek sjednaných v těchto OBCHODNÍCH PODMÍNKÁCH mají podmínky uvedené v REZERVAČNÍM SYSTÉMU nebo na INTERNETOVÝCH STRÁNKÁCH přednost. V případě rozporu podmínek uvedených v REZERVAČNÍM SYSTÉMU a na INTERNETOVÝCH STRÁNKÁCH mají přednost podmínky uvedené v REZERVAČNÍM SYSTÉMU.

## Tyto OBCHODNÍ PODMÍNKY vstupují v platnost a nabývají účinnosti dne 1. 12. 2023.