

Obchodní podmínky

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto Obchodní podmínky (dále jen „**Podmínky**“) upravují vztahy mezi smluvními stranami smlouvy, jejímž předmětem je koupě voucheru na poskytnutí služeb, kdy na jedné straně je společnost Richmond a.s., IČO: 63998548, DIČ: CZ63998548, se sídlem Slovenská 567/3, 360 01 Karlovy Vary, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 758, jako prodávající (dále jen „**Prodávající**“) a na straně druhé je kupující (dále jen „**Kupující**“).

1.2. Kontaktní údaje Prodávajícího:

doručovací adresa: **Slovenská 567/3, 360 01 Karlovy Vary, Česká republika**
telefonní číslo: **+420 353 177 505**
e-mail: **reservation@richmond.cz**
web: **www.richmond.cz**

1.3. V těchto Podmínkách jsou použity níže definované pojmy:

- a) „**webové rozhraní**“ znamená webové rozhraní Prodávajícího umístěné na internetových stránkách www.richmond.cz, na kterém Prodávající nabízí své služby prostřednictvím voucherů;
- b) „**voucher**“ znamená listina (popřípadě elektronická verze této listiny) sloužící jako poukázka na poskytnutí služeb, která obsahuje podstatné informace o poskytovaných službách, zejména popis objednaných služeb, adresu příslušné provozovny Prodávajícího, kde lze voucher uplatnit, dobu platnosti voucheru, unikátní číselný kód voucheru a způsob, jakým lze voucher uplatnit;
- c) „**cena voucheru**“ znamená kupní cena, která je uvedena u každého voucheru na webovém rozhraní;
- d) „**Kupující**“ znamená spotřebitel nebo podnikatel;
- e) „**spotřebitel**“ je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Prodávajícím nebo s ním jinak jedná;
- f) „**podnikatel**“ je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele je považován mj. pro účely ochrany spotřebitele také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele. Podnikatelem se pro účely těchto Podmínek rozumí ten, kdo jedná v souladu s předchozí větou v rámci své podnikatelské činnosti. Uvede-li Kupující v objednávce své identifikační číslo, pak bere na vědomí, že pro něj neplatí pravidla pro spotřebitele uvedená v těchto Podmínkách;
- g) „**smlouva**“ znamená smlouva uzavřená mezi Prodávajícím a Kupujícím, jejímž předmětem je koupě voucheru na poskytnutí služeb ze strany Prodávajícího;

- h) „**občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
- i) „**zákon o ochraně spotřebitele**“ znamená zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

2. OBJEDNÁVKA VOUCHERU

2.1. Jakým způsobem lze objednat voucher?

Na webovém rozhraní je uveden seznam voucherů vztahující se k jednotlivým službám Prodávajícího. Prezentace voucherů je informativního charakteru, a nejedná se o návrh na uzavření smlouvy ve smyslu ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku. K objednání voucheru je nutné, aby Kupující učinil objednávku a aby došlo ze strany Prodávajícího k přijetí této objednávky.

V případě potřeby doplňujících informací k nabízeným voucherům nebo k podmínkám jejich uplatnění lze Prodávajícího kontaktovat telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu.

2.2. Jakým způsobem lze podat objednávku voucheru?

Objednávku voucheru může Kupující podat:

- a) prostřednictvím webového rozhraní (vyplněním formuláře),
- b) telefonicky,
- c) e-mailem, nebo
- d) jiným způsobem, který podle aktuálních informací uvedených na webovém rozhraní Prodávající umožňuje.

Objednávka musí obsahovat všechny informace předepsané ve formuláři, zejména přesné označení objednaného voucheru, počet kusů, zvolený způsob platby a kontaktní údaje Kupujícího.

Před odesláním objednávky je třeba, aby Kupující zkontroloval zadané údaje, neboť po stisknutí tlačítka „Dokončit objednávku“ bude již objednávka závazná. Údaje uvedené v závazné objednávce považuje Prodávající za správné a úplné. O jejich změně je Kupující povinen Prodávající bezodkladně informovat e-mailem.

Prodávající bude Kupujícího o obdržení objednávky bez zbytečného odkladu informovat. Informace (potvrzení) o obdržení objednávky je zasílána automaticky a nejedná se o přijetí objednávky, pokud to v potvrzení není výslovně uvedeno.

Pokud bude mít Prodávající pochybnosti o pravosti a vážnosti objednávky, může být Kupující kontaktován za účelem jejího ověření. Neověřená objednávka může být odmítnuta. Na takovou objednávku se potom hledí, jako by nebyla podána.

2.3. Lze již odeslanou objednávku voucheru zrušit?

Objednávku, která doposud nebyla přijata (tj. Kupujícímu nebylo zasláno přijetí objednávky podle ustanovení 2.4. těchto Podmínek), může Kupující zrušit zasláním e-

mailu Prodávajícímu. Přijatá objednávka voucheru je závazná. Pozdější zrušení objednávky voucheru ze strany Kupujícího je možné pouze po dohodě s Prodávajícím.

2.4. Může se cena voucheru uvedená na webovém rozhraní měnit?

U každého voucheru je uvedena konečná cena včetně veškerých daní (např. DPH) a poplatků, s výjimkou poplatku z pobytu (pobytový poplatek) ve smyslu zákona č. 565/1990, o místních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů. Cena voucheru zůstává v platnosti po dobu, kdy je uvedena na webovém rozhraní.

V případě, že na straně Prodávajícího došlo ke zcela zjevné technické chybě při uvedení ceny voucheru na webovém rozhraní nebo v průběhu objednávání, není Prodávající povinen Kupujícímu dodat voucher za tuto zcela zjevně chybnou cenu, a to ani v případě, že Kupujícímu bylo zasláno přijetí objednávky podle těchto Podmínek.

Pokud cena voucheru uvedená na webovém rozhraní nebo v průběhu objednávání již není aktuální, Prodávající neprodleně Kupujícího na tuto skutečnost upozorní. Pokud dosud nedošlo k přijetí objednávky Kupujícího, není Prodávající povinen smlouvu uzavřít.

Na odeslanou objednávku nemá vliv změna ceny voucheru, ke které došlo v mezidobí mezi odesláním objednávky ze strany Kupujícího a jejím přijetím podle ustanovení 2.4. těchto Podmínek.

2.5. Kdy je smlouva uzavřena?

Smlouva mezi Kupujícím a Prodávajícím je uzavřena okamžikem, kdy je Kupujícímu doručeno přijetí objednávky. Přijetí objednávky bude Kupujícímu zasláno na e-mailovou adresu, kterou Kupující uvedl v objednávce. Pokud by k přijetí objednávky nedošlo, je smlouva uzavřena okamžikem, kdy Kupující uhradí cenu voucheru v celé její výši.

2.6. V jakém jazyce je smlouva uzavírána?

Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu objednatele překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. Jakými způsoby lze uhradit cenu voucheru?

Cenu voucheru může Kupující uhradit následujícími způsoby:

- a) bezhotovostně před dodáním voucheru prostřednictvím platební brány;
- b) bezhotovostně před dodáním voucheru převodem na bankovní účet Prodávajícího (pokyny budou kupujícímu sděleny v potvrzení objednávky);
- c) případně dalšími způsoby uvedenými na webovém rozhraní.

3.2. Kdy nastane splatnost ceny voucheru?

V případě bezhotovostní platby před dodáním voucheru je cena voucheru splatná do 5 (pěti) dnů od přijetí objednávky dle ustanovení 2.4. těchto Podmínek. Závazek

Kupujícího uhradit cenu voucheru je při bezhotovostní platbě splněn až okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet Prodávajícího.

3.3. V jaké měně může Kupující uhradit cenu voucheru?

Cenu voucheru je možné zaplatit pouze v českých korunách (CZK).

4. UPLATNĚNÍ VOUCHERU

4.1. Kdy Kupující obdrží objednaný a uhrazený voucher?

Po uhrazení ceny voucheru dle čl. 3. těchto Podmínek Kupující obdrží e-mail s vygenerovaným unikátním voucherem.

4.2. Jak může Kupující čerpat plnění uvedené na voucheru?

Pro poskytnutí služeb, které jsou uvedeny na voucheru, je nutné uplatnit voucher u Prodávajícího, který byl Kupujícímu na základě jeho objednávky zaslán. Na voucheru jsou uvedeny zejména následující údaje:

- a) popis poskytovaných služeb;
- b) adresa příslušné provozovny Prodávajícího, kde lze voucher uplatnit;
- c) doba platnosti voucheru;
- d) unikátní číselný kód voucheru;
- e) způsob, jakým lze voucher uplatnit.

4.3. Je uplatňování voucheru nějak omezeno?

Voucher lze čerpat pouze jednou. Voucher je přenosný a převoditelný na jinou osobu, a to i úplatně. Osoba, která předloží oprávněně nabytý voucher, má stejná práva jako osoba, která voucher objednala.

Doba, po kterou lze voucher uplatnit, je omezená. Voucher je možné uplatnit nejpozději v poslední den doby jeho platnosti.

Pokud se voucher vztahuje na služby, jejichž poskytnutí je podle právních předpisů podmíněno dosažením určitého věku (např. 18 let) nebo zvláštní způsobilostí (např. vlastnictví řidičského průkazu), může jej uplatnit pouze taková osoba, která tyto podmínky splňuje.

Před čerpáním voucheru je nutné kontaktovat Prodávajícího a zajistit si rezervaci vybraného termínu, kdy mají být objednané služby poskytnuty. Bez rezervace by mohlo dojít k tomu, že objednané služby nebude moci Prodávající z kapacitních důvodů v požadovaném termínu poskytnout.

Po provedení rezervace vybraného termínu platí stejné storno podmínky jako u provedení rezervace bez voucheru, které se řídí [Všeobecnými podmínkami rezervace](#).

4.4. **Lze zakoupený voucher vyměnit za jiný?**

V případě zájmu Kupujícího lze voucher vyměnit za voucher na jiné služby. Pokud je cena tohoto voucheru vyšší než cena voucheru původního, je Kupující povinen rozdíl v ceně doplatit. Pokud je cena tohoto voucheru nižší než cena voucheru původního, rozdíl v ceně Prodávající nevrací.

Voucher nelze směnit za peníze.

4.5. **Kdy může Prodávající voucher odmítnout?**

Prodávající může v odůvodněných případech odmítnout voucher akceptovat, a tedy služby neposkytnout. Jde o případy, kdy:

- a) voucher byl předložen po uplynutí platnosti;
- b) voucher byl již jednou vyčerpán;
- c) voucher byl zneplatněn z důvodu odstoupení od smlouvy;
- d) poskytnutí služeb osobě, která voucher uplatnila, by bylo v rozporu s platnými právními předpisy.

4.6. **Kdy končí platnost voucheru?**

Platnost všech voucherů je jeden (1) kalendářní rok od data jeho obdržení Kupujícím dle ustanovení 4.1. těchto Podmínek.

5. **ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY SPOTŘEBITELEM**

5.1. **Jak může spotřebitel odstoupit od smlouvy?**

Spotřebitel může od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 (čtrnácti) dnů ode dne obdržení voucheru dle ustanovení 4.1. těchto Podmínek. Odstoupení od smlouvy je třeba odeslat na doručovací adresu nebo e-mail Prodávajícího uvedené v ustanovení 1.2. těchto Podmínek. Pro odstoupení od smlouvy lze využít tento [Vzorový formulář](#), který vám byl zaslán spolu s objednaným voucherem. Prodávající potvrdí spotřebiteli přijetí doručení odstoupení od smlouvy bez zbytečného odkladu po jeho doručení.

Spotřebitel není povinen odstoupení od smlouvy nijak zdůvodňovat.

5.2. **Jaké jsou důsledky odstoupení od smlouvy?**

Odstoupením od smlouvy spotřebitelem se smlouva od počátku ruší a hledí se na ni, jako kdyby nebyla uzavřena. Odstoupením od smlouvy není dotčen ustanovení 4.3. těchto Podmínek.

5.3. **Kdy spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy?**

Spotřebitel nemůže podle ustanovení § 1837 písm. a) občanského zákoníku odstoupit od smlouvy v případě, že poskytované služby byly již splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

Spotřebitel dále nemůže podle ustanovení § 1837 písm. j) občanského zákoníku odstoupit od smlouvy, pokud mají být služby poskytovány v určeném termínu.

5.4. Má spotřebitel právo na vrácení peněžních prostředků?

V případě odstoupení od smlouvy spotřebitelem má Prodávající povinnost vrátit spotřebiteli peněžní prostředky, které od něj na základě smlouvy přijal. Přijaté peněžní prostředky Prodávající vrátí spotřebiteli do 14 (čtrnácti) dnů od doručení odstoupení od smlouvy, a to:

- a) stejným způsobem, jakým Prodávající od spotřebitele peněžní prostředky přijal, nebo
- b) jiným způsobem, a to jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasí a pokud mu tím nevzniknou další náklady.

5.5. Jakým způsobem může spotřebitel vrátit voucher?

Spotřebitel nemusí obdrženy voucher zasílat zpět Prodávajícímu. Při odstoupení od smlouvy spotřebitelem provede Prodávající zneplatnění voucheru tak, aby jej nebylo možné použít.

6. STÍŽNOSTI, REKLAMACE A PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

6.1. Na koho a jak se může Kupující obrátit v případě vadného plnění?

Práva z vadného plnění může Kupující uplatnit u Prodávajícího. Práva Kupujícího z vadného plnění se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákonem o ochraně spotřebitele (pouze pokud je Kupující spotřebitelem), zejména ustanoveními § 1914 až § 1925 a § 2537 až § 2540 občanského zákoníku.

Po doručení voucheru je Kupující povinen neprodleně zkontrolovat jeho správnost a úplnost, a to především popis plnění, které je předmětem poskytovaných služeb, adresu provozovny Prodávajícího, kde lze voucher uplatnit, dobu platnosti voucheru apod. V případě, že Kupující obdrží jiný voucher, než byl uveden v jeho objednávce, je povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Prodávajícímu.

Reklamacе obsahu voucheru (a to zejména tiskových chyb a nesprávných údajů uvedených na voucherech) bude řešena Prodávajícím bez zbytečného odkladu. Nejpozději bude reklamacе Kupujícího vyřešena Prodávajícím do 30 (třiceti) dnů od jejího uplatnění.

V případě ztráty, poškození nebo zničení voucheru nebude nový voucher Kupujícímu poskytnut.

Přerušení provozu webového rozhraní z technických nebo jiných příčin není důvodem pro reklamacі.

6.2. Jak Prodávající vyřizuje stížnosti?

Případné stížnosti Prodávající vyřizuje prostřednictvím svého kontaktního e-mailu uvedeného v ustanovení 1.2. těchto Podmínek. Dále se Kupující může obrátit na subjekty uvedené v odst. 6.3. těchto Podmínek.

6.3. Jaká má Kupující práva při vzniku spotřebitelského sporu?

Je-li Kupující spotřebitelem a vznikne-li mezi ním a Prodávajícím spor týkající se poskytování služeb dle těchto Podmínek, který se Kupujícímu a Prodávajícím nepodaří vyřešit přímo, má Kupující právo obrátit se s tímto sporem za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu na Českou obchodní inspekci:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15a

120 00 Praha 2

e-mail: adr@coi.cz

telefon: +420 296 366 360

web: <https://adr.coi.cz>

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů.

Toto právo může Kupující uplatnit nejpozději do 1 (jednoho) roku ode dne, kdy Kupující poprvé uplatnil právo, které je předmětem tohoto spotřebitelského sporu, u Prodávajícího.

Pro podání stížnosti týkající se služeb, které spotřebitel objednal u Prodávajícího, a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů může Kupující rovněž využít on-line platformu, která je zřízena Evropskou komisí na internetové adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Ve věci ochrany a zpracování osobních údajů Kupujícího ze strany Prodávajícího se použijí tyto [Zásady ochrany osobních údajů](#).

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Kupující podáním objednávky vouchery potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito Podmínkami, a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v okamžiku odeslání objednávky vouchery.
- 8.2. Práva a povinnosti výslovně neupravené těmito Podmínkami se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.
- 8.3. Tyto Podmínky jsou platné a účinné od 1. 8. 2020.