

## Všeobecné obchodní podmínky Letecké zážitky.cz pro maloobchod

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) se vztahují na smlouvy uzavřené prostřednictvím on-line serveru **Letecké zážitky.cz** umístěného na webovém rozhraní [www.leteckezazitky.cz](http://www.leteckezazitky.cz) (dále jen „**webové rozhraní**“) mezi

naší společností

**Mavisys, s.r.o.**, se sídlem Brno, Loosova 355/12, okres Brno-město, PSČ 638 00

IČ: 25583778,

DIČ: CZ25583778

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 35629

### **Adresa pro doručování:**

**Mavisys, s.r.o.**, Brno, Loosova 355/12, okres Brno-město, PSČ 638 00, nebo

Hůlkova III/213, 197 00 Praha – Kbely

Kontaktní telefon: +420 777 920 255

Kontaktní e-mail: [rezervace@leteckezazitky.cz](mailto:rezervace@leteckezazitky.cz)

jako **provozovatelem serveru a prodávajícím**

a Vámi jako **kupujícím**

## **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

### **1.1. Definice**

V těchto podmínkách budeme používat některé pojmy, které definujeme níže.

- **kupní cena** (nebo jenom „**cena**“) je cena poukazu, která je uvedena u poukazu na webovém rozhraní. Berte na vědomí, že se jedná o cenu poukazu, přičemž v některých případech poukaz může pokrývat pouze část konečné ceny služby;
- **kupní smlouva** (nebo jenom „**smlouva**“) je smlouva uzavřená podle těchto obchodních podmínek, kterou se zavazujeme prodat Vám vybraný poukaz, a Vy se zavazujete zaplatit nám kupní cenu poukazu;
- **poskytovatelem služeb** (nebo jen „**poskytovatel**“) se rozumí osoba odlišná od naší společnosti, která vlastním jménem poskytuje služby blíže specifikované na webovém rozhraní, a u kterého lze uplatnit námi vydávané poukazy, v některých případech může být poskytovatelem také naše společnost;
- **plněním poskytovatele** se rozumí poskytnutí služby poskytovatelem na základě smlouvy uzavřené mezi Vámi a poskytovatelem (na smlouvu o plnění poskytovatele se tyto obchodní podmínky nevztahují);
- **poukaz** (také jako „**zboží**“) je poukázka na plnění, vydávaná a prodávaná naší společností prostřednictvím webového rozhraní.

### **1.2. Je kupní smlouva spotřebitelskou smlouvou?**

O spotřebitelskou smlouvu se jedná v případě, že jste spotřebitelem, tj. pokud jste fyzickou osobou a nakupujete u nás mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. V opačném případě se o spotřebitelskou smlouvu nejedná a nevztahuje se na Vás ochrana spotřebitele dle právních předpisů a těchto obchodních podmínek, ale vztahují se na Vás [Všeobecné obchodní podmínky pro velkoobchod](#). Zejména jako nespotebítel nemáte právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu.

### 1.3. **Jaká máte jako spotřebitel zvláštní práva?**

Jako spotřebitel máte především:

- právo odstoupit od smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku, jako je např. telefon, e-mail nebo internetový obchod (článek 5 těchto obchodních podmínek);
- právo na sdělení informací před uzavřením smlouvy (informace jsou obsaženy v těchto obchodních podmínkách nebo na webovém rozhraní).

### 1.4. **Čím se řídí náš právní vztah?**

Náš právní vztah se řídí následujícími dokumenty:

- těmito obchodními podmínkami, které vymezují a zpřesňují naše vzájemná práva a povinnosti;
- [Podmínkami užití webového rozhraní](#), které upravují ochranu Vašich osobních údajů, ochranu obsahu webového rozhraní a některé další vztahy související s využíváním webového rozhraní;
- podmínkami a pokyny uvedenými na webovém rozhraní zejména při uzavírání smlouvy;
- objednávkou a jejím přijetím z naší strany,

a v otázkách zde neupravených také následujícími právními předpisy:

- zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v účinném znění (dále jen „**občanský zákoník**“);
- zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (pouze pokud jste spotřebitelem).

Pokud se Vaše bydliště nebo sídlo nachází mimo Českou republiku, nebo pokud náš právní vztah obsahuje jiný mezinárodní prvek, berete na vědomí, že se náš vztah **řídí českým právem**. Pokud jste spotřebitelem a právní řád státu Vašeho bydliště poskytuje vyšší míru ochrany spotřebitele než český právní řád, je Vám v právních vztazích poskytována tato vyšší míra ochrany.

### 1.5. **Jak vyjádříte souhlas s obchodními podmínkami?**

Zasláním objednávky a dále též potvrzením ve webovém rozhraní stvrzujete, že jste se s těmito obchodními podmínkami seznámili a souhlasíte s nimi.

Znění obchodních podmínek můžeme měnit či doplňovat. Vaše práva a povinnosti se řídí vždy tím zněním obchodních podmínek, za jehož účinnosti vznikly.

## 2. KUPNÍ SMLOUVA

### 2.1. Jak uzavíráme kupní smlouvu?

Na webovém rozhraní je uveden seznam poukazů, včetně popisu plnění poskytovatele, na které se vztahují. U každého poukazu je uvedena cena včetně veškerých daní, cel a poplatků. **Prezentace poukazů je informativního charakteru, a nejedná se o náš návrh na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.** Pro uzavření smlouvy je nutné, abyste odeslali objednávku.

### 2.2. Jak podat objednávku?

Objedávku můžete podat vždy prostřednictvím webového rozhraní (vyplněním formuláře), případně i telefonicky, e-mailem nebo jiným způsobem, který podle aktuálních informací uvedených na webovém rozhraní umožňujeme.

Objedávka musí obsahovat všechny informace předepsané ve formuláři, zejména přesné označení objednávaného poukazu, počet kusů nebo, počet osob, zvolený způsob platby a Vaše kontaktní údaje.

Před závazným odesláním objednávky Vám bude sdělena rekapitulace objednávky včetně konečné ceny. Doporučujeme zkontrolovat zejména druh a množství poukazů a e-mailovou adresu. **V rámci rekapitulace máte poslední možnost měnit zadané údaje.**

Závaznou objednávku podáte stisknutím tlačítka „Objednat“. **Údaje uvedené v závazné objednávce považujeme za správné a úplné.** O jejich změně nás bezodkladně informujte telefonicky či e-mailem.

### 2.3. Kdy je uzavřena smlouva?

**Kupní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy je Vám z naší strany doručeno potvrzení o obdržení objednávky.** O přijetí objednávky Vás budeme informovat prostřednictvím e-mailu, nebo telefonu. V případě, že zvolíte způsob platby bezhotovostně platební kartou, bude Vám přílohou e-mailu zpravidla zaslán poukaz v elektronické podobě ve formátu PDF, není-li odeslán později.

### 2.4. Můžete již podanou objednávku zrušit?

Objedávku, kterou jsme dosud nepřijali (tj. nebylo Vám zasláno přijetí objednávky z naší strany podle článku 2.3 těchto obchodních podmínek), můžete zrušit telefonicky nebo e-mailem. **Všechny námi přijaté objednávky jsou závazné.** Pozdější zrušení objednávky je možné pouze po dohodě s námi. Pokud je takto zrušena objednávka zboží, ohledně kterého nejde odstoupit od smlouvy (podrobněji v článku 5), máme nárok na náhradu nákladů, které jsme již v souvislosti se smlouvou vynaložili.

### 2.5. Může se cena uvedená na webovém rozhraní měnit?

Ceny prezentovaných poukazů zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na webovém rozhraní. Případné slevy z ceny poukazů nelze vzájemně kombinovat, ledaže je na webovém rozhraní výslovně uvedeno něco jiného.

V případě, že na naší straně došlo ke zcela zjevné technické chybě při uvedení ceny poukazu nebo v průběhu objednávání, **nejsme povinni dodat Vám poukaz za tuto zcela zjevně chybnou cenu,** a to ani v případě, že Vám bylo zasláno přijetí objednávky podle

těchto obchodních podmínek. **V takovém případě si vyhrazujeme právo odstoupit od smlouvy.**

Pokud cena uvedená u poukazu na webovém rozhraní nebo v průběhu objednávání již není aktuální, neprodleně Vás na tuto skutečnost upozorníme. Pokud dosud nedošlo k přijetí Vaší objednávky, nejsme povinni smlouvu uzavřít.

**Na odeslané objednávky nemá vliv změna ceny, ke které došlo v mezidobí mezi odesláním objednávky a jejím přijetím z naší strany podle článku 2.3 těchto obchodních podmínek.**

#### 2.6. **Máte možnost získat smlouvu v textové podobě?**

Smlouva není uzavírána písemně s podpisy smluvních stran. **Smlouvu tvoří tyto obchodní podmínky, Vaše objednávka a její přijetí z naší strany.** Celá smlouva Vám bude zaslána e-mailem nebo na Vaši žádost vytištěná poštou. Při zasílání poštou Vás můžeme požádat o úhradu nákladů s tím spojených.

#### 2.7. **Co když něčemu ve smlouvě nerozumíte?**

V případě dotazu k obchodním podmínkám nebo ke smlouvě nás můžete kontaktovat telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu. Rádi Vám poskytneme veškeré potřebné informace.

#### 2.8. **V jakých jazycích lze smlouvu uzavřít?**

Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, ledaže se výslovně dohodneme na jiném jazyce.

#### 2.9. **Je smlouva někde uložena?**

Smlouvu (včetně těchto obchodních podmínek) archivujeme v elektronické podobě. Smlouva není přístupná třetím osobám (s výjimkou poskytovatelů), ale na vyžádání Vám ji zašleme.

### **3. PLATEBNÍ A DODACÍ PODMÍNKY**

#### 3.1. **Jaké způsoby platby přijímáme?**

Kupní cenu můžete uhradit následujícími způsoby:

- v hotovosti při zaslání zboží na dobírku;
- bezhotovostně bankovním převodem (pokyny Vám budou sděleny v potvrzení objednávky);
- bezhotovostně platební kartou;
- platba v hotovosti prostřednictvím poukázek Sodexo, Endered;
- platba pomocí Benefit Plus bodů.

#### 3.2. **Kdy nastane splatnost kupní ceny?**

V případě platby v hotovosti je cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby před dodáním zboží je cena splatná do pěti dnů od přijetí objednávky dle článku 2.3. Váš závazek uhradit cenu je při bezhotovostní platbě splněn okamžikem připsání příslušné částky na náš účet.

### 3.3. V jaké měně můžete platit?

Platba za poukazy je možná v českých korunách (Kč).

### 3.4. Jakým způsobem zasíláme poukaz?

Zaplacený poukaz Vám zašleme Vámi zvoleným způsobem na Vaši kontaktní adresu uvedenou v objednávce, popřípadě na Váš email v elektronické podobě ve formátu PDF. O možnostech dodání poukazu, včetně nákladů na dodání budete informováni během podání objednávky.

## 4. UPLATŇOVÁNÍ POUKAZŮ

### 4.1. Jak lze čerpat plnění uvedené na poukazu?

Pro čerpání plnění, na které se poukaz vztahuje, je nutné uplatnit poukaz, který Vám byl na základě Vaší objednávky zaslán v elektronické, či papírové podobě. Na poukazu jsou uvedeny zejména následující údaje:

- popis služby, která je předmětem poukazu;
- doba platnosti poukazu;
- unikátní číselný kód poukazu;
- způsob, jakým lze poukaz uplatnit (tj. předložením poskytovateli, vložením unikátního kódu při objednávce on-line apod.).

### 4.2. Je uplatňování poukazu nějak omezeno?

**Poukaz lze čerpat pouze jednou.** Poukaz je přenosný a převoditelný na jinou osobu, a to i úplatně. Osoba, která předloží oprávněně nabytý poukaz, má stejná práva jako osoba, která poukaz zakoupila.

Doba, po kterou lze poukaz uplatnit, je omezená. **Poukaz je možné uplatnit nejpozději v poslední den doby jeho platnosti.**

Pokud se poukaz vztahuje na službu, jejíž poskytnutí je podle právních předpisů nebo jinak podmíněno dosažením určitého věku (např. 18 let) nebo zvláštní způsobilostí, vlastností nebo charakteristikou (např. vlastnictví určitého typu dokladu), **může jej uplatnit pouze taková osoba, která tyto podmínky splňuje.**

Před čerpáním poukazu nás prosím kontaktujte ohledně **rezervace vybraného termínu.** Bez rezervace by mohlo dojít k tomu, že službu nelze z kapacitních důvodů v požadovaném termínu poskytnout. **Zvolený termín rezervace si, prosíme, pečlivě rozmyslete a naplánujte. Pokud Vám již zarezervovaný termín přesto nebude vyhovovat, můžete jej změnit nejpozději 3 dny před zarezervovaným vybraným termínem. Později již změna termínu není možná.**

**Vezměte, prosíme, na vědomí, že rezervovaný termín se může z naší strany nebo ze strany poskytovatele změnit, zejména kvůli nepřízní počasí, nebo provozním podmínkám.** O nutné změně termínu Vás budeme bez zbytečného odkladu informovat. V takovém případě máte právo na náhradní termín, se kterým Vám vyjdeme maximálně vstříc.

#### 4.3. Kdy může poskytovatel poukaz odmítnout?

Vezměte na vědomí, že poskytovatel může v určitých situacích odmítnout poukaz akceptovat a tedy plnění neposkytnout. Jde o případy, kdy:

- poukaz byl předložen po uplynutí platnosti;
- poukaz byl již jednou vyčerpán;
- poukaz byl zneplatněn z důvodu odstoupení od smlouvy;
- poskytnutí plnění osobě, která poukaz uplatnila, by bylo v rozporu s platnými právními předpisy.

#### 4.4. Kdy se na nás můžete obrátit se stížností?

Nejste-li spokojeni s kvalitou plnění, můžete se kromě reklamace přímo u poskytovatele obrátit na naši společnost prostřednictvím kontaktního e-mailu ([rezervace@leteckezazitky.cz](mailto:rezervace@leteckezazitky.cz)).

O nekvalitním plnění nás informujte co nejdříve, nejlépe do sedmi dnů od uplatnění poukazu.

## 5. Odstoupení od smlouvy

#### 5.1. Jak můžete od smlouvy odstoupit?

Od smlouvy můžete odstoupit **ve lhůtě 14 dnů ode dne zaslání poukazu**. Oznámení o odstoupení od smlouvy doporučujeme zaslat na náš e-mail, případně na doručovací adresu. Pro odstoupení od smlouvy lze využít [vzorový formulář](#). Přijetí oznámení Vám bez zbytečného odkladu potvrdíme.

Odstoupení od smlouvy nemusíte nijak zdůvodňovat.

#### 5.2. Jaké má odstoupení od smlouvy důsledky?

Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší a hledí se na ni, jako kdyby nebyla uzavřena. **Důsledkem odstoupení od smlouvy je zneplatnění poukazu, který po odstoupení nelze uplatnit.**

#### 5.3. Kdy od smlouvy odstoupit nelze?

**Předmětem smlouvy je poukaz, jelikož však obsah poukazu nespočívá v trvalém nabytí vlastnického práva k poukazu, ale ve Vašem oprávnění na plnění, které je na poukazu uvedeno, má samotný poukaz povahu služby. Z tohoto důvodu v souladu s § 1837 písm. a) občanského zákoníku nemáte nárok na odstoupení od smlouvy v případě, že jste poukaz v průběhu lhůty pro odstoupení od smlouvy využili. Současně v případě určení konkrétního termínu poskytnutí služby na poukazu rovněž nemáte nárok na odstoupení od smlouvy, a to v souladu s § 1837 písm. j) občanského zákoníku.**

**Objednáním poukazu tuto skutečnost berete na vědomí a souhlasíte s ní.**

#### 5.4. Jakým způsobem probíhá vrácení poukazu?

Poukaz nám nemusíte zasílat zpět. **Při odstoupení od smlouvy provedeme zneplatnění poukazu tak, aby jej nebylo možné použít.**

#### 5.5. **Kdy dostanete zpět své peníze?**

Veškeré přijaté peněžní prostředky Vám vrátíme do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

Peníze Vám vrátíme stejným způsobem, jakým jsme je přijali

Vedle výše uvedeného způsobu můžeme peníze vždy vrátit i zasláním na Vámi sdělený bankovní účet nebo účet, ze kterého byly prostředky poukázány k úhradě kupní ceny (pokud nám do deseti dnů od odstoupení od smlouvy žádný nesdělíte). Přijetím těchto obchodních podmínek vyslovujete svůj souhlas se zasláním peněžních prostředků dle předchozí věty za podmínky, že Vám tímto způsobem nevzniknou žádné další náklady.

#### 5.6. **Můžete odstoupit od smlouvy nad rámec zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy?**

Naše společnost poskytuje spotřebitelům nad rámec zákonné 14- ti denní lhůty pro odstoupení od smlouvy Garanci vrácení peněz (dále jen „**Garance**“). I v případě, že nemáte právo na odstoupení od smlouvy (tj. zejména pokud uplynula lhůta pro odstoupení od smlouvy) či právo plynoucí z reklamace, můžete se na nás obrátit prostřednictvím e-mailové zprávy a požádat nás o vrácení celé kupní ceny, tj. ceny zboží včetně nákladů na dopravu zboží k Vám (v emailové zprávě prosím uveďte číslo Vaší objednávky nebo faktury). Berte však, prosíme, na vědomí, že se tímto k vrácení peněz v takovém případě nijak nezavazujeme, nejsme k němu povinni a že vrácení peněz v takovém případě vyžaduje náš souhlas a tedy vzájemnou dohodu.

**Zároveň, prosím, berte na vědomí, že Vám Garance nebude poskytnuta v případě, že o ni požádáte po uplynutí 30- ti dnů ode dne obdržení poukazu.**

## 6. REKLAMACE

Vaše práva z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925 a § 2099 až 2117 občanského zákoníku).

#### 6.1. **Za jaké vady poukazů odpovídáme?**

Jako prodávající odpovídáme za to, že poukaz nemá vady. To znamená, že poukaz plně odpovídá tomu, co je prezentováno na webovém rozhraní, zejména ve smyslu:

- předmětu plnění;
- poskytovatele, který plnění poskytuje;
- doby platnosti poukazu;
- případně i dalších informací uvedených na webovém rozhraní.

Dále odpovídáme za to, že Vám bude zasláno objednané množství poukazů.

Práva z vadného plnění máte i v případě, že Vámi předložený poukaz nebude poskytovatelem přijat, aniž by existoval důvod pro odmítnutí poukazu.

#### 6.2. **Jaká práva z vadného plnění můžete uplatnit?**

V případě, že zaslaný poukaz má některou z výše uvedených vad, nebo jinak neodpovídá smlouvě, máte možnost poukaz reklamovat. **Reklamací můžete podat i v případě, že poskytovatel poukaz odmítne bez oprávněného důvodu přijmout.**

### 6.3. **Dokdy můžete reklamaci uplatnit?**

Reklamací doporučujeme uplatnit co nejdříve. Nejpozději lze reklamaci uplatnit šest měsíců po převzetí poukazu, ledaže bylo možné závadu zjistit až později (zejména skutečnost, že poskytovatel poukaz nepřijal).

### 6.4. **Vztahuje se na poukaz záruční doba?**

Poukaz může být uplatněn po celou dobu platnosti, která je na poukazu uvedena. **Nejde však o spotřební zboží ve smyslu občanského zákoníku, proto se na něj nevztahuje záruční doba.**

### 6.5. **Jak budeme reklamaci řešit?**

V případě odstranitelné vady máte nárok na bezplatné vydání náhradního poukazu, případně na dodání chybějících poukazů. Dle Vaší volby Vám můžeme rovněž poskytnout přiměřenou slevu z ceny poukazu.

Není-li možné vadu vydáním náhradního poukazu řešit, poskytneme Vám přiměřenou slevu z ceny poukazu, nebo budete mít možnost vybrat si jiný poukaz z naší nabídky v odpovídající hodnotě.

### 6.6. **Jak postupovat při reklamaci?**

Reklamací lze uplatnit následujícím způsobem:

- informujte nás o reklamaci telefonicky, e-mailem či písemně;
- v informaci uveďte, jaké vady poukaz má.

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byla oznámena existence vady.

**Doručené reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace,** pokud se nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace Vám vystavíme písemné potvrzení.

## 7. **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

### 7.1. **Jaká oprávnění máme k výkonu naší činnosti a kdo nás při ní kontroluje?**

K prodeji poukazů jsme oprávněni na základě živnostenského oprávnění. Naše činnost nepodléhá jinému povolení.

Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Kontrolu dodržování právních předpisů na ochranu spotřebitele provádí Česká obchodní inspekce (<http://www.coi.cz/>). Práva spotřebitelů hájí i jejich zájmová sdružení a jiné subjekty na jejich ochranu.

### 7.2. **Jak vyřizujeme stížnosti?**



Případné stížnosti vyřizujeme prostřednictvím svého kontaktního e-mailu. Dále se můžete obrátit na subjekty uvedené v článku 7.1. Ve vztahu k našim zákazníkům nejsme vázáni žádnými kodexy chování, ani žádné takové nedodržíme.

### 7.3. Co byste ještě měli vědět?

Při uzavírání smlouvy jsou použity prostředky komunikace na dálku (zejména síť internet). Náklady vzniklé při použití prostředků komunikace na dálku (především náklady na internetové připojení nebo na telefonní hovory) hradíte sami. **Tyto náklady se neliší od běžné sazby.**

Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá komunikace související se smlouvou mezi námi probíhá v písemné formě, a to buď zasláním e-mailem, doporučeně poštou nebo osobním doručením. Z naší strany Vám budeme doručovat na adresu elektronické pošty uvedenou v objednávce.

V případě, že je některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné (nebo se takovým stane), použije se namísto něj ustanovení, které se svým smyslem nejvíce blíží neplatnému, neúčinnému nebo nepoužitelnému ustanovení. Neplatností, neúčinností nebo nepoužitelností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení. **Měnit či doplňovat smlouvu (včetně obchodních podmínek) lze pouze písemnou formou.**

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1.12.2015