

## Všeobecné obchodní podmínky

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) se vztahují na smlouvy uzavřené prostřednictvím on-line obchodu Kešekumístěného na webovém rozhraní [www.kesek.cz](http://www.kesek.cz) (dále jen „**webové rozhraní**“) mezi naší společností

Kešek B&M s.r.o., se sídlem

Rybná 732/25, Staré Město, 110 00 Praha 1

IČ:05118361

DIČ: CZ05118361

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 258263

Adresa pro doručování: Kešek B&M s.r.o., Rybná 732/25, 110 00 Praha1

Telefonní číslo:+420 604 111 550

Kontaktní e-mail:kesek@kesek.cz

jako **prodávajícím**

a Vámi jako **kupujícím**

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### 1.1. Vymezení pojmů

V těchto obchodních podmínkách mají níže uvedené pojmy následující význam:

- **hodnota voucheru** je nominální hodnota uvedená na voucheru, která odpovídá hodnotě zboží či služeb, na které lze voucher využít;
- **kešek** je forma elektronických kreditů (nejedná se o elektronické peníze ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., zákon o platebním styku, v platném znění), které jsou dostupné ve vašem uživatelském účtu, a kterými je možné hradit kupní cenu voucheru;
- **kupní cena** (nebo jenom „**cena**“) je cena voucheru, která je uvedena u konkrétního voucheru na webovém rozhraní. Berte na vědomí, že se cena voucheru může lišit od hodnoty voucheru;
- **kupní smlouva** (nebo jenom „**smlouva**“) je jakákoliv smlouva uzavřená dle těchto obchodních podmínek (může tedy jít například i o smlouvu o poskytování služeb);
- **m-platba** je platební metoda, která Vám umožní uhradit voucher prostřednictvím mobilního telefonu. Upozorňujeme, že tato služba může být dále Vaším mobilním operátorem zpoplatněna a mobilní operátor může stanovit vlastní podmínky pro využívání této platební metody;
- **obchodní podmínky** jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky;
- **odběrné místo** je místo, které jste v objednávce označili jako místo osobního odběru voucheru;

- **prodejce nebo poskytovatel** je osoba uvedena na voucheru odlišná od prodávajícího, která vlastním jménem vydává voucher za účelem nákupu zboží nebo poskytnutí služby u této osoby;
- **voucher** je poukázka na plnění vydaná třetí osobou (prodejcem nebo poskytovatelem) a prodávaná prodávajícím prostřednictvím webového rozhraní na hmotném nosiči (zejména v papírové či plastové podobě) nebo v elektronické formě na webovém rozhraní.

### 1.2. Je kupní smlouva spotřebitelskou smlouvou?

O spotřebitelskou smlouvu se jedná v případě, že jste spotřebitelem, tj. pokud jste fyzickou osobou a voucher kupujete 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. Zejména jako nespotebitel 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 7 těchto obchodních podmínek);
- právo na sdělení informací před uzavřením smlouvy (informace jsou obsaženy v těchto obchodních podmínkách nebo na webovém rozhraní);
- právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy (článek 9.3 těchto obchodních podmínek).

### 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 registraci na webovém rozhraní, 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.

## SYSTÉM

### KEŠKŮ

#### 2.1. Kdy je možné začít kešky využívat?

Pro využívání kešek je nutné mít na webovém rozhraní zřízený uživatelský účet. Registraci je možné provést prostřednictvím registračního formuláře na webovém rozhraní. **Přístupové údaje do uživatelského účtu uchovávejte v tajnosti. Neneseme odpovědnost za případné zneužití uživatelského účtu třetí osobou.**

Informace uváděné při registraci musí být pravdivé a úplné. **Účet, při jehož založení byly použity nepravdivé nebo neúplné údaje, můžeme bez náhrady zrušit.** V případě změn ve vašich údajích doporučujeme provést jejich bezodkladnou úpravu v uživatelském účtu.

#### 2.2. Co jsou to kešky a k čemu slouží?

Kešky jsou formou elektronických kreditů, kterými lze hradit kupní cenu voucherů, které na webovém rozhraní nabízíme. Jiným způsobem lze kešky využít pouze je-li tak stanoveno na webovém rozhraní. Pro nákup voucheru je nutné mít zakoupený příslušný počet kešek odpovídající hodnotě voucheru stanovené na webovém rozhraní.

#### 2.3. Jakým způsobem lze hradit cenu kešek?

Cenu za kešky je možné hradit zejména způsoby uvedenými v článku 4.1 těchto obchodních podmínek.

#### 2.4. Kdy budou kešky nahrány do vašeho uživatelského účtu?

Kešky budou do vašeho uživatelského účtu nahrány podle způsobu zvolené platby. V případě platby prostřednictvím služby m-platba budou kešky nahrány ihned po obdržení platby. V případě bezhotovostní platby převodem na bankovní účet budou kredity nahrány do uživatelského účtu do 24 hodin po připsání platby na náš účet.

#### 2.5. Je možné uživatelský účet zrušit?

Uživatelský účet je možné zrušit prostřednictvím příslušné funkce v uživatelském účtu, popřípadě nás kontaktujte prostřednictvím emailu a my váš uživatelský účet zrušíme.

**Vezměte na vědomí, že máme právo váš uživatelský účet zrušit, pokud prostřednictvím vašeho účtu dochází k porušování dobrých mravů, platných právních předpisů nebo**

těchto obchodních podmínek. Dále máme právo váš uživatelský účet zrušit v případě vaší neaktivity delší než 2 roky od provedení registrace.

Berte na vědomí, že v případě zrušení uživatelského účtu na vaši žádost, popřípadě z důvodu porušení obchodních podmínek z vaší strany či z důvodu neaktivity podle předchozího odstavce nevyužitě kešky nevracíme.

### 3. KUPNÍ SMLOUVA

#### 3.1. Jak uzavíráme kupní smlouvu?

Na webovém rozhraní je uveden seznam voucherů včetně informací o prodejci nebo poskytovateli voucheru, době platnosti voucheru, formě voucheru, hodnotě voucheru a popisu plnění, na které lze voucher uplatnit. U každého voucheru je uvedena cena včetně veškerých daní, cel a poplatků. **Cena voucheru se může lišit od hodnoty voucheru. Prezentace voucherů 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, a aby došlo k přijetí této objednávky z naší strany.

Berte na vědomí, že jsme oprávněni zaslat Vám více voucherů v celkové nominální hodnotě odpovídající Vámi zakoupenému voucheru, namísto jediného objednaného voucheru.

#### 3.2. 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.

Před odesláním objednávky zkontrolujte zadané údaje, **po stisknutí tlačítka Odeslat objednávku a zaplatit (popřípadě dokončením m-platby) bude Vaše objednávka závazná. Údaje uvedené v závazné objednávce považujeme za správné a úplné.** O jejich změně nás bezodkladně informujte telefonicky či e-mailem.

O obdržení objednávky Vás budeme informovat. **Informace (potvrzení) o obdržení objednávky je zasílána automaticky a nejedná se o přijetí objednávky z naší strany, pokud to v potvrzení není výslovně uvedeno.**

Pokud budeme mít pochybnosti o pravosti a vážnosti objednávky, můžeme Vás kontaktovat za účelem jejího ověření. Neověřenou objednávku můžeme odmítnout. Na takovou objednávku se potom hledí, jako by nebyla podána.

#### 3.3. Kdy je tedy smlouva uzavřena?

**Kupní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy je Vám doručeno přijetí objednávky z naší strany.** Přijetí objednávky Vám bude zasláno na e-mailovou adresu, kterou jste uvedli v objednávce. Pokud by k přijetí objednávky nedošlo, je smlouva uzavřena okamžikem, kdy uhradíte celou kupní cenu nebo převezmete objednaný voucher (podle toho, co nastane dříve). Přijetí objednávky (akceptace) může být součástí informace o obdržení

objednávky dle článku 3.2 těchto podmínek (pokud je to v potvrzení výslovně uvedeno), nebo může po tomto potvrzení následovat samostatně.

Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z webového rozhraní.

#### 3.4. Můžete již odeslanou objednávku zrušit?

Objednávku voucheru, jehož cenu jste neuhradili, můžete zrušit telefonicky nebo e-mailem. **Všechny námi přijaté objednávky dle čl. 3.3 těchto obchodních podmínek jsou závazné.** Objednávku, kterou jste již zaplatili, nelze zrušit, pokud nebude dohodnuto jinak.

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

Ceny voucherů a ceny za balení, dopravu a dodání zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní. Případné slevy z ceny voucherů 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 voucheru ve webovém rozhraní nebo v průběhu objednávání, **nejsme povinni dodat Vám voucher 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 voucheru ve 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 3.3 těchto obchodních podmínek.**

#### 3.6. Máte možnost získat smlouvu v textové podobě?

Smlouvanení 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.

#### 3.7. 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.

#### 3.8. V jakých jazycích lze smlouvu uzavřít?

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

#### 3.9. Je smlouva někde uložena?

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

## 4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

### 4.1. Jaké způsoby platby přijímáme?

Kupní cenu voucheru můžete uhradit především následujícími způsoby:

- bezhotovostně prostřednictvím platební služby m-platba;
- bezhotovostně před dodáním voucheru převodem na náš bankovní účet (pokyny Vám budou sděleny v potvrzení objednávky).

Případné další způsoby platby jsou uvedeny na webovém rozhraní.

**Upozorňujeme, že platba prostřednictvím platební metody m-platba může být dále zpoplatněna, a to dle podmínek Vašeho mobilního operátora.**

### 4.2. Kdy nastane splatnost kupní ceny?

V případě bezhotovostní platby před dodáním voucheru je cena splatná do pěti dnů od přijetí objednávky dle článku 3.3. Váš závazek uhradit cenu je při bezhotovostní platbě splněn okamžikem připsání příslušné částky na náš bankovní účet.

V případě platební metody m-platba je cena splatná do 24 hodin dle pokynů Vašeho mobilního operátora (závisí zejména na délce platnosti autorizační SMS správy). Váš závazek zaplatit cenu je v rámci platební metody m-platba splněn okamžikem potvrzení o úspěšném provedení platby Vaším mobilním operátorem a obdržení potvrzovací SMS zprávy s identifikačním číslem Vaší platby.

Smlouva je uzavřena s rozvazovací podmínkou, kdy neobdržíme kupní cenu na náš bankovní účet ve výše uvedené splatnosti se automaticky smlouva ruší.

### 4.3. V jaké měně můžete platit?

Platba voucheru je možná v českých korunách (Kč).

## 5. DODACÍ PODMÍNKY

### 5.1. Jakým způsobem dodáme voucher?

Způsob dodání voucheru na hmotném nosiči volíme my. Voucher dodáváme především následujícími způsoby:

- zaslání voucheru prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb; nebo
- doručení naší společností.

O přesném způsobu doručení Vás budeme informovat před závazným podáním objednávky.

Voucher v elektronické formě vám zašleme na vaši e-mailovou adresu uvedenou v objednávce.

V případě, že jste cenu voucheru hradili prostřednictvím služby m-platba, je možné voucher zobrazit na webovém rozhraní. V tomto případě vám na váš kontaktní email zašleme zprávu s hypertextovým odkazem na náš webový formulář. Do tohoto formuláře je nutné doplnit telefonní číslo, ze kterého byla provedena úhrada. Po zadání telefonního

čísla vám bude příslušný voucher na webovém rozhraní zpřístupněn. Pro uplatnění není nutné voucher stahovat do vašeho zařízení.

### 5.2. Kdy Vám voucher dodáme?

Doba dodání voucheru vždy závisí na jeho dostupnosti a je uvedena u popisu voucheru na webovém rozhraní.

Dodáním voucheru podle těchto obchodních podmínek se rozumí okamžik, kdy je Vám voucher doručen nebo okamžik, kdy si voucher vyzvednete na odběrném místě.

Voucher v elektronické formě vám dodáme do pěti pracovních dnů od uhrazení ceny, popřípadě do 24 hodin od provedení m-platby.

### 5.3. Jak postupovat při převzetí voucheru?

**Při převzetí zkontrolujte neporušenost obálky, ve které se voucher nachází. Dále zkontrolujte, zda je voucher v pořádku, zejména zda je platný a zda hodnota odpovídá Vaší objednávce.** Pokud zjistíte, že je obálka porušená, popřípadě, že voucher vykazuje nedostatky, informujte nás bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 dnů od převzetí voucheru.

Pokud bezdůvodně odmítnete převzít voucher, nepovažuje se tato skutečnost za nesplnění povinnosti dodat voucher z naší strany, ani za odstoupení od smlouvy z Vaší strany.

### 5.4. Co se stane v případě, že voucher nepřevzmete?

Pokud nebude z důvodu na Vaší straně možné voucher dodat (například uvedete chybně doručovací adresu), budeme Vás kontaktovat. V případě, že bude nutné voucher doručovat opakovaně, jste povinni uhradit nám účelně vynaložené náklady spojené s takovým doručováním.

Pokud si poukaz bezdůvodně nevyzvednete nebo nepřevzmete ve lhůtě stanovené dopravcem, bude uložen na naší kontaktní adrese po dobu 14 dnů. Následně bude odeslán do skladu na adresu. O uložení poukazu ve skladu vás budeme informovat emailem. Poukaz si na vlastní náklady můžete v tomto skladu vyzvednout.

## 6. UPLATŇOVÁNÍ VOUCHERŮ

### 6.1. Jak lze čerpat plnění uvedené na voucheru?

Pro čerpání plnění, na které se voucher vztahuje, je nutné uplatnit voucher k zaplacení zboží nebo služeb u prodejce nebo poskytovatele označeného na voucheru v e-shopu či prostorách využívaných prodejcem nebo vydavatelem voucheru. V případě slevových poukazů je nutné uplatnit slevu na zboží či službu a doplatit zbytek kupní ceny, resp. ceny služby.

### 6.2. 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 zakoupila.

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

Pokud se voucher vztahuje na službu či zboží, 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.**

Pokud se voucher vztahuje na poskytnutí služby, doporučujeme před čerpáním kontaktovat poskytovatele a **zajistit si rezervaci vybraného termínu.** Bez rezervace by mohlo dojít k tomu, že službu nelze z kapacitních důvodů v požadovaném termínu poskytnout.

### 6.3. Kdy může obchodní partner voucher odmítnout?

Veďte na vědomí, že prodávající nebo poskytovatel může v určitých situacích odmítnout voucher akceptovat, a tedy plnění neposkytnout. Jde o případy, kdy:

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

## 7. Odstoupení od kupní smlouvy

### 7.1. Jak můžete od smlouvy odstoupit?

Od kupní smlouvy můžete odstoupit **ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy.** Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy doporučujeme zaslat na naši doručovací adresu nebo e-mail. Pro odstoupení od smlouvy lze využít vzorový formulář. Přijetí oznámení Vám bez zbytečného odkladu potvrdíme.

**Upozorňujeme, že od smlouvy můžete ve lhůtě 14 dnů odstoupit jen v případě, že jste voucher dosud neuplatnili u prodejce nebo poskytovatele.**

Odstoupení od smlouvy nemusíte nijak zdůvodňovat.

### 7.2. Je možné odstoupit od smlouvy při nákupu kešků?

**V případě, že budou do vašeho uživatelského účtu nahrány kešky, máte právo do 14 dnů ode dne nákupu kešků odstoupit od smlouvy. Berte však na vědomí, že pokud jste již částečně kešky spotřebovali, vrátíme vám pouze kešky doposud nevyužitě.**

**Objednávkou kešků s výše uvedeným souhlasíte.**

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

Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší a hledí se na ni, jako kdyby nebyla uzavřena.

### 7.4. Kdy od smlouvy odstoupit nelze?

Předmětem smlouvy je voucher, jelikož však obsah voucheru nespočívá v trvalém nabytí vlastnického práva k voucheru, ale ve Vašem oprávnění na plnění, které je na voucheru uvedeno, má samotný voucher povahu služby. Z tohoto důvodu v souladu s § 1837 písm. a) občanského zákoníku nemáte nárok na odstoupení od smlouvy v případě, že jste voucher v průběhu lhůty pro odstoupení od smlouvy využili.

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

#### 7.5. Jakým způsobem nám vrátíte voucher?

Voucher jste povinni nám vrátit do 14 dnů od odstoupení od smlouvy na naši doručovací adresu nebo na adresu odběrného místa. **Voucher nezasílejte na dobírku.** Voucher zasláný na dobírku nejsme povinni převzít.

K vrácenému voucheru doporučujeme přiložit:

- doklad prokazující koupi voucheru;
- písemné vyjádření o odstoupení od smlouvy (na našem formuláři nebo jinak) a zvoleném způsobu vrácení peněz (převod na účet, osobní převzetí hotovosti nebo poštovní poukázka či jinak). Do vyjádření uveďte adresu pro doručování, telefon a e-mail.

Nepředložení některého z výše uvedených dokladů nebrání kladnému vyřízení Vašeho odstoupení od smlouvy dle zákonných podmínek.

**Voucher v elektronické formě nesmí být po odstoupení od smlouvy uplatněn u prodejce nebo vydavatele voucheru. V případě uplatnění voucheru po odstoupení od smlouvy po vás můžeme požadovat vydání bezdůvodného obohacení.** Voucher v elektronické formě nám nemusíte zasílat zpět.

#### 7.6. Jakým způsobem Vám vrátíme uhrazený kredit?

Peněžní prostředky ve formě mobilního kreditu Vám budou vráceny do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

Pokud jste službu uhradili v rámci paušálu u Vašeho mobilního operátora, operátor Vám v případě odstoupení od smlouvy nebude tuto úhradu účtovat.

Pokud z objektivních důvodů nebude možné vrátit Vám kredit nebo zrušit fakturaci u operátora, peněžní prostředky, které jste vynaložili na úhradu ceny voucheru, Vám zašleme na bankovní účet, který nám pro tento účel sdělíte.

Berte však na vědomí, že nejsme povinni vrátit Vám kredit, popřípadě zrušit fakturaci naší služby u Vašeho operátora dříve, než nám vrátíte voucher. Peněžité prostředky uhrazené bezhotovostně převodem na náš účet Vám budou vráceny do 14 dnů od odstoupení od smlouvy zasláním na vámi sdělený bankovní účet nebo účet, ze kterého byly prostředky poukázány k úhradě ceny. Berte na vědomí, že nejsme povinni Vám vrátit peněžité prostředky dříve, než nám vrátíte voucher.

Vedle kupní ceny máte i nárok na vrácení nákladů na dodání voucheru k Vám, a to ve **výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání.**

**Náklady spojené s odesláním vráceného voucheru hradíte Vy.**

### 7.7. Kdy můžeme odstoupit od kupní smlouvy my?

Vyhrazujeme si právo odstoupit od smlouvy v následujících případech:

- technickou chybou byla na webovém rozhraní uvedena zcela zjevně chybná cena vouchery (článek 3.5 těchto obchodních podmínek);
- voucher z objektivních příčin není možné za původních podmínek dodat;
- plnění se stane objektivně nemožným nebo protiprávním.

V případě, že nastala některá z výše uvedených skutečností, budeme Vás o našem odstoupení od smlouvy neprodleně informovat. Odstoupení je vůči Vám účinné okamžikem, kdy je Vám doručeno.

Pokud jste již zcela nebo zčásti uhradili kupní cenu, vrátíme Vám přijatou částku bezhotovostně na účet, který nám pro tento účel sdělíte, nebo ze kterého jste provedli úhradu. Peníze vrátíme do pěti dnů od odstoupení od kupní smlouvy.

## 8. REKLAMACE

Vaše práva z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2158 až 2174 občanského zákoníku).

### 8.1. Za jaké vady vouchery odpovídáme?

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

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

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

Práva z vadného plnění máte i v případě, že Vámi předložený voucher nebude prodejcem či poskytovatelem přijat, aniž by existoval důvod pro odmítnutí vouchery. Upozorňujeme, že vouchery jsou časově omezené. Skončení platnosti vouchery není důvodem reklamace.

**Případné vady zboží nebo služeb, které jsou předmětem vouchery, je nutné reklamovat přímo u příslušného prodejce, případně poskytovatele.**

### 8.2. Jaká práva z vadného plnění můžete uplatnit?

V případě, že zasláný voucher má některou z výše uvedených vad, nebo jinak neodpovídá smlouvě, máte možnost voucher reklamovat.

### 8.3. Dokdy můžete reklamaci uplatnit?

Reklamaci doporučujeme uplatnit co nejdříve. Nejpozději lze reklamaci uplatnit šest měsíců po převzetí vouchery, ledaže bylo možné závadu zjistit až později (zejména skutečnost, že prodejce či poskytovatel voucher nepřijal).

#### 8.4. Vztahuje se na voucher záruční doba?

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

#### 8.5. Jak budeme reklamaci řešit?

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

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

V případě poskytnutí přiměřené slevy z kupní ceny Vám část ceny odpovídající poskytnuté slevě zašleme nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace.

Cena Vám bude vrácena ve formě mobilního kreditu. Pokud jste cenu uhradili mobilním paušálem u Vašeho operátora, operátor Vám nebude fakturovat poměrnou část ceny, kterou Vám v rámci reklamace vracíme.

Pokud nelze mobilní kredit vrátit nebo zrušit fakturaci u Vašeho operátora, vrátíme Vám cen voucheru na bankovní účet, který nám pro tento účel sdělíte.

O doručené reklamaci rozhodujeme ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřena podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace (včetně případného vrácení kreditu) bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace.

#### 8.6. Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci lze uplatnit následujícím způsobem:

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

Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete. Dále (po vyřízení reklamace) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

## 9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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

K prodeji voucherů 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 týkajících se technických požadavků na zboží a bezpečnost zboží provádí Česká obchodní inspekce (<http://www.coi.cz/>). Česká obchodní inspekce provádí též kontrolu dodržování předpisů na ochranu spotřebitele. Práva spotřebitelů hájí i jejich zájmová sdružení a jiné subjekty na jejich ochranu.

### 9.2. Jak vyřizujeme stížnosti?

Případné stížnosti vyřizujeme prostřednictvím svého kontaktního e-mailu. Dále se můžete obrátit na subjekty uvedené v článku 9.1. Ve vztahu k našim zákazníkům nejsme vázáni žádnými kodexy chování, ani žádné takové nedodržujeme.

### 9.3. Jaká máte práva při vzniku spotřebitelského sporu?

Jste-li spotřebitel a vznikne-li mezi námi spor ze smlouvy, který se nám nepodaří vyřešit přímo, máte právo obrátit se s tímto sporem na Českou obchodní inspekci (adresa: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; webové rozhraní: [www.coi.cz](http://www.coi.cz), [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz); elektronický kontakt: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); telefon: +420 296 366 360) za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Toto právo můžete uplatnit nejpozději do 1 roku ode dne, kdy jste u nás poprvé uplatnili právo, které je předmětem tohoto spotřebitelského sporu.

### 9.4. Pro podání stížnosti týkající se zboží nebo služeb, které jste u nás zakoupili, a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů můžete rovněž využít on-line platformu, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. **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 korespondence 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 nebo ve Vašem uživatelském účtu.

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 15.2.2018