

OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro poskytování služeb prostřednictvím internetového obchodu na webové stránce umístěné na internetové adrese <https://www.axxoshotels.com>

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky („obchodní podmínky“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti se smlouvou o poskytování služeb, zejména ubytovacích a na ně navazujících služeb („smlouva“), uzavíranou mezi poskytovatelem služeb a fyzickou či právnickou osobou („kupující“) prostřednictvím internetového obchodu na webové stránce umístěné na internetové adrese <https://www.axxoshotels.com> („webová stránka“), za účelem on-line zakoupení:

- a) pobytových poukazů opravňujících k čerpání ubytovacích a případně dalších hotelových, stravovacích či jiných služeb v konkrétním časovém období v konkrétním ubytovacím zařízení,
- b) dárkových poukazů na ubytovací či jiné služby,
- c) dárkových hodnotových poukazů na služby (dále jen „služby“ nebo „poukazy na služby“).

1.2. Poskytovatelem služeb (dále také „prodávající“) se rozumí obchodní společnost uvedená v příloze č. 1 těchto obchodních podmínek ve vztahu k ubytovacímu zařízení, ke kterému se služby vztahují.

1.3. Obchodní podmínky dále upravují práva a povinnosti smluvních stran při užívání webové stránky a dalších souvisejících právních vztahů.

1.4. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy. Odesláním objednávky kupující potvrzuje, že se s obchodními podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí. Obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupující je povinen se obeznámit s aktuálním zněním obchodních podmínek před každou objednávkou služeb.

1.5. Proávající si vyhrazuje právo obchodní podmínky měnit a/nebo doplňovat. Takovou případnou změnou a/nebo doplněním nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá před nabytím účinnosti takové změny a/nebo doplnění.

1.6. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy je kupujícím osoba, která při objednávání služeb jedná v rámci své podnikatelské činnosti.

SLUŽBY

2.1. Služby představují zejména:

- a) pobytové poukazy opravňující k čerpání ubytovacích a případně dalších hotelových, stravovacích či jiných služeb v konkrétním časovém období v konkrétním ubytovacím zařízení uvedeném na webové stránce,
- b) dárkové poukazy na ubytovací či jiné služby nabízené na webové stránce,
- c) dárkové hodnotové poukazy nabízené na webové stránce opravňující k čerpání služeb v příslušném ubytovacím zařízení.

UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

3.1. Webová stránka obsahuje seznam služeb nabízených prodávajícím, a to včetně uvedení cen jednotlivých nabízených služeb. Nabídka služeb a ceny těchto služeb zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na webové stránce. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

3.2. Při objednávání služeb kupující vyplní objednávkový formulář prodávajícího. Objednávkový formulář obsahuje zejména následující informace:

- a) informaci o objednávaných službách,
- b) způsob úhrady ceny služeb,
- c) jméno a příjmení osoby, která bude služby čerpat,
- d) kontaktní emailovou adresu kupujícího nebo osoby, která bude služby čerpat (dále jen „objednávka“).

3.3. Kupující si vybrané služby virtuálně vloží do elektronického nákupního košíku na webové stránce. Před odesláním objednávky prodávajícímu je kupující oprávněn zkontrolovat a změnit údaje vložené do objednávky. Kupující odešle objednávku prodávajícímu kliknutím na tlačítko „rezervovat“, resp. „dokončit nákup“.

3.4. Odesláním objednávky kupující prodávajícímu potvrzuje, že:

- a) veškeré informace poskytnuté prodávajícímu za účelem objednání služeb jsou správné a pravdivé, přičemž prodávající je oprávněn považovat údaje uvedené v objednávce za správné a pravdivé, a
- b) je oprávněn k použití kreditní či debetní karty, která má být použita k úhradě ceny za služby („platební karta“), a disponuje dostatečnými zdroji na pokrytí ceny služeb v souladu s platebními podmínkami uvedenými u objednávky, nejpozději však v den zahájení čerpání objednaných služeb.

3.5. Smlouva o poskytování služeb je uzavřena v okamžiku, kdy prodávající obdrží objednávku kupujícího. Proávající neprodleně po obdržení objednávky potvrdí kupujícímu uzavření smlouvy elektronickou poštou, a to na emailovou adresu kupujícího uvedenou v objednávce („elektronická adresa kupujícího“). Součástí takového potvrzení je shrnutí podstatného obsahu smlouvy a případně též příslušný poukaz.

3.6. Objednávka se považuje za potvrzenou i v případě, že nebude kupujícímu doručeno potvrzení, a to z důvodu chybně vyplněné emailové adresy.

3.7. Za případné chyby při přenosu dat prodávající nenese odpovědnost.

3.8. Proávající je v závislosti na charakteru objednávky (rozsah služeb, výše ceny apod.) oprávněn požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky důvěryhodným způsobem (například písemně či telefonicky). V případě odmítnutí potvrzení ze strany kupujícího je prodávající oprávněn od smlouvy odstoupit.

3.9. Proávající je oprávněn od smlouvy odstoupit také v následujících případech:

- a) obdržel-li objednávku od kupujícího, který dříve podstatným způsobem porušil smlouvu (včetně těchto obchodních podmínek),
- b) obdržel-li objednávku za cenu zveřejněnou omylem v důsledku chyby příslušného webového rozhraní,
- c) došlo-li ke zneužití osobních údajů či platební karty,
- d) z důvodu rozhodnutí či jiného zásahu orgánu veřejné moci,
- e) z důvodu zásahu vyšší moci.

3.10. Proávající si vyhrazuje právo odmítnout objednávku nebo její část v případech, kdy se výrazným způsobem změnila cena nabízených služeb. V takovém případě je prodávající povinen neprodleně kontaktovat kupujícího za účelem dohody o dalším postupu. V případě, že kupující již uhradil cenu a nedojde k nové dohodě, bude mu tato cena vrácena.

3.11. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (např. náklady na internetové připojení) hradí kupující samostatně.

CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Cena služeb („cena“) je uvedena včetně daně z přidané hodnoty. Proávající je plátcem daně z přidané hodnoty.

4.2. Není-li na webové stránce u konkrétní nabídky služeb uvedeno jinak, cena nezahrnuje:

- a) místní a obdobné poplatky,
- b) příplatky za případné nadstandardní služby související s pobytem (např. parkování).

4.3. Cena je platná v čase objednání služeb. Akční cena platí po dobu časově určenou.

4.4. Cenu kupující uhradí prodávajícímu dle své volby debetní či kreditní platební kartou přes zabezpečenou platební bránu. Akceptovány jsou platební karty uvedené na webové stránce.

4.5. Případné slevy z ceny poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat, není-li výslovně uvedeno jinak.

4.6. V případech stanovených právními předpisy vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě smlouvy kupujícímu daňový doklad. Není-li prodávající dle právních předpisů povinen takový daňový doklad vystavit, vystaví prodávající kupujícímu potvrzení o zaplacení příslušné částky (byla-li příslušná částka kupujícímu prodávajícímu skutečně zaplacená) bez zbytečného odkladu po obdržení příslušné žádosti kupujícího a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY KUPUJÍCÍM

5.1. Dle § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění („občanský zákoník“), je kupující, který je spotřebitelem, oprávněn od smlouvy uzavřené distančním způsobem odstoupit bez udání důvodu, a to do čtrnácti dnů od uzavření smlouvy, resp. od převzetí plnění. Oznámení o odstoupení od smlouvy musí být prodávajícímu odesláno nejpozději poslední den čtrnáctidenní lhůty, a to na adresu sídla prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího.

5.2. Dle ustanovení § 1837 písm. j) občanského zákoníku však není kupující, který je spotřebitelem, oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování (tj. smlouvy o poskytování ubytovacích služeb), pokud podnikatel (prodávající) příslušné plnění poskytuje v určeném čase.

5.3. Kupující je oprávněn od smlouvy, s výjimkou smlouvy ohledně dárkového hodnotového poukazu, odstoupit i bez udání důvodu, a to až do dne zahájení čerpání služeb. Tím nejsou jakkoliv dotčena práva dle předchozích ustanovení ani právo prodávajícího ponechat si určitou část ceny nebo celou cenu v souladu s podmínkami uvedenými u příslušných služeb (storno podmínky). Oznámení o odstoupení od smlouvy musí být prodávajícímu doručeno na adresu sídla prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího.

PRAVIDLA PRO ČERPÁNÍ SLUŽEB

6.1. Na poukazu na služby je buď uvedeno konkrétní datum čerpání služeb (tj. termín pobytu), nebo doba jeho platnosti (tj. datum, do kdy je nezbytné poukaz uplatnit a služby vyčerpat). Je-li na poukazu uvedena doba jeho platnosti, marným uplynutím této doby platnost poukazu zaniká bez náhrady.

6.2. Obsahová náplň služeb (např. detoxikační balíček, antistresový balíček), s výjimkou dárkových hodnotových poukazů, je pevně dána a nelze ji měnit za jiné služby v rámci služeb poskytovaných prodávajícím.

6.3. Poukaz na služby lze uplatnit pouze jednou a není možné jej směnit za hotovost.

6.4. Poukaz na služby lze uplatnit pouze jednorázově (průběžné čerpání služeb není možné).

6.5. V případě nedočerpání celé hodnoty dárkového hodnotového poukazu nebude poskytnuta náhrada. Zakoupený dárkový hodnotový poukaz nelze stornovat.

6.6. Převyšuje-li hodnota dárkového hodnotového poukazu cenu vybraných služeb, lze chybějící část ceny doplatit v příslušném ubytovacím zařízení.

6.7. Čerpání dárkového hodnotového poukazu je nutné rezervovat předem a při rezervaci upozornit na čerpání poukazu. Zrušení rezervace oznámené méně než 24 hodin předem nebo nedostavení se na rezervovaný termín bude mít za následek anulování dárkového hodnotového poukazu.

6.8. Další podmínky pro čerpání služeb, včetně uplatnění dárkových poukazů a případných storno poplatků, jsou uvedeny na webových stránkách u konkrétní služby.

DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

7.1. Kupující bere na vědomí, že software a další součásti tvořící webovou stránku (včetně fotografií nabízených služeb) jsou chráněny autorským právem. Kupující se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by jemu nebo třetím osobám umožnila neoprávněně zasahovat do softwaru nebo dalších součástí tvořících webovou stránku či je neoprávněně užívat.

7.2. Fotografie uvedené u konkrétních služeb jsou ilustrační a zobrazují úroveň a parametry daných služeb (například kategorii pokojů); kupujícímu tak při koupi nevzniká nárok na konkrétní pokoj či vybavení uvedené na fotografii, ale pouze na úroveň a parametry služeb popsané v nabídce, kterou fotografie zastupuje.

7.3. Kupující není oprávněn při používání webové stránky používat mechanismy, počítačové programy nebo jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na její provoz. Webovou stránku je možné užívat jen v rozsahu, který není na úkor práv ostatních zákazníků prodávajícího a který je v souladu s jejím určením.

7.4. Proávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

7.5. Kupující bere na vědomí, že prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webové stránky nebo v důsledku užití webové stránky v rozporu s jejím určením.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A REKLAMACE

8.1. V případě, že kupující nebo osoba, která služby čerpá (dále jen „Host“), zjistí jakoukoli vadu na poskytovaných službách nebo není spokojen s jejich kvalitou či rozsahem, je povinen tuto skutečnost oznámit prodávajícímu (recepti příslušného ubytovacího zařízení) bez zbytečného odkladu, nejpozději však v průběhu čerpání služby, aby mohla být zjednána okamžitá náprava.

8.2. Podmínkou pro uplatnění nároku na slevu z ceny, vrácení peněz nebo jiné kompenzace je sepsání písemného reklamačního protokolu o vytknutí vady, který bude podepsán Hostem a oprávněným zástupcem prodávajícího (např. recepčním či manažerem hotelu) přímo v místě poskytování služby.

8.3. Pokud Host vadu nevytkne bez zbytečného odkladu a neseptíše o této skutečnosti reklamační protokol v souladu s bodem 8.2 těchto obchodních podmínek, jeho právo z vadného plnění zaniká. V takovém případě se má za to, že služby byly poskytnuty řádně a bez vad.

8.4. Absence podepsaného reklamačního protokolu ze strany Hosta bude považována za důkaz, že k vadnému plnění nedošlo, a prodávající je oprávněn na základě této skutečnosti zamítnout jakékoli pozdější finanční nároky či reklamace uplatněné prostřednictvím bankovních institucí (tzv. chargeback).

POUŽITÍ TELEFONNÍHO ČÍSLA A KOMUNIKACE S AI ASISTENTEM

9.1. Kontaktováním našich hotelů telefonicky nebo prostřednictvím AI asistenta (hovor či chat) nám dobrovolně sdělujete své osobní údaje v rozsahu, který nám v rámci komunikace poskytnete, typicky zejména jméno, příjmení, telefonní číslo a emailovou adresu, a dále obsah celé komunikace.

9.2. Veškeré hovory a veškeré chaty s naším AI asistentem jsou z technických důvodů a pro zajištění kvality služeb zaznamenávány. Pokud je hovor nahráván, jste o tom informováni na začátku hovoru. U chatové komunikace je záznam vytvářen automaticky formou textového logu.

9.3. Vaše osobní údaje uvedené v článku 9.1 a záznam komunikace (hovoru či chatu) používáme výhradně k následujícím účelům:

- a) vyřízení, potvrzení nebo úpravě rezervace,
- b) zodpovězení dotazů souvisejících s vaším pobytem a našimi službami,
- c) řešení případných změn či komplikací před, během nebo bezprostředně po pobytu,
- d) zajištění a zlepšování kvality poskytovaných služeb a ochrany našich práv (například pro řešení stížností).

9.4. Za výše uvedenými účely vás můžeme kontaktovat:

- a) telefonním hovorem,
- b) SMS zprávou,
- c) zprávou prostřednictvím komunikačních aplikací (např. WhatsApp),

a to na telefonní číslo, které nám sdělíte v rámci hovoru nebo chatu, případně na emailovou adresu, kterou nám poskytnete.

9.5. Při zpracování osobních údajů striktně dodržujeme obecné nařízení o ochraně osobních údajů (Nařízení (EU) 2016/679, „GDPR“) a ostatní příslušné právní předpisy. Nezjišťujeme ani jinak neuchováváme žádné osobní údaje, které nám sami dobrovolně nesdělíte v rámci komunikace; typicky tak zpracováváme pouze jméno, příjmení, telefonní číslo, emailovou adresu a údaje nezbytné k vyřízení konkrétního požadavku (např. informace o rezervaci).

9.6. Záznamy komunikace uchováváme pouze po dobu nezbytně nutnou k výše uvedeným účelům a k ochraně našich práv (například pro prokázání obsahu komunikace při vyřizování stížností nebo sporů), a poté jsou bezpečně vymazány nebo anonymizovány, a to v souladu s dobami uchování stanovenými v našich interních předpisech a „Zásadách zpracování osobních údajů“.

9.7. Správcem osobních údajů je prodávající vymezený v těchto obchodních podmínkách a v „Zásadách zpracování osobních údajů“ dostupných na těchto webových stránkách.

9.8. Podrobné informace o tom, jak zpracováváme osobní údaje (včetně přesné identifikace správce, právních titulů zpracování, dob uchování údajů, vašich práv a možnosti podat stížnost), jsou uvedeny v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je dostupný na těchto webových stránkách a na recepci jednotlivých ubytovacích zařízení.

DORUČOVÁNÍ

10.1. Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související se smlouvou musí být druhé smluvní straně doručena písemně, a to datovou schránkou, elektronickou poštou, osobně nebo doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dle volby odesílatele).

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1. Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešeny výhradně příslušnými soudy České republiky podle práva České republiky.

11.2. V případě sporu ze smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující, který je spotřebitelem, podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha, email: adr@coi.cz.

11.3. Formulář návrhu na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu (ADR) a další informace o mimosoudním řešení sporů jsou dostupné na internetových stránkách České obchodní inspekce. Než bude

přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, prodávající doporučuje pro vyřešení vzniklé situace nejdříve kontaktovat prodávajícího.

11.4. Kupující, který je spotřebitelem, může využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí.

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

11.6. Proávající je oprávněn k poskytování služeb na základě živnostenského oprávnění a činnost prodávajícího nepodléhá jinému povolení. Kontrolu dodržování právních předpisů ohledně živnostenského podnikání provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad.

11.7. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, nastoupí namísto neplatného ustanovení ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

11.8. Smlouva je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není veřejně přístupná.

11.9. Kontaktní údaje prodávajícího jsou uvedeny v příloze č. 1 těchto obchodních podmínek.

11.10. Obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od [doplnit den publikace na webu] a ruší předchozí znění obchodních podmínek včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici v sídle prodávajícího nebo elektronicky na <https://www.axxoshotels.com>.