

Obchodní podmínky

Obchodní podmínky

e-shopu „www.eshop.kapkaresort.cz“ provozovaného společností KOTRLA a.s.

I. Úvodní ustanovení

- I.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) obchodní společnosti **KOTRLA a.s.**, se sídlem Rokytnice 190, Rokytnice, 755 01 Vsetín, IČ 47676663 (dále jen „prodávající“), upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou osobou (dále jen „kupujícím“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese eshop.kapkaresort.cz (dále jen „webová stránka“ nebo „e-shop“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“). Prodávajícího lze dále kontaktovat na e-mailu recepc@kapkaresort.cz, anebo telefonicky na tel. č. +420 703 145 251.
- I.2. Tyto obchodní podmínky se vztahují i na případy, kdy je kupujícím fyzická osoba, jež uzavírá smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti, či právnická osoba. V takovém případě se však neaplikují ta ustanovení těchto obchodních podmínek, jež jsou určena k ochraně spotřebitele dle § 1810 a násl. občanského zákoníku, zejména pak ustanovení o právu na odstoupení od smlouvy a ustanovení o uplatňování práv z odpovědnosti za vady.
- I.3. Kupující současně s odesláním objednávky potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito obchodními podmínkami, včetně všech jejich příloh, a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky. Obchodní podmínky v platném a účinném znění jsou zaslány kupujícímu spolu s potvrzením o přijetí objednávky na jeho e-mailovou adresu.
- I.4. Ustanovení obchodních podmínek, včetně jejich příloh, jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

II. Uživatelský účet

- II.1. Webové rozhraní obchodu umožňuje registraci zákazníka a zřízení uživatelského účtu (dále jen jako „uživatelský účet“). Při zřízení uživatelského účtu je zákazník povinen uvést své jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mailovou adresu, adresu bydliště a případné další doručovací adresy. V případě jakékoliv změny těchto osobních údajů je zákazník povinen neprodleně, nejpozději do 7 dnů ode dne vzniku této změny, provést aktualizaci svých osobních údajů v rámci uživatelského účtu.
- II.2. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem zvoleným kupujícím. Kupující je povinen přístupové údaje k uživatelskému účtu (tj. uživatelské jméno a heslo) chránit a zachovávat ohledně nich mlčenlivost, aby nemohlo dojít k jejich zneužití, a bere na vědomí, že prodávající nenese odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany kupujícího.
- II.3. Zákazník, který má zřízen uživatelský účet, si může zvolit, zda provede objednávku zboží bez přihlášení ke svému uživatelskému účtu (v takovémto případě bude považován za zákazníka, který nemá zřízen uživatelský účet, a tato objednávka se nezobrazí následně v jeho uživatelském účtu), anebo zda objednávku provede po přihlášení ke svému uživatelskému účtu (v takovémto případě bude objednávkový formulář automaticky předvyplněn údaji zákazníka uvedenými v jeho uživatelském účtu a objednávka se

následně promítne do uživatelského účtu zákazníka, zákazník následně ve svém uživatelském účtu bude mít přístup ke všem dokladům, které se k objednavce vztahují, a může sledovat své objednávky).

- II.4. Zákazník si může ve svém uživatelském účtu dobít pažení hodnotu, kterou následně bude využívat na zaplacení objednávek na e-shopu, případně k platbě služeb na recepci resortu.
- II.5. Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám a je povinen zabezpečit řádně své uživatelské jméno a heslo, aby zabránil jeho zpřístupnění neoprávněným třetím osobám.
- II.6. Prodávající může zrušit jednostranně uživatelský účet zákazníka, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet déle než 2 roky nevyužívá (tedy po tuto dobu neučinil jakožto přihlášený zákazník žádnou objednávku na webovém rozhraní obchodu), či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy (včetně obchodních podmínek).
- II.7. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

III. Uzavření kupní smlouvy, kupní cena a platební podmínky

- III.1. Prodávající prezentuje zboží určené k prodeji prostřednictvím webového rozhraní obchodu. Kupující prostřednictvím webového rozhraní obchodu vkládá do „nákupního košíku“ prezentované zboží, které hodlá zakoupit. Vložení zboží do „nákupního košíku“ provede kupující tak, že klikne v rámci webového rozhraní na vybraný produkt, zvolí požadované parametry a dále klikne na políčko „DO KOŠÍKU“. Jakmile bude zákazník chtít ukončit nákupní proces, klikne na ikonu „košíku“ umístěnou v pravém horním rohu webového rozhraní a vstoupí tak do objednávkového formuláře.
- III.2. Kupní cena je uvedena na webových stránkách e-shopu vždy u konkrétního zboží včetně všech daní a poplatků. Pokud by byla kupní cena zboží uvedena bez DPH, musí být tato skutečnost u ceny výrazným způsobem uvedena, povinnost uvedení ceny i s DPH vedle ceny bez DPH tím není dotčeno. Má-li kupující zájem o poskytnutí doplňujících informací, může kontaktovat prodávajícího za pomoci kontaktních údajů prodávajícího uvedených v čl. I.1. těchto obchodních podmínek.
- III.3. Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu (v „nákupním košíku“). Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující kliknutím na tlačítko „OBJEDNAT s povinností platby“.
- III.4. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem doručení řádné a úplné objednávky prodávajícímu. Prodávající po obdržení objednávky její obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, tedy e-mailem zaslaným na adresu kupujícího uvedenou v objednávce. Není-li objednávka učiněna řádně, vyzve prodávající kupujícího k doplnění nebo opravě objednávky. V případech uvedených v předchozí větě dojde k uzavření kupní smlouvy až okamžikem, kdy prodávající obdrží od kupujícího doplnění nebo opravu objednávky.
- III.5. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v

- souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.
- III.6. Cenu zboží dle kupní smlouvy kupující uhradí prodávajícímu bezhotovostně prostřednictvím platební brány Global Payments Europe, s.r.o. na kterou je odkaz implementován přímo ve webovém rozhraní obchodu.
- III.7. Zákazník má možnost za služby platit prostřednictvím svého uživatelského účtu abonenta, má-li na zákaznickém účtu uložen deposit, a to alespoň ve výši odpovídající hodnotě kupovaného zboží nebo služby.
- III.8. Po uhrazení částky bude zákazníkovi na email odeslána faktura – daňový doklad spolu se zakoupenou vstupenkou / voucherem.
Vouchery jsou dodávány elektronicky (PDF) na e-mailovou adresu kupujícího.
Dodání je zpravidla do několika minut po uhrazení objednávky, nejpozději do 24 hodin.
V případě rezervace služby na konkrétní termín bude zákazníkovi zasláno potvrzení rezervace, daňový doklad a voucher s rezervací konkrétního termínu.

IV. Uplatnění voucheru

- IV.1. Voucher lze uplatnit na služby uvedené na něm, dle podmínek konkrétní nabídky.
- IV.2. Rezervace termínu masáže či procedury a privátního spa je nutná předem (telefonicky nebo online).
- IV.3. Změna rezervovaného termínu je možná nejpozději 24 hodin předem napřímo přes hlavní recepci resortu. Rezervovaný termín lze změnit pouze jednou, úplné zrušení s vrácením peněz není možné.
V případě pozdějšího zrušení, nebo pokud se zákazník na proceduru nedostaví, voucher propadá bez nároku na náhradu.
- IV.4. Nevyužitý voucher nelze po uplynutí platnosti reklamovat ani refundovat.

V. Odstoupení od smlouvy

- V.1. Odstoupení od smlouvy při nákupu dárkového poukazu
Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem (např. prostřednictvím e-shopu) bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od převzetí dárkového poukazu, není-li tento již uplatněn.
- V.2. Výjimka z práva na odstoupení – rezervace služeb na konkrétní termín
V souladu s § 1837 písm. j) občanského zákoníku nelze odstoupit od smlouvy o poskytování volnočasových služeb (např. procedur, sportovišť), pokud je smlouva uzavřena na konkrétní termín nebo čas. V případě rezervace služby s pevně stanoveným datem či časem nemá zákazník právo na odstoupení od smlouvy ve 14denní lhůtě.
- V.3. Zrušení nebo změna termínu rezervace
Možnost změny nebo zrušení rezervace ze strany zákazníka je závislá na storno podmínkách poskytovatele služby. Změna rezervovaného termínu je možná nejpozději 24 hodin předem napřímo přes hlavní recepci resortu. Rezervovaný termín lze změnit pouze jednou, úplné zrušení s vrácením peněz není možné.
V případě zrušení rezervace ze strany provozovatele bude zákazníkovi nabídnut náhradní termín nebo vrácena zaplacená částka.
- V.4. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. V. obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. V případě, že jde o zboží, které bylo zasláno na elektronickou adresu kupujícího (např. vstupenka s čárovým kódem) nebo v případě, že zboží může být rozmnožováno kopírováním, provede prodávající v případě odstoupení kupujícího jeho zneplatnění v elektronickém systému prodávajícího; takto zneplatněné zboží nelze užít ke svému původnímu účelu a v případě jeho uplatnění kupujícím nebo jakoukoliv

- jinou osobou nebude prodávajícím přijato. Prodávající je povinen zneplatnit zboží způsobem dle předchozí věty ihned po doručení oprávněného odstoupení kupujícího.
- V.5. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. V. obchodních podmínek vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupující. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než dojde k zneplatnění zboží.

VI. Práva z vadného plnění

VI.1. Reklamacе dárkových poukazů

V případě, že dárkový poukaz nelze z technických důvodů uplatnit nebo je poškozen, má zákazník právo na nápravu, případně vydání nového funkčního poukazu. Práva z vadného plnění se uplatňují dle § 2099 a násl. občanského zákoníku.

VI.2. Reklamacе služeb

V případě vadně poskytnuté služby (např. rezervace nebyla realizována nebo služba nebyla poskytnuta v dohodnuté kvalitě) má zákazník právo požadovat slevu z ceny, nápravu (opakování služby), případně vrácení zaplacené částky. Reklamacе je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od poskytnutí služby.

VI.3. Uplatnění reklamacе

Reklamacе je možné uplatnit elektronicky na e-mailové adrese [recepce@kapkaresort.cz], nebo písemně na adrese provozovatele. Pro rychlé vyřízení reklamacе doporučujeme přiložit doklad o nákupu, popis vady a návrh řešení.

VI.4. V případě, že zboží má podobu vstupenky, permanentky nebo jiného poukazu či potvrzení na služby poskytované v provozovně prodávajícího, neručí prodávající za jeho ztrátu, odcizení, poškození nebo zneužití jakoukoliv třetí osobou.

VII. Ochrana osobních údajů (GDPR)

- VII.1. Pro zpracování osobních údajů se řídíme zásadami ochrany osobních údajů, které jsou dostupné [<https://eshop.kapkaresort.cz/files-api/legal/cs/gdpr.pdf>]. 8.2 Kupující souhlasí se zpracováním svých údajů za účelem plnění smlouvy a marketingu (pokud udělí souhlas).

VIII. Závěrečná ustanovení

- VIII.1. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
- VIII.2. Mimosoudní stížnost spotřebitele lze zaslat na adresu sídla prodávajícího nebo prostřednictvím elektronické adresy prodávajícího uvedené v čl. I.1. těchto obchodních podmínek, přičemž informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající v listinné podobě na adresu uvedenou kupujícími či na elektronickou adresu kupujícího, a to ve formě odpovídající způsobu podání stížnosti.
- VIII.3. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a vybraných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- VIII.4. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
- VIII.5. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

- VIII.6. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
- VIII.7. Kupující bere na vědomí, že programové vybavení a další součásti tvořící webové rozhraní obchodu (včetně fotografií nabízeného zboží) jsou chráněny autorským právem. Kupující se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící webové rozhraní obchodu.
- VIII.8. Kupující není oprávněn při využívání webového rozhraní obchodu používat mechanismy, programové vybavení nebo jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na provoz webového rozhraní obchodu. Webové rozhraní obchodu je možné užívat jen v rozsahu, který není na úkor práv ostatních zákazníků prodávajícího a který je v souladu s jeho určením.
- VIII.9. 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.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 7. 2025