

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

pre internetový obchod **PlanetaZabavy.sk**

1. Úvodné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú právne vzťahy medzi prevádzkovateľom internetovej stránky www.planetazabavy.sk (ďalej len „prevádzkovateľ“) a fyzickými alebo právnickými osobami (ďalej len „zákazník“), ktoré prostredníctvom e-shopu nakupujú zážitkové poukazy alebo iné služby ponúkané na tejto webovej stránke.

2. Prevádzkovateľom e-shopu je:

MAX GROUP Slovakia, s. r. o.

Pražská 27, 811 04 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 52 697 231

Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 141746/B

E-mail: sluzby@planetazabavy.sk

Telefón: +421 907 555 333

3. Prevádzkovateľ vystupuje ako **predajca** voči zákazníkovi a sprostredkúva poskytovanie zážitkov od tretích strán – **partnerov** (ďalej len „poskytovateľ“ alebo „partner“).

Zmluva o poskytnutí zážitku sa realizuje medzi zákazníkom a poskytovateľom v momente aktivácie poukazu.

2. Vymedzenie pojmov

- **Zážitok** – služba, ktorú poskytuje tretia osoba (partner) a ktorú si zákazník objedná prostredníctvom e-shopu.
- **Darčkový poukaz (alebo tiež iba „poukaz“ alebo „voucher“)** – elektronický alebo fyzický dokument oprávňujúci držiteľa na čerpanie konkrétneho zážitku.
- **Univerzálny poukaz** - viacúčelový darčkový poukaz s časovou platnosťou jeden rok a hodnotou v EUR oprávňujúci jeho držiteľa využiť plnenia alebo služby partnerov, ktoré sú ponúkané v e-shope v čase jeho uplatnenia, v hodnote plnení sumárne neprevyšujúcej hodnotu uvedenú na univerzálnom poukaze. Poukaz je teda možné uplatniť aj na viac plnení a je prenosný.
- **Partner** – subjekt, ktorý zážitok reálne poskytuje.
- **Zákazník** – osoba, ktorá si objedná zážitok prostredníctvom e-shopu.
- **Držiteľ** – osoba majúca voucher v držbe. Je to osoba reálne disponujúca právami a povinnosťami z držby vouchera vyplývajúcimi.
- **E-shop** - internetová stránka www.planetazabavy.sk.
- **Aktivácia poukazu** – krok vykonaný držiteľom poukazu v e-shope, ktorým sa realizuje rezervácia alebo zahajuje realizácia rezervácie konkrétneho času a miesta konkrétneho zážitku.

3. Objednávka a uzatvorenie zmluvy

1. Objednávka sa uskutočňuje prostredníctvom e-shopu. Zákazník vyjadruje svoj záväzný úmysel uzatvoriť **zmluva o kúpe darčkového poukazu** medzi prevádzkovateľom a zákazníkom odoslaním vyplneného objednávkového formulára a akceptovaním VOP, čím zároveň súhlasí s povinnosťou platby. Potvrdenie

o prijatí objednávky (môže byť generované automaticky) nie je momentom vzniku zmluvy. Zmluva je uzatvorená až doručením potvrdenia objednávky prevádzkovateľom na emailovú adresu zákazníka.

2. Po zaplatení bude zákazníkovi doručený elektronický poukaz (voucher) na e-mail, prípadne fyzicky poštou/ osobne podľa výberu.
3. Zákazník je povinný skontrolovať údaje uvedené na poukaze. Prípadné nezrovnalosti treba bezodkladne oznámiť prevádzkovateľovi.
4. Daňový doklad vydáva partner (poskytovateľ plnenia) v prípade ak dôjde k uplatneniu poukazu a realizácii plnenia. Prevádzkovateľ je poverený od partnera, s ktorým má uzatvorenú zmluvu, na preberanie ceny za zážitok od zákazníka.
5. Prezentácie zážitkov a súvisiacich služieb umiestnené v e-shope sú informatívneho charakteru a prevádzkovateľ nie je povinný uzatvoriť zmluvu ohľadom tohto zážitku.
6. V prípade, že niektorú z požiadaviek uvedených v objednávke nemôže prevádzkovateľ splniť, zašle zákazníkovi na jeho emailovú adresu zmenenú ponuku. Zmenená ponuka sa považuje za nový návrh zmluvy a zmluva je v takom prípade uzatvorená potvrdením zákazníka o prijatí tejto ponuky prevádzkovateľovi na jeho emailovú adresu uvedenú v emailovom oznámení alebo týchto VOP.
7. V prípade, že došlo k zjavnej technickej chybe na strane prevádzkovateľa pri uvedení ceny poukazu v e-shope, alebo v priebehu objednávania, nie je prevádzkovateľ povinný dodať zákazníkovi poukaz za túto úplne zjavne chybnú cenu ani v prípade, že zákazníkovi bolo zaslané potvrdenie o obdržaní objednávky. Prevádzkovateľ informuje zákazníka o chybe bez zbytočného odkladu a zašle mu na jeho emailovú adresu zmenenú ponuku. Zmenená ponuka sa považuje za nový návrh zmluvy a zmluva je v takom prípade uzavretá potvrdením o prijatí zákazníkom na emailovú adresu prevádzkovateľa uvedenú v emailovom oznámení alebo týchto VOP.

4. Cena a platobné podmienky

1. Všetky ceny uvedené na stránke sú konečné, vrátane DPH.
2. Platba sa uskutočňuje bezhotovostne – platobnou kartou, prevodom alebo prostredníctvom online platobnej brány.
3. Zákazník je povinný uhradiť cenu v plnej výške pred doručením poukazu.
4. Úhrada ceny pred plnením nie je zálohou.

5. Platnosť a použitie poukazu

1. Platnosť poukazu je **12 mesiacov od dátumu vystavenia**, ak nie je v konkrétnej ponuke zážitku/ na poukaze uvedené inak.
2. Po uplynutí tejto doby poukaz **zaniká bez nároku na náhradu**.
3. **Rezervácia termínu/ aktivácia poukazu** – uplatnenie poukazu je možné vykonať len na základe rezervácie/ aktivácie prostredníctvom príslušného formulára v e-shope počas platnosti poukazu. Prevádzkovateľ nezodpovedá za dostupnosť termínov partnerov. Držiteľ je povinný včas (s ohľadom na charakter zážitku) rezervovať termín zážitku. Nedostupnosť termínov zážitku na konci obdobia platnosti vouchera je rizikom na strane zákazníka/ držiteľa a toto nezakladá na právo stornovať poukaz. Poukaz v tom prípade **zaniká bez nároku na náhradu**.
4. Držiteľ poukazu nie je oprávnený rezervovať poukaz na termín, ktorý nastane po konci platnosti poukazu.
5. Poukaz nie je možné stornovať, okrem prípadov odstúpenia uvedených v týchto VOP.

6. Aktivácia a využitie zážitku sa riadi podmienkami konkrétneho poskytovateľa (napr. nutnosť rezervácie vopred). Zákazník je povinný oboznámiť sa s podmienkami a obmedzeniami konkrétneho zážitku pred jeho zakúpením (vek, zdravotné podmienky, ...). Neumožnenie realizovať zážitok držiteľovi z titulu nesplnenia týchto podmienok či nedodržania pokynov partnera má za následok zrušenie platnosti vouchera bez nároku na vrátenie ceny a bez možnosti zážitok opakovať.
7. Poukaz je prenosný, pokiaľ nie je na ňom výslovne uvedené inak.
8. V prípade ak sa nedostaví držiteľ poukazu na miesto plnenia v termíne podľa rezervácie, nemá nárok na vrátenie ceny ako ani nároku na opätovnú možnosť realizovať plnenie.
9. **Výmena poukazu** – držiteľ poukazu má právo vymeniť poukaz (poukaz na konkrétne plnenie), ktorý nebol rezervovaný alebo uplatnený na plnenie, za poukaz na iné plnenie uvedené v čase výmeny v e-shope. Výmena poukazu sa uskutoční prostredníctvom rozhrania e-shopu, prípadne na základe žiadosti zaslanej prevádzkovateľovi mailom. Výmena je možná za iný poukaz v rovnakej alebo nižšej cene, ako cena pôvodného poukazu v čase jeho nadobudnutia (rozdiel v cene sa však nevracia). V prípade záujmu o výmenu za poukaz vo vyššej cene/hodnote, držiteľ poukazu uhradí rozdiel medzi týmito cenami.
10. Prevádzkovateľ negarantuje nepretržitú prevádzku e-shopu. E-shop alebo jeho časti môžu byť prechodne nedostupné z dôvodu vykonávania technickej údržby, úprav či upgradov. Prevádzkovateľ nezodpovedá za nedostupnosť e-shopu či jeho nesprávnu funkčnosť spôsobenú napadnutím systému či inými nepovolenými aktivitami tretích strán.

6. Odstúpenie od zmluvy

1. Zákazník ktorý je spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu do **14 dní** odo dňa doručenia poukazu.
2. Odstúpenie je možné len vtedy, ak **poukaz ešte nebol aktivovaný alebo použitý**.
3. Na odstúpenie môže zákazník použiť vzorový formulár (dostupný na stránke e-shopu) alebo oznámenie e-mailom.
4. Po odstúpení od zmluvy v súlade s týmto článkom vráti prevádzkovateľ zákazníkovi platbu do 14 dní.
5. Po aktivácii poukazu nie je možné od zmluvy odstúpiť, keďže zážitok sa viaže na konkrétny termín alebo osobu v zmysle § 7 ods. 6 písm. k) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

7. Reklamácie

1. Reklamácie poukazu (napr. nefunkčný kód, nesprávne údaje) rieši prevádzkovateľ.
2. Reklamácie samotného zážitku (nesplnenie služby, kvalita, termín) rieši zákazník priamo s poskytovateľom, ktorého kontaktné údaje sú uvedené na poukaze.
3. Prevádzkovateľ nezodpovedá za kvalitu a priebeh zážitku, ale poskytne zákazníkovi súčinnosť pri komunikácii s poskytovateľom.
4. Prevádzkovateľ nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré vzniknú zákazníkovi alebo tretej osobe v súvislosti so samotným zážitkom.
5. Prevádzkovateľ si splní zmluvu, zmluvné povinnosti dodaním poukazu zákazníkovi.
6. Podrobnosti ohľadne reklamácií sú uvedené v Reklamačnom poriadku prevádzkovateľa zverejnenom v e-shope.

8. Zodpovednosť

1. Prevádzkovateľ nezodpovedá za ujmu vzniknutú nesprávnym použitím poukazu alebo nevyužitím zážitku v lehote jeho platnosti.

2. Zákazník je povinný dodržiavať pokyny poskytovateľa, bezpečnostné pravidlá a podmienky účasti.

9. Ochrana osobných údajov

1. Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje zákazníkov v súlade s Nariadením GDPR a zákonom č. 18/2018 Z. z.
2. Podrobnosti o spracovaní údajov, právach zákazníka a používaní cookies sú uvedené v samostatnom dokumente **Zásady ochrany osobných údajov**, dostupnom na stránke e-shopu.

10. Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z.
Napríklad: **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)** – www.soi.sk.
2. Spotrebiteľ môže využiť aj platformu **Európskej komisie pre riešenie sporov online**:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

11. Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP sú vypracované v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Pre zmluvné vzťahy so zákazníkmi ktorí nie sú občanmi Slovenskej republiky sa použije slovenské právo, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
3. Prevádzkovateľ je oprávnený meniť tieto VOP; aktuálna verzia je vždy dostupná na webovej stránke.
4. Všetky práva k e-shopu, najmä autorské práva k obsahu, vrátane rozloženie stránky, fotiek, filmov, grafik, ochranných známk, loga a ďalšieho obsahu a prvkov, patrí prevádzkovateľovi. Je zakázané kopírovať, upravovať alebo inak používať webové stránky alebo ich časť bez preukázateľného súhlasu prevádzkovateľa.
5. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na stránke www.planetazabavy.sk.