**I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ**

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) jsou vydané dle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“)

• Turistické informační centrum Pardubice, p. o.

• IČ: 06495001

• DIČ: CZ06495001

• se sídlem: třída Míru 90, 530 02 Pardubice

• provozovna: třída Míru 60, 530 02 Pardubice

• zapsané v obchodním rejstříku Pr 1595 - Krajský soud v Hradci Králové

• kontaktní údaje:

• email: info@ticpardubice.cz

• telefon: 775068390

• www: pardubice.eu/turista

(dále jen „prodávající“)

2. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a fyzické osoby, která uzavírá kupní smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen: „kupující“) prostřednictvím webového rozhraní umístěného na webové stránce dostupné na internetové adrese [www.pardubice.eu/turista-rezervace](http://www.pardubice.eu/turista-rezervace) . (dále jen „online nákup“).

3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.

4. Tyto obchodní podmínky a kupní smlouva se uzavírají v českém jazyce.

**II. INFORMACE O SLUŽBÁCH A CENÁCH**

1. Informace o službách, včetně uvedení cen jednotlivých služeb a jejich hlavních vlastností jsou uvedeny u jednotlivých služeb. Ceny služeb jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty, všech souvisejících poplatků a nákladů. Ceny služeb zůstávají v platnosti po dobu, po kterou jsou zobrazovány v online systému. Toto ustanovení nevylučuje sjednání kupní smlouvy za individuálně sjednaných podmínek.

2. Veškerá prezentace služeb umístěná na online systému je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně těchto služeb.

3. Případné slevy z kupní ceny služeb nelze navzájem kombinovat, nedohodne-li se prodávající s kupujícím jinak.

**III. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY**

1. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory), hradí kupující sám. Tyto náklady se neliší od základní sazby.

2. Kupující provádí objednávku vyplněním objednávkového formuláře bez registrace.

3. Při zadávání objednávky si kupující vybere službu, jejich počet, počet účastníků a způsob platby.

4. Před odesláním objednávky je kupujícímu umožněno kontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko "Odeslat objednávku" . Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři a potvrzení kupujícího o tom, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami.

5. Neprodleně po obdržení objednávky zašle prodávající kupujícímu potvrzení o obdržení objednávky na emailovou adresu, kterou kupující při objednání zadal. Kupní smlouva je uzavřena odesláním objednávky. Oznámení o přijetí objednávky je doručeno na emailovou adresu kupujícího automaticky. / Neprodleně po obdržení objednávky zašle prodávající kupujícímu potvrzení o obdržení objednávky na emailovou adresu, kterou kupující při objednání zadal. Toto potvrzení se považuje za uzavření smlouvy. Přílohou potvrzení jsou aktuální obchodní podmínky prodávajícího. Kupní smlouva je uzavřena potvrzením objednávky prodávajícím na emailovou adresu kupujícího.

6. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže prodávající splnit, zašle kupujícímu na jeho emailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením kupujícího o přijetí této nabídky prodávajícímu na jeho emailovou adresu uvedenu v těchto obchodních podmínkách.

7. Všechny objednávky přijaté prodávajícím jsou závazné. Kupující může zrušit objednávku, dokud není kupujícímu doručeno oznámení o přijetí objednávky prodávajícím. Kupující může zrušit objednávku telefonicky na telefonní číslo nebo email prodávajícího uvedený v těchto obchodních podmínkách.

8. V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně prodávajícího při uvedení ceny služeb v internetovém obchodě, nebo v průběhu objednávání, není prodávající povinen dodat kupujícímu službu za tuto zcela zjevně chybnou cenu ani v případě, že kupujícímu bylo zasláno automatické potvrzení o obdržení objednávky podle těchto obchodních podmínek. Prodávající informuje kupujícího o chybě bez zbytečného odkladu a zašle kupujícímu na jeho emailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením o přijetí kupujícím na emailovou adresu prodávajícího.

**IV. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

1. Cenu služeb a případné další náklady dle kupní smlouvy může kupující uhradit následujícími způsoby:

• bezhotovostně převodem na bankovní účet prodávajícího č. 115-5858100267/0100, vedený u Komerční banky,

• bezhotovostně platební kartou,

• bezhotovostně převodem na účet prodávajícího prostřednictvím platební brány,

• v hotovosti nebo platební kartou při osobním odběru v provozovně Turistického informačního centra Pardubice

2. V případě platby v hotovosti je kupní cena splatná při převzetí služby. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 5 pracovních dnů od uzavření kupní smlouvy.

3. V případě platby prostřednictvím platební brány postupuje kupující podle pokynů příslušného poskytovatele elektronických plateb.

4. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet prodávajícího.

5. Prodávající nepožaduje od kupujícího předem žádnou zálohu či jinou obdobnou platbu. Úhrada kupní ceny před odesláním zboží není zálohou.

6. Prodávající vystaví kupujícímu daňový doklad – fakturu.

**V. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY/REKLAMACE**

1. Kupující, který uzavřel kupní smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel, má právo od kupní smlouvy odstoupit.

2. Lhůta pro odstoupení od smlouvy činí 14 dnů

• ode dne převzetí služby,

• ode dne uskutečnění služby, je-li předmětem smlouvy několik druhů služby.

3. Kupující nemůže mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy:

• poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil kupujícímu, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,

• o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylkách finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,

• o dodávce služby, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu, u komentovaných prohlídek města na objednávku domluvených mimo online nákup, např. telefonicky, e-mailem

• v dalších případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku.

4. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy/reklamaci musí kupující odeslat prohlášení o odstoupení ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy, na e-mail info@ticpardubice.cz, nebo na adresu: Turistické informační centrum Pardubice, třída Míru 90, 530 02 Pardubice. Odstoupení od smlouvy může předat i osobně na všech pobočkách TIC Pardubice.

5. Odstoupení od smlouvy/reklamace musí obsahovat: termín uskutečnění služby, název služby, čas konání, jméno průvodce. Dále pak kontaktní údaje klienta, vč. jeho jména, adresy, čísla bankovního účtu pro případ vrácení platby.

6. Odstoupí-li kupující od smlouvy, vrátí mu prodávající bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky, které od něho přijal, a to stejným způsobem. Prodávající vrátí kupujícímu přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím kupující souhlasí a pokud mu tím nevzniknou další náklady.

7. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, není prodávající povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující písemně odůvodní reklamaci služby.

8. Prodávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy z důvodu náhlé nemoci sjednaného personálu, neočekávaných událostí bez možnosti ovlivnění, extrémním počasím apod. Prodávající bezodkladně informuje kupujícího prostřednictví emailové adresy uvedené v objednávce a vrátí ve lhůtě 14 dnů od oznámení o odstoupení od kupní smlouvy všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal, a to stejným způsobem, popřípadě způsobem určeným kupujícím.

**VI. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ**

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že služba je odpovídající kvality. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující službu převzal:

• má služba vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu služby a na základě reklamy jimi prováděné,

2. Kupující má právo odstoupit od smlouvy:

• pokud má zboží podstatnou vadu,

• pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady nebo vad po opravě,

• při větším počtu vad zboží.

3. Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.

4. Kupující je oprávněn požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

5. Pokud prodávající prokáže, že kupující během průběhu služby sám způsobil komplikace/potíže (např. pozdní příchod, prodloužená doba prohlídky apod.), není prodávající povinen nároku kupujícího vyhovět.

6. Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné, případně i v sídle nebo místě podnikání. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

7. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci do 5 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a kupující má právo od kupní smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu.

8. Prodávající písemně informuje kupujícího o výsledku reklamace.

9. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace. Toto právo může kupující u prodávajícího uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby, v opačném případě ho soud nemusí přiznat.

10. Volbu způsobu reklamace má kupující.

11. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

12. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady upravuje reklamační řád prodávajícího.

**VII. DORUČOVÁNÍ**

1. Smluvní strany si mohou veškerou písemnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty.

2. Kupující doručuje prodávajícímu korespondenci na emailovou adresu uvedenou v těchto obchodních podmínkách. Prodávající doručuje kupujícímu korespondenci na emailovou adresu uvedenou v jeho zákaznickém účtu nebo v objednávce.

**VIII. OSOBNÍ ÚDAJE**

1. Všechny informace, které při naší spolupráci uvedete, jsou důvěrné a budeme s nimi tak zacházet. Pokud nám k tomu nedáte písemné svolení, údaje o vás nebudeme jiným způsobem než za účelem plnění ze smlouvy používat, vyjma emailové adresy, na kterou vám mohou být zasílána obchodní sdělení, neboť tento postup umožňuje zákon, pokud jej neodmítnete. Tato sdělení se mohou týkat pouze obdobného nebo souvisejícího zboží a lze je kdykoliv jednoduchým způsobem (zasláním dopisu, emailu nebo proklikem na odkaz v obchodním sdělení) odhlásit. Emailová adresa bude za tímto účelem uchovávána po dobu 3 let od uzavření poslední smlouvy mezi smluvními stranami.

2. Podrobnější informace o ochraně osobních údajů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů na [www.pardubice.eu/turista-rezervace](http://www.pardubice.eu/turista-rezervace)

**IX. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ**

1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: https://adr.coi.cz/cs. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

2. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: http://www.evropskyspotrebitel.cz je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

3. Prodávající je oprávněn k prodeji služby na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

**X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Veškerá ujednání mezi prodávajícím a kupujícím se právním řádem České republiky. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

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

3. Všechna práva k webovým stránkám prodávajícího, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží prodávajícímu. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat webové stránky nebo jejich část bez souhlasu prodávajícího.

4. Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do internetového obchodu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Kupující nesmí při využívání internetového obchodu používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící internetový obchod a užívat internetový obchod nebo jeho části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením či účelem.

5. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

6. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

7. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 29. 5. 2023