VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (dále jen "VOP")
pro on-line rezervace, platby a dárkové poukazy

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto VOP upravují smluvní vztah mezi:

- **Provozovatelem:** HEM Broumov s.r.o., Mírové náměstí 110, 55001 Broumov / U tří růží Broumov, 14106957, - / CZ14106957, e-mail: restaurace@klasterbroumov.cz, tel.: - a
- **Zákazníkem:** osobou, která si rezervuje služby, on-line je hradí, nebo nakupuje a uplatňuje dárkové poukazy.

1.2. Smluvní vztah vzniká výlučně mezi Provozovatelem a Zákazníkem. Poskytovatel rezervačního systému, dodavatel Widgetu nebo poskytovatel platebních služeb (PSP) vystupují výlučně jako techničtí dodavatelé, poskytovatelé licence a/nebo technické podpory a nejsou smluvními stranami tohoto vztahu.

1.3. Zákazník potvrzuje souhlas s těmito VOP před odesláním rezervace či objednávky. Specifické podmínky Provozovatele (např. provozní řád, obchodní podmínky, detailní storna apod.) mají v případě rozporu přednost před těmito VOP.

2. Definice

- **Zákazník:** fyzická nebo právnická osoba, která objednává, popřípadě hradí plnění Provozovatele.
- **Rezervační widget (Widget):** On-line nástroj pro zobrazení nabídky rezervací.
- **Služby:** služby nebo jiná plnění nabízená Provozovatelem.
- **Rezervace:** Elektronické objednání termínu služby.
- **Rezervace s platbou/zálohou:** Rezervace podmíněná plnou nebo částečnou on-line úhradou předem.
- **Poukaz (víceúčelový):** elektronický poukaz (např. dárkový poukaz) s unikátním kódem, představující peněžní hodnotu uplatnitelnou na služby nebo produkty Provozovatele.
- **PSP:** Licencovaný poskytovatel platebních služeb (platební brána).
- **No-show:** Situace, kdy se Zákazník nedostaví bez včasného zrušení rezervace.

3. Uzavření smlouvy

3.1. Zákazník je povinen uvádět pravdivé a aktuální údaje.

3.2. **Okamžik uzavření smlouvy:**

- **U rezervací bez on-line platby:** Okamžikem potvrzení rezervace Provozovatelem (e-mail, SMS, notifikace).
- **U rezervací s platbou/zálohou:** Úspěšným dokončením on-line platby, tj. připsáním peněz na bankovní účet a zasláním potvrzení ze strany Provozovatele.
- **U nákupu Poukazu:** Potvrzením nákupu, připsáním peněz na bankovní účet a vygenerováním kódu Poukazu.

3.3. Odesláním rezervace Zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a souhlasí s nimi.

3.4. V případě neúspěšné rezervace / on-line platby se rezervace nepotvrdí a Provozovatel nemá povinnost službu poskytnout.

3.5. Aktuální rozsah služeb, jejich popis a ceny jsou zveřejněny ve Widgetu, na webové stránce nebo v provozovně Provozovatele.

3.6. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4. Práva a povinnosti Zákazníka / Provozovatele

4.1. Zákazník má právo na řádné, odborné a včasné poskytnutí Služby, na informace o ceně / rozsahu a na uplatnění reklamace dle čl. 8. VOP.

4.2. Zákazník je povinen dostavit se včas, řídit se pokyny Provozovatele a uvést údaje pravdivě a úplně.

4.3. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou v prostorách Provozovatele.

4.4. Zákazník bere na vědomí, že Prevádzkovatel (a případně jeho technický dodavatel) je oprávněný zabránit v provedení rezervace přes Rezervační systém zákazníkovi, který předtím podstatným způsobem tyto VOP při využívání rezervačního systému porušil. Podstatným porušením je i nevyužití rezervace a její nestornování.

4.5. Provozovatel poskytuje Služby s odbornou péčí a v souladu s právními předpisy.

4.6. Provozovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí Služby v odůvodněných případech (např. agresivní jednání, zjevně nevhodný zdravotní stav, porušování provozního řádu).

4.7. Provozovatel odpovídá za obsah nabídky, termíny, komunikaci a plnění Služeb. Technické řešení evidence rezervací zajišťuje externí poskytovatel softwaru; Poskytovatel softwaru nenese odpovědnost za provozování ani plnění Služeb Provozovatele.

4.8. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel nezodpovídá za funkčnost datové sítě, funkčnost hardwarového vybavení, programového vybavení nebo jiných služeb od externích dodavatelů, jako ani za případné neposkytnutí služby, v případech výpadku dodávky elektrické energie, výpadku datové sítě, jiných poruch způsobených třetími osobami nebo zásahem vyšší moci.

4.9. Provozovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením svých právních povinností. Zákazník a Provozovatel se dohodli, že povinnost Provozovatele k náhradě jakékoli předvídatelné škody je omezena do výše ceny Služby skutečně zaplacené Zákazníkem, přičemž toto omezení se nevztahuje na škodu způsobenou úmyslně, z hrubé nedbalosti nebo na újmu způsobenou na přirozených právech člověka (zejména újmu na zdraví).

4.10. Rezervace je uzavírána na dálku prostřednictvím elektronických prostředků. Právo na odstoupení se posuzuje dle občanského zákoníku. U služeb poskytovaných v konkrétním termínu může být uplatněno zvláštní pravidlo / výjimka; jinak se uplatní storno podmínky dle čl. 7.

4.11. Ochrana proti zneužití: Provozovatel si vyhrazuje právo v odůvodněných případech (zejména při podezření na podvodné jednání, zneužití platební metody, padělání, neoprávněnou manipulaci s unikátním kódem nebo při jednání v rozporu s dobrými mravy) dočasně či trvale zablokovat uplatnění Poukazu, zrušit Rezervaci nebo odmítnout poskytnutí Služby. V takovém případě Provozovatel informuje Zákazníka a je oprávněn vyžadovat dodatečné ověření oprávněnosti nároku (např. předložení potvrzení o úhradě či dokladu totožnosti). Pokud se podezření potvrdí, je Provozovatel oprávněn od smlouvy odstoupit bez náhrady.

5. Platební ujednání

5.1. Není-li využita on-line platba, hradí se cena služby na místě (hotově/kartou).

5.2. On-line platby zpracovává PSP. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel může pověřit zprostředkovatele technickým zpracováním plateb (např. Bookio, banku alebo poskytovatele PSP).

5.3. Zaplacením přes on-line rozhraní se platba považuje za přijatou přímo Provozovatelem.

6. Dárkové poukazy

6.1. Parametry Poukazu (hodnota, platnost, pravidla čerpání) určuje Provozovatel a jsou uvedeny při nákupu.

6.2. Poukaz je přenosný a má víceúčelový charakter. Po předchozím odsouhlasení Provozovatelem může tedy Zákazník využít online platbu za Poukaz/Rezervaci i na jiné Služby Provozovatele (včetně služeb neuvedených ve Widgetu) a/nebo v jiné provozovně Provozovatele (včetně zahraničí).

6.3. Zákazník uplatní Poukaz v době jeho platnosti. Pokud je cena služby vyšší než hodnota Poukazu, Zákazník doplatí rozdíl;

6.4. Pokud Zákazník nevyužije dárkový poukaz do konce doby jeho platnosti, jeho hodnota bez náhrady propadá ve prospěch Provozovatele. Z dárkového poukazu se nevrací hotovost.

7. Změny, zrušení a storno podmínky

7.1. Zákazník je oprávněn změnit nebo zrušit rezervaci nejpozději ve lhůtě uvedené ve storno podmínkách zobrazených při výběru platební metody v online rezervačním formuláři, nejpozději však před zahájením rezervovaného termínu. Konkrétní lhůta pro zrušení nebo změnu rezervace je Zákazníkovi vždy zřetelně oznámena před provedením platby a je zároveň uvedena v potvrzovacím e-mailu o rezervaci.

7.2. Storno podmínky a storno poplatky:

- Při zrušení po uplynutí stanovené lhůty může být účtován storno poplatek až do výše 100 % ceny služby, pokud není ve storno podmínkách uvedeno jinak.
- V případě **No-show** může Provozovatel účtovat až do výše **100 % ceny služby**, pokud není ve storno podmínkách uvedeno jinak

7.3. Specifické podmínky Provozovatele (např. provozní řád, obchodní podmínky, detailní storna apod.) mají v případě rozporu přednost před těmito VOP.

7.4. **Zrušení Provozovatelem:** Provozovatel může rezervaci zrušit z provozních důvodů (nemoc, technické potíže); o tom informuje Zákazníka bezodkladně a může nabídnout náhradní termín.

7.5. Pro vrácení on-line plateb (refundaci) se Provozovatel a Zákazník dohodnou na postupu, přičemž vrácení on-line plateb se provádí standardně stejnou metodou, jakou byla provedena platba, pokud se Provozovatel nerozhodne jinak.

8. Reklamace a stížnosti

8.1. **Služba:** Reklamaci služby uplatňuje Zákazník bez zbytečného odkladu po poskytnutí služby osobně, prostřednictvím kontaktního formuláře nebo kontaktních informací uvedených na stránce Provozovatele.

8.2. **Platba:** Dotazy k on-line platbám (např. duplicita) podává Zákazník Provozovateli, který zajistí technické prověření u PSP. Provozovatel je oprávněn pověřit poskytovatele technického řešení (např. Bookio), aby jeho jménem a na jeho účet vyřizoval reklamace a zajišťoval komunikaci se Zákazníky.

8.3. Provozovatel vyřídí reklamaci nejpozději do 30 dnů (u spotřebitelů), není-li právními předpisy stanoveno jinak.

8.4. Není-li Zákazník spokojen, může využít mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR) u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

9. Ochrana osobních údajů a komunikace

9.1. Správcem osobních údajů Zákazníka je Provozovatel. Účelem zpracování je zejména rezervace, komunikace a plnění Služeb, evidence a splnění zákonných povinností.

9.2. Provozovatel může využívat rezervační systém / Widget a další technické nástroje třetích stran (hosting, notifikace, analytika). V takovém případě zajišťuje právní základy (souhlasy / informace) a uzavírá potřebné zpracovatelské smlouvy.

9.3. Zákazník souhlasí s tím, že mu veškeré informace, potvrzení a dokumenty související s vytvořenou Rezervací, nákupem Poukazu nebo poskytováním Služeb budou doručovány elektronicky, a to zejména prostřednictvím e-mailu, SMS, notifikací nebo jiných elektronických komunikačních kanálů. Zákazník výslovně souhlasí s tím, aby jej Provozovatel (nebo jím pověřená osoba, např. Bookio) kontaktoval za účelem: upřesnění organizačních detailů a pokynů k poskytované Službě; poskytování zákaznické podpory a vyřizování dotazů či reklamací; zjišťování zpětné vazby, hodnocení spokojenosti a kvality poskytnutých Služeb; informování o provozních změnách, náhradních termínech nebo jiných skutečnostech nezbytných pro řádné plnění smlouvy.

9.4. Podrobné Zásady zpracování osobních údajů jsou dostupné na webu Provozovatele.

9.5. Platební údaje zpracovává PSP jako samostatný správce / zpracovatel dle svých pravidel a bezpečnostních standardů.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. U Poukazů zakoupených on-line má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů, pokud nebyl Poukaz uplatněn. U služeb na konkrétní termín může být toto právo ze zákona vyloučeno.

10.2. Tyto VOP se řídí právem České republiky.

10.3. Neplatnost jednotlivého ustanovení nemá vliv na platnost zbývající části VOP; neplatné ustanovení bude nahrazeno účelem odpovídajícím pravidlem.

10.4. Provozovatel může VOP přiměřeně změnit, zejména při změně právních předpisů, nabídky Služeb, provozních / technických podmínek. Změnu zveřejní předem na webu. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1.1.2025