

OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti **MOSAIC HOUSE s.r.o.**

IČO: 28204875

se sídlem Odborů 4, 120 00 Praha 2 – Nové Město

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 132613

kontaktní telefon: +420 770 157 614

kontaktní email: sales@mosaichouse.com

webová stránka: <https://www.mosaichouse.com/> (dále jen „internetová stránka“)

(dále jen „společnost“)

I. Úvodní ujednání

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**“). Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti společnosti a fyzické osoby – spotřebitele (dále jen „**zákazník**“), při nákupu voucherů (dárkových certifikátů) na služby poskytované společností a při jejich uplatnění.
2. Společnost se zavazuje za podmínek stanovených smlouvou a těmito obchodními podmínkami (i) dodat zákazníkovi voucher, který zákazníka nebo jím určenou třetí osobu opravňuje k poskytnutí služeb u společnosti v hodnotě uvedené na voucheru (dále jen „**voucher**“), a (ii) poskytnout zákazníkovi služby v hodnotě uvedeném na voucheru, a zákazník se za to zavazuje zaplatit sjednanou cenu.
3. Voucher má podobu hodnotového poukazu v nominální hodnotě od 1.000,- Kč sloužícího k úhradě hotelových služeb MOSAIC HOUSE Design Hotelu, a hotelového pobytového poukazu na konkrétní pobyt.
4. Společnost je pro poskytnutí služeb oprávněna využít subdodavatele.
5. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí smlouvy. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.
6. Tyto obchodní podmínky a smlouva se uzavírají v českém jazyce.

II. Podmínky využití voucheru

1. Voucher lze využít v provozovnách společnosti a na služby poskytované společností. Při předložení voucheru bude zákazníkovi poskytnuta služba v hodnotě uvedené na voucheru. Pokud služby poskytnuté zákazníkovi přesahují hodnotu voucheru na něm uvedenou, je zákazník povinen tento rozdíl doplatit, přičemž tak může učinit i v hotovosti. Voucher nelze směnit za hotovost.
2. Každý voucher lze využít pouze jednorázově, průběžné čerpání služeb není možné. V případě nedočerpání celé hodnoty voucheru nebude poskytnuta náhrada.
3. Voucher je přenosný, může jej využít i osoba, která voucher nezakoupila, i když je na voucheru uvedeno jiné jméno. Fotokopie voucheru nicméně nebudou akceptovány, je třeba předložit originál.

4. Voucher má platnost zpravidla 12 měsíců ode dne jeho vystavení (tzn. ode dne jeho doručení zákazníkovi do emailové schránky), přičemž datum platnosti je vždy na každém voucheru uvedeno. Voucher lze uplatnit v libovolném termínu uvedeném v době platnosti, za respektování kapacitních možností hotelu, s výjimkou období Vánoc, Silvestra a Velikonoc. Po uplynutí platnosti voucheru již nelze voucher na služby využít. Platnost voucheru nelze prodloužit. Při nevyužití voucheru a uplynutí jeho platnosti se cena voucheru nevrací. Při ztrátě voucheru nelze voucher nahradit novým.
5. Voucher lze uplatnit pouze na úhradu hotelových služeb specifikovaných na voucheru, rezervovaných přímo u společnosti provozující hotel, nikoli na úhradu služeb rezervovaných třetími stranami (zprostředkovateli apod.).
6. V případě hotelových pobytových voucherů je náplň voucheru pevně dána a nelze ji měnit za jiné služby v rámci služeb poskytovaných společností.
7. Čerpání služeb dle voucheru je nutno rezervovat předem a při rezervaci upozornit na čerpání voucheru. Společnost důrazně upozorňuje, že v případě zrušení rezervace Wellness oznámené méně než 24 hodin předem nebo nedostavení se na rezervovaný termín bude mít za následek anulování voucheru. Veškerá zvláštní ujednání týkající se rezervací termínů musí být prováděna přímo s hotelem. Společnost doporučuje přímo s hotelem znovu potvrdit veškerá ujednání ještě několik dní před realizací, čímž se zamezí nepříjemnostem.
8. Voucher obsahuje:
 - a. označení jedinečným identifikačním kódem,
 - b. hodnotu služeb, které může zákazník po předložení voucheru využít,
 - c. datum vystavení,
 - d. údaj o platnosti voucheru.

III. Informace o voucherech a cenách

1. Informace o druhích voucheru, a jejich cenách jsou uvedeny na internetové stránce. Ceny jsou uvedeny včetně DPH a všech souvisejících daní a poplatků, vč. místního poplatku za rekreační pobyt (netýká se hodnotových poukazů).
2. Cena voucheru zůstává v platnosti po dobu, po kterou je uvedena na internetové stránce.
3. Veškerá prezentace voucherů na internetové stránce je informativního charakteru a společnost není povinna uzavřít smlouvu ohledně zakoupení těchto voucherů. Veškeré nabídky voucherů na internetové stránce jsou nezávazné (ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije).
4. Případné slevy z ceny služeb nelze navzájem kombinovat, nedohodne-li se zákazník se společností jinak.

III. Objednávka a uzavření smlouvy

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

2. Zákazník provede objednávku voucheru prostřednictvím vyplnění a odeslání objednávkového formuláře na internetové stránce, ve kterém vyplní své kontaktní údaje a vybere typ voucheru (druh služby, kterou společnost zákazníkovi nebo jím určené osobě poskytne).
3. V případě objednání voucheru na internetové stránce může zákazník před odesláním objednávky zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objednávku odešle zákazník společnosti kliknutím na tlačítko „Odeslat objednávku“. Údaje uvedené v objednávce jsou společností považovány za správné. Zákazník kliknutím na tlačítko „Odeslat objednávku“ garantuje, že je k tomuto úkonu oprávněn a disponuje dostatečnými zdroji na pokrytí úhrady ceny voucheru. Podmínkou platnosti objednávky je dále vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři a potvrzení zákazníka o tom, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a podmínkami ochrany osobních údajů.
4. Neprodleně po obdržení objednávky zašle společnost zákazníkovi potvrzení o obdržení objednávky na emailovou adresu, kterou zákazník při objednání zadal. Toto potvrzení je automatické a nepovažuje se za uzavření smlouvy. Přílohou potvrzení o přijetí objednávky jsou tyto obchodní podmínky.
5. Smlouva mezi společností a zákazníkem je uzavřena až po přijetí objednávky společností. Oznámení o přijetí objednávky společností je doručováno na emailovou adresu zákazníka. Za případné chyby při přenosu dat společnost nenes odpovědnost.
6. V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně společnosti při uvedení ceny voucheru na internetové stránce, nebo v průběhu objednávání, není společnost povinna dodat zákazníkovi voucher za tuto zcela zjevně chybnou cenu ani v případě, že zákazníkovi bylo zasláno automatické potvrzení o přijetí objednávky podle těchto obchodních podmínek. Společnost informuje zákazníka o chybě bez zbytečného odkladu a zašle mu na jeho emailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh smlouvy a smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením o přijetí pozměněné nabídky zákazníka na emailovou adresu společnosti.
7. Zákazník bere na vědomí, že společnost není povinna přijmout objednávku osoby, která dříve podstatným způsobem porušila jakýkoli smluvní závazek existující mezi společností a touto osobou (vč. obchodních podmínek).
8. Společnost je vždy oprávněna v závislosti na charakteru objednávky (množství voucherů, výše ceny) požádat zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky důvěryhodným způsobem (například písemně či telefonicky). V případě odmítnutí potvrzení zákazníkem, považuje společnost objednávku za neplatnou.
9. Všechny objednávky přijaté společností jsou závazné. Zákazník může zrušit objednávku, dokud není zákazníkovi doručeno oznámení o přijetí objednávky společností. Zákazník může zrušit objednávku telefonicky na telefonní číslo nebo email společnosti uvedený v těchto obchodních podmínkách.
10. Společnost si vyhrazuje právo od smlouvy nebo její části odstoupit v případech, kdy se výrazným způsobem změní cena služeb, na které se voucher vztahuje, a to i v případě, že již byla objednávka společností přijata a cena voucheru uhrazena. V takovém případě bude cena voucheru uhrazená zákazníkem zákazníkovi vrácena.
11. Dojde-li ke zneužití osobních údajů, údajů z platební karty apod., nebo dojde-li k zásahu správního či soudního orgánu, vyhrazuje si společnost právo prohlásit smlouvu za neplatně uzavřenou. O takovém

postupu společnost zákazníka informuje. Zákazník bere na vědomí, že v uvedených případech nemůže smlouva platně vzniknout.

IV. Platební podmínky a dodání voucheru

1. Cenu voucheru zákazník uhradí bezhotovostní platbou prostřednictvím platební karty přes internet v rámci platební brány GPE. Společnost akceptuje platební karty MasterCard, VISA, VISA Electron, Maestro.
2. V případě bezhotovostní platby je cena splatná do 5 pracovních dnů ode dne odeslání objednávky zákazníka. Závazek zákazníka uhradit cenu voucheru je splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet společnosti.
3. Společnost nepožaduje od zákazníka předem žádnou zálohu či jinou obdobnou platbu. Úhrada ceny voucheru před odesláním voucheru není zálohou.
4. Společnost je oprávněna požadovat uhrazení celé ceny voucheru vč. nákladů na dodání ještě před odesláním voucheru zákazníkovi.
5. Stanoví-li to obecně závazné právní předpisy, vystaví společnost ohledně plateb prováděných na základě smlouvy zákazníkovi daňový doklad – fakturu. Společnost je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví společnost zákazníkovi na vyžádání po uhrazení ceny voucheru a zašle jej v elektronické podobě na emailovou adresu zákazníka.
6. Voucher je zákazníkovi doručen elektronicky na emailovou adresu uvedenou v objednávce v případě objednání voucheru prostřednictvím internetové stránky.
7. Oprávnění využít služby dle voucheru vzniká zákazníkovi převzetím voucheru, nejdříve však zaplacením ceny voucheru.
8. Není-li ujednán čas plnění, je společnost povinna předat voucher zákazníkovi nejpozději do 30 dnů od uzavření smlouvy. Je-li společnost v prodlení s dodáním voucheru o více než 30 dní, může zákazník od smlouvy odstoupit, nesplní-li společnost svoji povinnost ani v dodatečné lhůtě, kterou jí k tomu zákazník poskytl. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že společnost odmítla plnit nebo je plnění v určeném čase nezbytné s ohledem na okolnosti při uzavření smlouvy anebo zákazník sdělil společnosti před uzavřením smlouvy, že je dodání v určitý čas nezbytné. V případě odstoupení od smlouvy dle tohoto ujednání vrátí společnost bez zbytečného odkladu zákazníkovi všechna peněžitá plnění, která zákazník podle smlouvy uhradil.

V. Odstoupení od smlouvy

1. Zákazník, který uzavřel smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel **prostřednictvím internetové stránky**, má právo od smlouvy odstoupit. Zákazník, který zakoupil voucher osobně v provozovně společnosti, nemůže dle tohoto článku obchodních podmínek od smlouvy odstoupit.
2. Lhůta pro odstoupení od smlouvy činí 14 dnů ode dne uzavření smlouvy.
3. Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy, pokud již byly služby dle voucheru poskytnuty.

4. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.
5. Zákazník může odstoupit od smlouvy jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči společnosti. Pro odstoupení od smlouvy může zákazník využít [vzorový formulář k odstoupení od smlouvy](#) poskytovaný společností. Odstoupení od smlouvy zašle zákazník na emailovou nebo doručovací adresu společnosti uvedenou v těchto obchodních podmínkách. Společnost potvrdí zákazníkovi bezodkladně přijetí odstoupení od smlouvy.
6. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, vrátí mu společnost bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijala, a to stejným způsobem. Společnost vrátí zákazníkovi přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím zákazník souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady.

VI. Práva z vadného plnění a reklamace

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti společnosti za vady, včetně záruční odpovědnosti společnosti, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až § 1925 občanského zákoníku a příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele).
2. Společnost je zavázána plnit bez vad s vlastnostmi vymíněnými nebo obvyklými tak, aby bylo možné použít předmět plnění podle smlouvy, a je-li stranám znám, i podle účelu smlouvy. Je-li splněno vadně, má zákazník práva z vadného plnění.
3. Společnost je zavázána plnit služby ve střední jakosti.
4. Společnost plní vadně, zejména:
 - a. poskytne-li předmět plnění, který nemá stanovené nebo ujednané vlastnosti,
 - b. neupozorní-li na vady, které předmět plnění má, ač se při takovém předmětu obvykle nevyskytují,
 - c. ujistí-li zákazníka v rozporu se skutečností, že předmět plnění nemá žádné vady, anebo že se věc hodí k určitému užívání, nebo
 - d. zcizí-li cizí věc neoprávněně jako svoji.
5. Je-li vada nápadná a zřejmá již při uzavírání smlouvy nebo lze-li vadu zjistit z veřejného seznamu, jde k tíži zákazníka. To neplatí, pokud společnost vadu listivě zastřela nebo pokud zákazníka výslovně ujistila, že věc takovou vadu nemá nebo že je vůbec bez vad.
6. Zákazník může právo z vadného plnění uplatnit u soudu, vytkl-li vadu společnosti bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost plnění prohlédnout a vadu zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje. Vadu lze vytknout do šesti měsíců od převzetí předmětu plnění.
7. Nevytkl-li zákazník vadu včas a namítne-li společnost opožděné vytknutí, soud zákazníkovi právo nepřizná. To neplatí, pokud je vada důsledkem skutečnosti, o které společnosti při předání věděla nebo musela vědět.
8. Jakmile zákazník zjistí vadu, oznámí to bez zbytečného odkladu společnosti a předmět plnění společnosti předá, nebo jej podle jeho pokynů uschová nebo s ním jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána.
9. Vytkl-li zákazník společnosti vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou zákazník nemůže vadný předmět plnění užívat.

10. Je-li vada odstranitelná, může se zákazník domáhat buď opravy, doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět plnění řádně užívat, může zákazník buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.
11. Kdo má právo podle předchozího odstavce, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud společnost namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.
12. Při uplatnění reklamace je zákazník povinen označit vadu a uvést, jakým způsobem požaduje reklamaci vyřídit.
13. Společnost je rovněž povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment poskytovaných služeb a případně i ve svém sídle.
14. Při uplatnění reklamace společnost zákazníkovi vystaví potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje a kontaktní údaje zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
15. Společnost je povinna vyřídit reklamaci včetně odstranění vady a informovat o tom zákazníka ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nedohodne-li se s zákazníkem na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny.
16. Společnost je rovněž povinna vydat zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, době trvání reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

VII. Doručování

1. Smluvní strany si mohou veškerou písemnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty.
2. Zákazník doručuje společnosti korespondenci na emailovou adresu uvedenou v těchto obchodních podmínkách. Společnost doručuje zákazníkovi korespondenci na emailovou adresu uvedenou v objednávce.

VIII. Osobní údaje

1. Podrobné informace o ochraně osobních údajů naleznete v [Zásadách ochrany osobních údajů](#).

IX. Mimosoudní řešení sporů

1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 796/44, 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 společností a zákazníkem ze 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. Společnost je oprávněna k poskytování služeb 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 ujednání

1. Veškerá ujednání mezi společností a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky. Pokud vztah založený 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. Ustanovení občanského zákoníku týkající se ochrany spotřebitele a zákona o ochraně spotřebitele se nevztahují na osoby, které využívají služeb internetové stránky jako podnikatelé. Uvede-li osoba v objednávce své identifikační číslo, má se za to, že jedná v rámci své podnikatelské činnosti a bere na vědomí, že se na jeho objednávku neaplikují platné právní předpisy týkající se ochrany spotřebitele. Za podnikatele se, za podmínek stanovených občanským zákoníkem, považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet Podnikatele. Pro účely těchto obchodních podmínek se podnikatelem rozumí ten, kdo jedná v souladu s předchozí větou v rámci své podnikatelské činnosti.
3. Všechna práva k internetové stránce společnosti, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení internetové stránky, fotek, videí, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží společnosti. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat internetovou stránku nebo její část bez souhlasu společnosti.
4. Společnost nenesे odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do internetové stránky nebo v důsledku jejího užití v rozporu s jeho určením. Zákazník nesmí při využívání internetové stránky používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na její 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 internetovou stránku a užívat internetovou stránku nebo její části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jejím určením či účelem.
5. Smlouva včetně obchodních podmínek je archivována společností v elektronické podobě a není přístupná.
6. Znění obchodních podmínek může společnost měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 12.1.2026.