

Všeobecné obchodní podmínky prodeje dárkových poukazů

www.longstoryshort.cz · www.bistrocentral.cz

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky („**VOP**“) upravují práva a povinnosti při koupi dárkových poukazů (voucherů) prostřednictvím webových stránek www.longstoryshort.cz/darkove-poukazy (Long Story Short) a www.bistrocentral.cz (Bistro Central) („**webové stránky**“), které provozuje společnost LONG STORY SHORT s.r.o., se sídlem 1. máje 803/1, 779 00 Olomouc, IČO: 048 45 099, DIČ: CZ04845099, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 65365 („**prodávající**“).
- 1.2 Použité pojmy mají tento význam:
 - **Poukaz** – dárkový poukaz vydaný prodávajícím v elektronické nebo tištěné podobě, opatřený jedinečným kódem, který opravňuje jeho držitele k odběru plnění v provozovně uvedené na poukazu.
 - **Hodnotový poukaz** – poukaz na určitou peněžní částku, kterou lze uplatnit na úhradu služeb a zboží v příslušné provozovně.
 - **Produktový poukaz** – poukaz na konkrétní službu nebo zážitek (např. ubytování, degustační menu, kurz vaření), jehož obsah je uveden v popisu na webových stránkách a na poukazu.
 - **Provozovny** – hostel Long Story Short (včetně Eatery & Bakery a Café Baru), Koželužská 945/31, 779 00 Olomouc, a Bistro Central, Denisova 61, 779 00 Olomouc.
 - **Kupující** – osoba, která poukaz od prodávajícího kupuje. **Spotřebitel** – kupující, který je fyzickou osobou a poukaz kupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání (§ 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, dále jen „**občanský zákoník**“).
 - **Držitel** – osoba, která poukaz předloží k uplatnění (zpravidla obdarovaný).
- 1.3 Poukaz lze uplatnit pouze v provozovně, pro kterou byl vydán a která je na něm uvedena. Poukazy zakoupené na www.longstoryshort.cz/darkove-poukazy platí v provozovnách Long Story Short, poukazy zakoupené na www.bistrocentral.cz platí v Bistru Central, pokud poukaz výslovně neuvádí, že platí v obou provozovnách.
- 1.4 Ustanovení VOP chránící spotřebitele (zejména čl. 8) se uplatní pouze vůči spotřebitelům. Na kupující – podnikatele se tato ustanovení nevztahují; pro firemní objednávky platí též čl. 11.
- 1.5 Odlišná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před těmito VOP. Kupní smlouva a VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce.

2. Nabídka poukazů a cena

- 2.1 Webové stránky obsahují přehled nabízených poukazů včetně jejich obsahu, doby platnosti a ceny. Ceny jsou uvedeny v českých korunách včetně DPH. Prezentace poukazů je informativní a nepředstavuje návrh na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.
- 2.2 Elektronický poukaz je doručován bezplatně. U tištěného poukazu zaslaného poštou je cena dopravy a balení uvedena v objednávkovém formuláři před odesláním objednávky.
- 2.3 U hodnotového poukazu může kupující zvolit jeho hodnotu z nabídky, případně zadat vlastní částku v rozmezí uvedeném na webových stránkách.

3. Objednávka a uzavření kupní smlouvy

- 3.1 Kupující vybere poukaz, vyplní objednávkový formulář (zejména jméno, e-mail, telefon, fakturační údaje, způsob doručení a platby, případně jméno obdarovaného a text věnování) a seznámí se s těmito VOP. Před odesláním objednávky může kupující zadané údaje zkontrolovat a opravit.

- 3.2 Objednávku kupující odešle kliknutím na tlačítko „Objednat a zaplatit“. Odesláním objednávky kupující potvrzuje, že se s VOP seznámil a souhlasí s nimi.
- 3.3 Kupní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy prodávající potvrdí přijetí objednávky e-mailem zaslaným na adresu kupujícího. Proávající může odmítnout objednávku zejména tehdy, je-li zřejmé, že cena byla uvedena chybně v důsledku technické chyby.
- 3.4 Kupující souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavření smlouvy. Náklady na jejich použití (internetové připojení, telefon) si hradí kupující sám.

4. Platební podmínky

- 4.1 Cenu poukazu může kupující uhradit:
- online platební kartou (Visa, Mastercard, Maestro), rychlým bankovním převodem, Apple Pay nebo Google Pay] prostřednictvím platební brány Comgate, kterou provozuje společnost ComGate Payments, a.s., se sídlem Gočárova třída 1754/48b, 500 02 Hradec Králové, IČO: 279 24 505, licencovaná platební instituce pod dohledem České národní banky;
 - bankovním převodem na účet prodávajícího uvedený v potvrzení objednávky;
 - v hotovosti nebo kartou při osobním vyzvednutí tištěného poukazu na recepci Long Story Short nebo v Bistru Central.
- 4.2 Při online platbě je kupující přesměrován do zabezpečeného prostředí platební brány Comgate. Údaje o platební kartě zadává kupující výhradně tam; prodávající k nim nemá přístup. Komunikace probíhá šifrovaně (protokol HTTPS) a platba kartou je ověřována protokolem 3-D Secure.
- 4.3 Při online platbě je cena uhrazena okamžikem připsání platby na účet prodávajícího. Vrací-li prodávající peněžní prostředky (odstoupení, reklamace, zrušení objednávky), vrátí je stejným způsobem, jakým byly přijaty – u platby kartou zpět na platební kartu kupujícího prostřednictvím platební brány Comgate.
- 4.4 Není-li cena při platbě převodem připsána na účet prodávajícího do 7 dnů od uzavření smlouvy, je prodávající oprávněn od smlouvy odstoupit.
- 4.5 Daňový doklad vystaví prodávající po zaplacení a zašle jej kupujícímu elektronicky na e-mail uvedený v objednávce.

5. Dodání poukazu

- 5.1 Elektronický poukaz (ve formátu PDF) zašle prodávající na e-mail uvedený v objednávce nejpozději do 24 hodin od připsání platby; zpravidla ihned po úspěšné platbě kartou. Kupující si poukaz může vytisknout nebo jej předložit v mobilním telefonu.
- 5.2 Tištěný poukaz si kupující vyzvedne v provozovně, nebo mu bude zaslán poštou na adresu v České republice, pokud tuto možnost zvolil. Dodací lhůta je uvedena v objednávkovém formuláři.
- 5.3 Nedorazí-li poukaz do uvedené lhůty (zkontrolujte i složku nevyžádané pošty), kontaktujte prodávajícího; prodávající poukaz zašle znovu.

6. Platnost a uplatnění poukazu

- 6.1 Poukaz je platný 12 měsíců ode dne vystavení. Datum konce platnosti je vždy uvedeno na poukazu. Po uplynutí doby platnosti poukaz nelze uplatnit. Na případné prodloužení ze strany prodávajícího prodloužení není právní nárok.
- 6.2 Poukaz je přenosný – uplatnit jej může kterýkoli jeho držitel. Proávající neověřuje totožnost držitele a za uplatnění poukazu neoprávněnou osobou neodpovídá.
- 6.3 Poukaz je nutné předložit (vytištěný nebo v mobilním telefonu) před objednávkou, resp. před placením účtu. Proávající ověří platnost kódu; uplatněním se kód zneplatní.

- 6.4 Hodnotový poukaz lze uplatnit jednorázově. Je-li cena odebraného plnění vyšší než hodnota poukazu, držitel rozdíl doplatí. Je-li nižší, rozdíl se nevrací, nepřevádí na další návštěvu a nevyplácí v penězích. Nevýčerpaný zůstatek zůstává na kódu poukazu k dalšímu použití do konce platnosti.
- 6.5 Poukaz nelze směnit za peníze ani vrátit (s výjimkou odstoupení dle čl. 8) a nelze jej kombinovat s jinými slevami a akcemi, pokud není uvedeno jinak.
- 6.6 Ubytování na poukaz je nutné předem rezervovat s uvedením kódu poukazu, a to podle volné kapacity. Při rezervaci služeb a zážitkových poukazů (např. kurz vaření, degustační večeře) platí termíny a podmínky uvedené na poukazu nebo na webových stránkách. Prodávající nezaručuje dostupnost konkrétního termínu.
- 6.7 Nemůže-li prodávající plnění dle produktového poukazu poskytnout (např. služba byla ukončena), nabídne držiteli plnění srovnatelné hodnoty, případně umožní uplatnit poukaz jako hodnotový ve výši jeho kupní ceny.
- 6.8 Alkoholické nápoje budou na poukaz vydány pouze osobám starším 18 let (zákon č. 65/2017 Sb.).

7. Ztráta, odcizení a zneužití poukazu

- 7.1 Za uchování poukazu a jeho kódu odpovídá kupující, resp. držitel. Prodávající neodpovídá za ztrátu, odcizení, poškození nebo zneužití poukazu.
- 7.2 V případě ztráty nebo odcizení může kupující požádat o zablokování poukazu a vystavení náhradního poukazu, a to za předpokladu, že prokáže koupi (např. číslem objednávky nebo dokladem o platbě) a že poukaz dosud nebyl uplatněn. Náhradní poukaz má stejnou dobu platnosti jako původní poukaz.
- 7.3 Bude-li stejný kód předložen vícekrát, je platné pouze první uplatnění.

8. Odstoupení od smlouvy

- 8.1 Spotřebitel má právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě **14 dnů** ode dne, kdy mu byl poukaz doručen (§ 1829 občanského zákoníku).
- 8.2 Odstoupení lze učinit jakýmkoli jednoznačným prohlášením zaslaným na kontaktní e-mail prodávajícího nebo poštou na adresu prodávajícího. Kupující může využít vzorový formulář, který je přílohou těchto VOP. Pro dodržení lhůty postačí odeslat odstoupení před jejím uplynutím.
- 8.3 Prodávající vrátí kupujícímu všechny přijaté peněžní prostředky, včetně případných nákladů na dodání v nejlevnější nabízené variantě, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, a to stejným platebním prostředkem, jakým je přijal, pokud se strany nedohodnou jinak a kupujícímu tím nevzniknou další náklady. Tištěný poukaz je kupující povinen vrátit; prodávající nemusí vrátit peníze dříve, než poukaz obdrží nebo než kupující prokáže jeho odeslání. Odstoupením dojde ke zneplatnění poukazu.
- 8.4 Byl-li poukaz v průběhu lhůty pro odstoupení zcela uplatněn, nelze od smlouvy odstoupit. Byl-li uplatněn částečně, vrátí prodávající pouze neuplatněnou část ceny.
- 8.5 Prodávající je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě dle čl. 4.4 nebo je-li zřejmé, že cena byla na webových stránkách uvedena chybně v důsledku technické chyby. Již přijatou platbu prodávající bez zbytečného odkladu vrátí.

9. Práva z vadného plnění a reklamace

- 9.1 Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že poukaz při doručení nemá vady, zejména že odpovídá objednavce (hodnota, obsah, doba platnosti, provozovna) a jeho kód je platný a čitelný.
- 9.2 Vady poukazu lze reklamovat e-mailem, telefonicky nebo písemně na kontaktní údaje dle čl. 12. Prodávající vystaví kupujícímu potvrzení o přijetí reklamace a vyřídí ji bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Oprávněnou reklamaci vady poukazu vyřídí prodávající zpravidla vystavením nového, bezvadného poukazu.

- 9.3 Výhrady ke kvalitě služeb a zboží poskytnutých na základě poukazu (jídlo, nápoje, ubytování) uplatňuje držitel přímo v příslušné provozovně, ideálně ihned na místě, postupem podle reklamačního řádu provozovny a příslušných ustanovení občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

10. Mimosoudní řešení sporů a dozor

- 10.1 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz/adr. Spotřebitel může návrh podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy své právo u prodávajícího poprvé uplatnil.
- 10.2 Dozor nad dodržováním povinností na ochranu spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce. Proávající podniká na základě živnostenského oprávnění; dozor v rozsahu živnostenského oprávnění vykonává příslušný živnostenský úřad.

11. Firemní objednávky

- 11.1 Pro objednávky poukazů podnikateli (např. firemní dárky, poukazy s logem objednatele, větší počet kusů) může prodávající stanovit individuální podmínky, zejména cenu, termín vystavení, způsob platby (faktura) a dobu platnosti. Individuální ujednání mají přednost před těmito VOP.
- 11.2 Kupující – podnikatel nemá právo na odstoupení od smlouvy dle čl. 8. Firemní objednávky lze zaslat na reception@longstoryshort.cz nebo dejsi@bistrocentral.cz.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1 Zpracování osobních údajů kupujících a obdarovaných se řídí Zásadami ochrany osobních údajů zveřejněnými na webových stránkách.
- 12.2 Právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím se řídí právním řádem České republiky. Kupní smlouvu prodávající archivuje v elektronické podobě; třetím osobám není přístupná.
- 12.3 Proávající může VOP měnit. Na smlouvy uzavřené před změnou se použije znění VOP účinné v době odeslání objednávky.
- 12.4 Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nahradí je ustanovení, jehož smysl se mu co nejvíce blíží; platnost ostatních ustanovení tím není dotčena.
- 12.5 Kontaktní údaje prodávajícího:
- sídlo společnosti: LONG STORY SHORT s.r.o., 1. máje 803/1, 779 00 Olomouc
 - provozovna: Long Story Short: reception@longstoryshort.cz, tel. +420 727 800 900
 - provozovna: Bistro Central: dejsi@bistrocentral.cz, tel. +420 601 003 005
- 12.6 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 10. 2026.

Příloha – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte a odešlete pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Adresát: LONG STORY SHORT s.r.o., 1. máje 803/1, 779 00 Olomouc, e-mail: [reception@longstoryshort.cz / dejsi@bistrocentral.cz]

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o koupi tohoto poukazu:

Druh a hodnota poukazu / kód poukazu: _____

Číslo objednávky: _____ Datum objednání / doručení: _____

Jméno a příjmení kupujícího: _____

Adresa kupujícího: _____

Číslo účtu pro vrácení platby (pokud nebylo placeno kartou): _____

Datum: _____ Podpis (pouze u listinné podoby): _____