VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ DÁRKOVÝCH POUKAZŮ

Hotel Hluboký dvůr, s.r.o.
Sídlo / provozovna: Hrubá Voda 21, 783 61 Hlubočky
IČO: 25394967, DIČ: CZ25394967
Zapsáno do OR KS Ostrava, oddíl B, vložka 1857 (dále jen „Prodávající“)

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s kupní smlouvou uzavřenou mezi Prodávajícím (Hotel Hluboký dvůr, s.r.o.) a kupujícím prostřednictvím e-shopu na stránkách resorthrubavoda.cz.
2. Předmětem koupě je dárkový poukaz (voucher), který může být vystaven buď na konkrétní nominální hodnotu (hodnotový poukaz), nebo na konkrétní specifikovanou službu (zážitkový poukaz).

II. Rozsah služeb a uplatnění poukazu

1. Poukaz lze uplatnit na služby v rámci celého areálu Resortu Hrubá Voda, a to **v závislosti na tom, na jakou službu byl poukaz vystaven**, zejména na:
    - **Ubytovací služby** v Hotelu Hluboký dvůr,
    - **Gastronomické služby** (restaurace, lobby bar),
    - **Wellness a saunový svět**,
    - **Sportovní a volnočasové atrakce** (bobová dráha, lanový park, ski areál a další sezónní atrakce resortu).
2. Typ služby nebo výše nominální hodnoty jsou vždy jasně specifikovány přímo na těle voucheru.
3. Voucher je nutné uplatnit v plné výši jednorázově. Hodnotu poukazu nelze čerpat po částech ani rozměňovat, pokud to není u konkrétního typu poukazu výslovně uvedeno nebo předem písemně odsouhlaseno provozovatelem.
4. Voucher nelze směnit za hotovost ani nelze vyplatit jeho nevyčerpanou peněžní hodnotu.

III. Uzavření kupní smlouvy a platba

1. Kupující vybírá voucher v e-shopu v nominální hodnotě nebo na konkrétní specifikovanou službu.
2. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem úspěšného uhrazení ceny voucheru platební kartou nebo jiným způsobem elektronické platby nabízeným v e-shopu.
3. Po připsání platby na účet Prodávajícího je voucher doručen:
    - Elektronicky (ve formátu PDF na e-mail kupujícího),
    - Fyzicky (poštovní zásilkou dle zvoleného typu doručení).

III. Platnost voucheru

1. **Doba platnosti voucheru činí 12 měsíců** ode dne jeho vystavení (odeslání/zakoupení), není-li na voucheru písemně uvedeno jinak.
2. Datum platnosti (expirace) je vždy vyznačeno přímo na dárkovém poukazu.
3. Po uplynutí doby platnosti 12 měsíců poukaz bez náhrady propadá a zaniká právo na čerpání služby či vrácení peněžních prostředků. Prodloužení platnosti poukazu je možné pouze po výslovné písemné dohody s Prodávajícím před vypršením jeho platnosti.

IV. Odstoupení od smlouvy a reklamace

1. Je-li kupující spotřebitelem, má právo odstoupit od kupní smlouvy uzavřené online ve lhůtě 14 dnů od převzetí (obdržení) voucheru, pokud již nebyl v této lhůtě uplatněn (vyčerpán).
2. Pro odstoupení od smlouvy může kupující využít e-mailovou komunikaci na oficiální kontakty Prodávajícího. Prodávající vrátí peněžní prostředky stejným způsobem, jakým je přijal, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.
3. Reklamace týkající se funkčnosti kódu či doručení poukazu vyřizuje Prodávající bez zbytečného odkladu.

V. Závěrečná ustanovení

1. Veškeré právní vztahy se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 25. 10. 2026.