

Obchodní podmínky pro online prodej elektronických poukazů

Účinné od 14. 9. 2026

1. Prodávající a působnost podmínek

Prodávajícím je:

Talisman Brno s.r.o.

IČO: **24441490**

Sídlo: **Nové sady 988/2, Staré Brno, 602 00 Brno**

Provozovna: **Mečová 6, 602 00 Brno**

E-mail: **info@talisman-brno.cz**

Telefon: **+420 734 711 511**

Web: **<https://talisman-brno.cz/>**

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 149632.

Tyto obchodní podmínky upravují nákup elektronických dárkových poukazů prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Vztahují se na spotřebitele i podnikatele; ustanovení výslovně určená spotřebitelům se použijí pouze na fyzické osoby, které smlouvu uzavírají mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání.

Odchylné ujednání se zákazníkem má před těmito podmínkami přednost. Smlouva a obchodní podmínky jsou uzavírány v českém jazyce.

2. Elektronický poukaz a cena

Internetový obchod prodává pouze elektronické dárkové poukazy určené k nákupu zboží a služeb v provozovně Talisman na adrese Mečová 6, 602 00 Brno. Hlavní vlastnosti a aktuální hodnota každého poukazu jsou uvedeny u příslušného produktu v internetovém obchodě.

Prodávající není plátcem DPH. Ceny jsou uvedeny v českých korunách jako konečné ceny. Za elektronické doručení poukazu se neúčtuje doprava ani balné. Případné další náklady musí být zákazníkovi zobrazeny před odesláním objednávky.

Případné slevy lze s poukazem kombinovat. Více platných poukazů lze použít při jednom nákupu.

Pokud je u produktu nebo ceny zjevná technická chyba, kterou zákazník vzhledem k okolnostem mohl rozumně poznat, prodávající není povinen poukaz za zjevně chybných podmínek dodat. Zákazníka bez zbytečného odkladu informuje a zaplacenou částku mu vrátí, případně mu nabídne uzavření smlouvy za správných podmínek.

3. Objednávka a uzavření smlouvy

Zákazník vybere poukaz, vyplní požadované objednávkové údaje a před odesláním objednávky může zadané údaje zkontrolovat a opravit. Nákup probíhá bez zákaznického účtu.

Odesláním objednávky zákazník činí závazný návrh na uzavření smlouvy a potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami. Smlouva vzniká po úspěšném zaplacení objednávky okamžikem, kdy zákazníkovi dojde na uvedenou e-mailovou adresu potvrzení prodávajícího o přijetí objednávky.

Dokud není platba potvrzena jako úspěšná, smlouva nevzniká a poukaz se nevydává. Pokud platba neproběhne úspěšně, objednávka se nedokončí. Prodávající může objednávku odmítnout také při důvodném podezření na podvod, zneužití platebního prostředku nebo zjevnou technickou chybu; v takovém případě zákazníka informuje a případně přijatou platbu vrátí.

Prodávající uloží smlouvu v elektronické podobě. Potvrzení smlouvy obsahující údaje objednávky a obchodní podmínky včetně poučení a vzorového formuláře pro odstoupení obdrží zákazník e-mailem v podobě umožňující jejich uložení a nezměněnou reprodukci. Uzavřená smlouva není zákazníkovi zpřístupněna prostřednictvím uživatelského účtu.

4. Platba a doručení poukazu

Platbu zajišťuje platební brána Comgate. Podle aktuální nabídky platební brány může zákazník zvolit zejména QR platbu, platební kartu nebo bankovní převod. Zákazník se při platbě řídí pokyny společnosti ComGate Payments, a.s. a své banky nebo vydavatele platebního prostředku.

Po úspěšné platbě prodávající bez zbytečného odkladu automaticky odešle na e-mail zákazníka potvrzení objednávky, doklad a poukaz ve formátu PDF s unikátním kódem. Zákazník odpovídá za správnost e-mailové adresy uvedené v objednávce.

Pokud zákazník potvrzení nebo poukaz neobdrží, měl by nejprve zkontrolovat složku nevyžádané pošty a poté kontaktovat prodávajícího na info@talisman-brno.cz. Po ověření objednávky prodávající poukaz znovu doručí.

5. Platnost a uplatnění poukazu

Poukaz platí **9 měsíců od data vystavení**. Konkrétní datum konce platnosti je uvedeno na poukazu. Po uplynutí této doby poukaz propadá, nelze jej uplatnit ani prodloužit a jeho hodnota se nevrací.

Poukaz lze uplatnit:

- pouze osobně v provozovně Talisman na adrese Mečová 6, 602 00 Brno;
- na veškeré zboží a služby, které jsou v provozovně v době uplatnění nabízeny;
- předložením unikátního kódu poukazu před dokončením platby;
- pouze jednorázově a v celé jeho hodnotě.

Je-li cena nákupu vyšší než hodnota poukazu, zákazník rozdíl doplatí způsobem dostupným v provozovně. Je-li cena nákupu nižší, nevyčerpaná část hodnoty propadá, nevrací se v penězích a nelze ji použít později.

Uplynutím platnosti ani pravidlem o nevyčerpaném zbytku nejsou dotčena zákonná práva zákazníka z vadného plnění, porušení smlouvy prodávajícím ani právo na vrácení peněz v případech stanovených zákonem.

Poukaz není vázán na jméno a lze jej převést na jinou osobu. Za ochranu kódu před ztrátou, zveřejněním nebo použitím jinou osobou odpovídá jeho držitel. Prodávající nemusí nahrazovat poukaz, který byl bez zavinění prodávajícího platně uplatněn jinou osobou.

Poukaz nelze vyměnit za hotovost ani jiné peněžní plnění, s výjimkou vrácení ceny při platném odstoupení od smlouvy nebo v jiných případech stanovených zákonem.

6. Odstoupení spotřebitele od smlouvy

Spotřebitel může od smlouvy o nákupu poukazu odstoupit bez uvedení důvodu do **14 dnů od uzavření smlouvy**. Samotným doručením PDF poukazu toto právo nezaniká.

Pro dodržení lhůty stačí, aby spotřebitel před jejím uplynutím odeslal prodávajícímu jednoznačné oznámení o odstoupení, například e-mailem na info@talisman-brno.cz. Může použít vzorový formulář uvedený v příloze těchto podmínek, není to však povinné. Pro rychlé dohledání objednávky je vhodné uvést číslo objednávky a kód poukazu, pokud jej spotřebitel zná.

Byl-li poukaz již uplatněn, zánik práva na odstoupení a případné vypořádání poskytnutého plnění se řídí zákonem; samotné uplatnění poukazu není automatickým důvodem k odmítnutí odstoupení. Spotřebitel nemá nárok na dvojí plnění a při vypořádání se zohlední zboží nebo služby, které již za poukaz obdržel. Tím nejsou dotčena práva spotřebitele z vadného plnění.

Prodávající vrátí spotřebiteli přijaté peněžní prostředky bez zbytečného odkladu, nejpozději do **14 dnů od doručení odstoupení**, stejným způsobem, jakým platbu přijal. Jiný způsob vrácení lze použít jen se souhlasem spotřebitele a bez dodatečných nákladů pro spotřebitele.

Právo spotřebitele na odstoupení se nevztahuje na podnikatele, který smlouvu uzavřel v rámci své podnikatelské činnosti.

7. Vady elektronického poukazu

Prodávající odpovídá za to, že elektronický poukaz bude doručen v použitelné podobě, bude mít sjednanou hodnotu a platnost a jeho kód bude při splnění podmínek možné uplatnit.

Pokud PDF nebylo doručeno nebo kód kvůli technické chybě nefunguje, zákazník kontaktuje prodávajícího na info@talisman-brno.cz nebo osobně v provozovně. Po ověření objednávky prodávající poukaz znovu doručí nebo poskytne funkční náhradní kód. Tím nejsou omezena další práva zákazníka z vadného plnění podle zákona.

Zákazník může požadovat odstranění vady poukazu. Není-li vada řádně odstraněna, může za podmínek stanovených zákonem požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit.

Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o datu uplatnění reklamace, jejím obsahu, požadovaném způsobu vyřízení a kontaktních údajích pro informování o vyřízení. Reklamacе včetně odstranění vady bude vyřízena a spotřebitel o tom bude informován nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, nedohodnou-li se na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu. Prodávající vydá písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí.

Ztráta kódu, jeho zveřejnění nebo uplatnění jinou osobou bez zavinění prodávajícího není vadou poukazu.

8. Zboží a služby pořízené za poukaz

Použití poukazu jako platebního prostředku nesnižuje zákonná práva zákazníka z vad zboží nebo služby pořízené v provozovně. Takovou reklamaci lze uplatnit osobně v provozovně Mečová 6, 602 00 Brno. Její posouzení a vyřízení se řídí občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

9. Skupinové rezervace

Rezervace pro skupiny od 4 osob provedená prostřednictvím kontaktního formuláře, e-mailu nebo sociálních sítí slouží pouze k blokaci místa v provozovně. Nevyžaduje zálohu ani platbu předem a prodávající neúčtuje storno nebo no-show poplatek. Zákazník platí zvolené zboží nebo službu až při návštěvě provozovny.

Rezervace není online objednávkou elektronického poukazu. Pokud se strany individuálně nedohodnou jinak, nevztahují se na ni ustanovení těchto podmínek o objednávce a platbě poukazu.

10. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Vznikne-li mezi prodávajícím a spotřebitelem spor, doporučujeme jej nejprve řešit přímo s prodávajícím na info@talisman-brno.cz.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelského sporu je příslušná **Česká obchodní inspekce (ČOI)**. Informace a možnost podat návrh jsou dostupné na <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>. Návrh může podat pouze spotřebitel a musí splnit podmínky stanovené zákonem o ochraně spotřebitele.

11. Ochrana osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatných Zásadách ochrany osobních údajů dostupných na webu prodávajícího.

12. Závěrečná ustanovení

Právní vztahy neupravené těmito podmínkami se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a v případě spotřebitele také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Volbou českého práva nejsou spotřebiteli odňata práva, která mu poskytují závazná ustanovení práva státu jeho obvyklého bydliště.

Prodávající může tyto obchodní podmínky změnit. Pro konkrétní smlouvu se použije znění účinné v okamžiku jejího uzavření. Změnou nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé podle dřívějšího znění.

Příloha: Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Formulář vyplňte a odešlete pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy.

Adresát:

Talisman Brno s.r.o.

Nové sady 988/2, Staré Brno, 602 00 Brno

E-mail: info@talisman-brno.cz

Tímto oznamuji, že odstupuji od smlouvy o nákupu elektronického poukazu:

- číslo objednávky:
- hodnota poukazu:
- kód poukazu, je-li znám:
- datum objednání a uzavření smlouvy:
- jméno a příjmení spotřebitele:
- e-mail použitý v objednávce:
- adresa spotřebitele, pokud je potřebná pro identifikaci:

Číslo objednávky a kód poukazu nejsou povinné, lze-li smlouvu identifikovat jinak.

Datum:

Podpis spotřebitele (pouze při zaslání formuláře v listinné podobě):

.....