



Všeobecné obchodní podmínky

Obsah

Úvod

1. Některé definice
 2. Obecná ustanovení a poučení
 3. Uzavření smlouvy
 4. Cenové a platební podmínky
 5. Práva z vadného plnění
 6. Odstoupení od smlouvy
 7. Řešení sporů se spotřebiteli
 8. Závěrečná ustanovení
-

Informace o dokumentu

Účinné od:

1. 10. 2025

Verze:

1.0

Poslední revize:

1. 10. 2025

Všeobecné obchodní podmínky

Tyto všeobecné obchodní podmínky („**Podmínky**“) společnosti **TurTur s.r.o.**, se sídlem Sokolská 30, 436 01 Litvínov, IČO 088 61 561, zapsané v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 54686 vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, e-mail info@turtur.cz, telefonní číslo +420 778 177 877 („**My**“ nebo „**Prodávající**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**Občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti Vás, jakožto kupujících, a Nás, jakožto prodávajících, vzniklá v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy („**Smlouva**“) uzavřené prostřednictvím objednávkového formuláře na webových stránkách turtur.cz nebo následně prostřednictvím emailu.

Všechny informace o zpracování Vašich osobních údajů jsou obsaženy v Zásadách zpracování osobních údajů, která naleznete [zde](#).

Ustanovení těchto Podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a Podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Znění Podmínek můžeme jednostranně měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek. Jednotlivé služby mohou mít detailnější obchodní podmínky, se kterými je kupující vždy seznámen.

Jak jistě víte, tak komunikujeme primárně na dálku. Proto i pro naši Smlouvu platí, že jsou použity prostředky komunikace na dálku, které umožňují, abychom se spolu dohodli bez současné fyzické přítomnosti Nás a Vás, a Smlouva je tak uzavřena distančním způsobem v prostředí webových stránek, a to prostřednictvím rozhraní webové stránky („**webové rozhraní**“), písemně formou emailu nebo prostřednictvím komunikačních kanálů na sociálních sítích.

Pokud některá část Podmínek odporuje tomu, co jsme si společně schválili v rámci procesu Vašeho nákupu, bude mít tato konkrétní dohoda před Podmínkami přednost.

1. NĚKTERÉ DEFINICE

- **1.1. Cena** je finanční částka, kterou budete hradit za služby;
- **1.2. DPH** je daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů;
- **1.3. Faktura** je daňový doklad vystavený v souladu se zákonem o dani z přidané hodnoty na Celkovou cenu;
- **1.4. Objednávka** je Váš závazný návrh na uzavření Smlouvy o koupi Služeb s Nými;
- **1.5. Uživatelský účet** je účet zřízený na základě Vámi sdělených údajů, jež umožňuje uchování zadaných údajů a uchovávání historie objednaných služeb a uzavřených Smluv;
- **1.6. Vy** jste osoba nakupující na Našich webových stránkách, právními předpisy označovaná jako kupující;
- **1.7. Služby** jsou veškeré činnosti, které můžete objednat z našeho portfolia na webových stránkách [turtur.cz](#).

2. OBECNÁ USTANOVENÍ A POUČENÍ

2.1. Koupě Služeb je možná přes webové rozhraní [turtur.cz](#), případně emailem na info@turtur.cz, nebo prostřednictvím našich sociálních sítí [@turturcz](#) na Facebooku a Instagramu.

2.2. Při nákupu Služeb je Vaše povinnost poskytnout Nám všechny informace správně a pravdivě. Informace, které jste Nám poskytli v Objedávce budeme tedy považovat za správné a pravdivé.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

3.1. Smlouvu s Nými je možné uzavřít v českém jazyce, anglickém jazyce nebo v italském jazyce.

3.2. Smlouva je uzavírána na dálku prostřednictvím emailu nebo komunikačních kanálů na sociálních sítích, přičemž náklady na použití komunikačních prostředků na dálku hradíte Vy. Tyto náklady se však nijak neliší od základní sazby, kterou hradíte za používání těchto prostředků (tedy zejména za přístup k

internetu), žádné další náklady účtované Námi tedy nad rámec Celkové ceny nemusíte očekávat. Odesláním Objednávky souhlasíte s tím, že prostředky komunikace na dálku využíváme.

3.3. K tomu, abychom mohli Smlouvu uzavřít, je třeba, abyste vytvořili Objednávku. V tomto návrhu musí být uvedeny následující údaje:

- **a)** Informace o nakupovaných Službách
- **b)** Informace o Ceně, Ceně za dopravu, způsobu platby Celkové ceny; tyto informace budou zadány v rámci tvorby Objednávky v rámci naší komunikace emailem, nebo jinými komunikačními prostředky uvedených výše, přičemž informace o Ceně, Ceně za dopravu a Celkové ceně budou uvedeny automaticky na základě Vámi zvoleného Zboží a platby;
- **c)** Své identifikační a kontaktní údaje sloužící k tomu, abychom mohli doručit Služby, zejména tedy jméno, příjmení, doručovací adresu, telefonní číslo a e-mailovou adresu.

3.4. V průběhu tvorby Objednávky může až do doby jejího dokončení údaje měnit a kontrolovat.

3.5. Vaši Objednávku Vám v co nejkratší době poté, kdy Nám bude doručena, potvrdíme zprávou odeslanou na Vaši e-mailovou adresu zadanou v Objednávce. Součástí potvrzení bude shrnutí Objednávky a tyto Podmínky formou přílohy e-mailové zprávy. Podmínky ve znění účinném ke dni Objednávky, tj. ve znění přiloženém jako příloha potvrzující e-mailové zprávy, tvoří nedílnou součást Smlouvy. Potvrzením Objednávky dochází k uzavření Smlouvy mezi Námi a Vámi. Jednotlivé služby mohou mít detailnější obchodní podmínky, se kterými je vždy Kupující před potvrzením objednávky seznámen a takové podmínky budou vždy tvořit nedílnou součást smlouvy. Všeobecné obchodní podmínky pro platbu trajektů najdete na https://www.directferries.cz/smluvni_podminky.htm

3.6. Mohou nastat i případy, kdy Vám nebudeme moci Objednávku potvrdit. Jedná se zejména o situace, kdy Služby nejsou dostupné nebo případy, kdy objednáte větší objem Služeb, než kolik je z naší strany umožněno. V případě, že nastane jakýkoli důvod, pro který nemůžeme Objednávku potvrdit, budeme Vás kontaktovat a zašleme Vám nabídku na uzavření Smlouvy v pozměněné podobě oproti Objednávce. Smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy Naši nabídku potvrdíte.

3.7. V případě, že v rámci Objednávky bude uvedena zjevně chybná Cena, nejsme povinni Vám Služby za tuto Cenu dodat ani v případě, kdy jste obdrželi potvrzení Objednávky, a tedy došlo k uzavření Smlouvy. V takové situaci Vás budeme bezodkladně kontaktovat a zašleme Vám nabídku na uzavření nové Smlouvy v pozměněné podobě oproti Objednávce. Nová Smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy Naši nabídku potvrdíte. Za zjevnou chybu v Ceně se považuje například situace, kdy Cena neodpovídá obvyklé ceně nebo chybí či přebývá cifra.

3.8. V případě, kdy dojde k uzavření Smlouvy, Vám vzniká závazek k zaplacení Celkové ceny.

4. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Cena je vždy uvedena v rámci návrhu Objednávky a samozřejmě ve Smlouvě. V rámci návrhu Objednávky je též uvedena Cena za dopravu, případně podmínky, kdy je doprava zdarma.

4.2. Celková cena je uvedena včetně DPH včetně veškerých poplatků stanovených zákonem.

4.3. Platbu Celkové ceny po Vás budeme požadovat po uzavření Smlouvy a před započítáním Služby. Úhradu Celkové ceny můžete provést následujícími způsoby:

- **a)** Bankovním převodem. Informace pro provedení platby Vám zašleme v rámci potvrzení Objednávky. V případě platby bankovním převodem je Celková cena splatná do 14 dnů.

- **b)** Kartou online. V takovém případě probíhá platba přes terminál. V případě platby kartou online je Celková cena splatná před započítáním služby.
- **c)** Hotově před započítáním Služby.

4.4. Faktura bude vystavena v elektronické podobě po uhrazení Celkové ceny a bude zaslána na Vaši e-mailovou adresu.

5. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

5.1. Zaručujeme, že služby poskytujeme řádně a v souladu se Smlouvou. Zejména zaručujeme, že služba:

- **a)** odpovídá sjednanému rozsahu, popisu, kvalitě, funkčnosti a dalším ujednaným vlastnostem;
- **b)** je vhodná k účelu, pro který ji požadujete a který jsme spolu odsouhlasili;
- **c)** je provedena odborně, s náležitou péčí a v souladu s příslušnými právními předpisy a obvyklými postupy;
- **d)** poskytuje vlastnosti a úroveň, které lze u služeb tohoto druhu rozumně očekávat;

5.2. Práva a povinnosti z vadného plnění se řídí obecně závaznými právními předpisy (zejména § 1914–1925, § 2594–2595, § 2615 Občanského zákoníku, a v případě spotřebitelů též zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele).

5.3. Domníváte-li se, že poskytnutá služba má vadu, můžete ji reklamovat zasláním e-mailu nebo dopisu na Naše kontaktní adresy uvedené v identifikačních údajích. Pro reklamaci můžete využít také náš vzorový formulář tvořící přílohu č. 1 Podmínek.

V reklamaci je nutné uvést, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete; tuto volbu následně nelze bez našeho souhlasu změnit.

5.4. V případě vad služby máte právo požadovat:

- **a)** bezplatné odstranění vady, zejména opětovné poskytnutí nebo doplnění služby; nebo
- **b)** přiměřenou slevu z ceny,

ledaže by zvolený způsob byl nemožný nebo nepřiměřeně nákladný s ohledem na povahu a význam vady.

5.5. Jsme oprávněni odstranit vadu jiným přiměřeným způsobem, pokud by Vámi zvolený způsob byl nemožný nebo nepřiměřeně nákladný.

5.6. Dále máte právo na:

- **a)** přiměřenou slevu z Ceny; nebo
- **b)** odstoupení od Smlouvy,

jestliže:

- **a)** odmítneme vadu odstranit nebo;
- **b)** se vada vyskytne opakovaně,
- **c)** je vada podstatným porušením Smlouvy; nebo

- **d)** je z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Vás.

5.7. Právo na odstoupení od Smlouvy nenáleží v případě, je-li vada nevýznamná.

5.8. Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud jste vadu způsobili Vy sami.

5.9. Za vadu se nepovažují nedostatky způsobené nesprávným použitím, poskytnutím nesprávných nebo neúplných podkladů či informací z Vaší strany, nebo omezeními, na která jste byli předem upozorněni.

5.10. Při uplatnění reklamace Vám vystavíme potvrzení obsahující:

- **a)** datum, kdy jste reklamaci uplatnili;
- **b)** co je obsahem reklamace;
- **c)** jaký způsob vyřízení reklamace požadujete;
- **d)** Vaše kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

5.11. Nedohodneme-li se na delší lhůtě, do 30 dnů od obdržení reklamace odstraníme vady a poskytneme Vám informaci o vyřízení reklamace na uvedené kontaktní údaje. Pokud tato lhůta marně uplyne, můžete odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

5.12. O vyřízení reklamace Vás informujeme e-mailem a vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení. V případě oprávněné reklamace Vám náleží náhrada účelně vynaložených nákladů, které je třeba prokázat.

5.13. Jste-li podnikatel, jste povinni vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co jste ji mohli zjistit při včasné prohlídce a s odbornou péčí.

6. Odstoupení od smlouvy

6.1. Odstoupení od Smlouvy představuje ukončení smluvního vztahu mezi Námi a Vámi od jeho počátku a je možné pouze v případech uvedených v tomto článku nebo v jiných ustanoveních Podmínek.

6.2. Jste-li spotřebitel, máte dle § 1829 Občanského zákoníku právo odstoupit od Smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory bez udání důvodu do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Toto právo se však nevztahuje na případy uvedené v § 1837 Občanského zákoníku, zejména na služby, které byly s Vaším výslovným souhlasem plně poskytnuty před uplynutím lhůty pro odstoupení.

6.3. Od Smlouvy můžete odstoupit jakýmkoliv prokazatelným způsobem, zejména zasláním e-mailu nebo dopisu na Naše kontaktní adresy. Můžete využít také vzorový formulář tvořící přílohu č. 2 Podmínek.

6.4. Ani jako spotřebitel však nemůžete od Smlouvy odstoupit v případech, kdy je předmětem Smlouvy plnění uvedené v § 1837 Občanského zákoníku.

6.5. Lhůta k odstoupení dle čl. 6.2 Podmínek se považuje za zachovanou, pokud Nám v jejím průběhu odešlete oznámení, že od Smlouvy odstoupujete.

6.6. V případě odstoupení od Smlouvy Vám vrátíme zaplacenou cenu do 14 dnů ode dne účinnosti odstoupení, a to na účet, ze kterého byla úhrada provedena, případně na jiný účet uvedený v oznámení o odstoupení.

Pokud jste výslovně požádali o zahájení poskytování služeb během lhůty pro odstoupení, může být vrácená částka poměrně snížena o plnění již poskytnuté.

6.7. Jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy kdykoliv před zahájením poskytování služby, pokud existují objektivní důvody bránící provedení služby (např. důvody na straně třetích osob nebo důvody vyplývající z povahy služby).

Odstoupit můžeme také v případě, že uvedete v objednávce záměrně nesprávné nebo neúplné údaje.

7. ŘEŠENÍ SPORŮ SE SPOTŘEBITELI

7.1. Nejsme ve vztahu ke kupujícím vázáni žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) Občanského zákoníku.

7.2. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťujeme prostřednictvím elektronické adresy info@turtur.cz. Informaci o vyřízení stížnosti zašleme na elektronickou adresu kupujícího.

7.3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím, který je spotřebitelem, z kupní smlouvy uzavřené elektronickými prostředky.

7.4. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, 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).

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1. Pokud Náš a Váš právní vztah obsahuje mezinárodní prvek, bude se vztah vždy řídit právem České republiky. Pokud jste však spotřebitelé, nejsou tímto ujednáním dotčena Vaše práva plynoucí z právních předpisů.

8.2. Veškerou písemnou korespondenci si s Vámi budeme doručovat elektronickou poštou. Naše e-mailová adresa je uvedena u Našich identifikačních údajů. My budeme doručovat korespondenci na Vaši e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, nebo přes komunikační kanál přes který jste nás kontaktovali.

8.3. Smlouvu je možné měnit pouze na základě naší písemné dohody. My jsme však oprávněni změnit a doplnit tyto Podmínky, tato změna se však nedotkne již uzavřených Smluv, ale pouze Smluv, které budou uzavřeny po účinnosti této změny.

8.4. V případě vyšší moci nebo událostí, které nelze předvídat (přírodní katastrofa, pandemie, provozní poruchy, výpadky subdodavatelů apod.), neneseme odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku nebo souvislosti s případy vyšší moci, a pokud stav vyšší moci trvá po dobu delší než 10 dnů, máme My i Vy právo od Smlouvy odstoupit.

8.5. Přílohou Podmínek je vzorový formulář pro reklamaci a vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy.

8.6. Smlouva včetně Podmínek je archivována v elektronické podobě u Nás, ale není Vám přístupná. Vždy však tyto Podmínky a potvrzení Objednávky se shrnutím Objednávky obdržíte e-mailem a budete tedy mít vždy přístup ke Smlouvě i bez Naší součinnosti. Doporučujeme vždy potvrzení Objednávky a Podmínky uložit.

8.7. Tyto Podmínky nabývají účinnosti 1. 10. 2025