OBCHODNÍ PODMÍNKY A ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Concierge služba listkynafotbal.cz

1. Základní ustanovení

1.1 Poskytovatel

Poskytovatelem služby je:

Antonín Spálenka

IČO: 11943971

sídlo / místo podnikání: Pražského povstání 2849, 39003 Tábor

e-mail: info@listkynafotbal.cz

telefon: 720310835

internetové stránky: **listkynafotbal.cz**

dále jen „**Poskytovatel**“.

1.2 Působnost obchodních podmínek

Tyto obchodní podmínky upravují práva a povinnosti vznikající mezi Poskytovatelem a fyzickou nebo právnickou osobou, která si objedná concierge službu prostřednictvím webových stránek, e-mailu, telefonu, komunikační aplikace nebo jiným dohodnutým způsobem, dále jen „**Zákazník**“.

Je-li Zákazníkem fyzická osoba, která uzavírá smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání, je spotřebitelem a vztahují se na ni příslušná ustanovení právních předpisů na ochranu spotřebitele.

1.3 Přednost individuální dohody

Konkrétní rozsah služby, rozpočet, počet osob, požadované utkání, kategorie míst a další podmínky jsou stanoveny v individuální nabídce Poskytovatele.

Odchylná ujednání uvedená v individuální nabídce, potvrzení objednávky nebo jiné písemné dohodě mají před těmito obchodními podmínkami přednost.

---

2. Charakter concierge služby

2.1 Podstata služby

Poskytovatel nabízí individuální concierge službu zaměřenou na administrativní, organizační a technické zajištění vstupu na fotbalová utkání.

Hlavní přidanou hodnotou služby je, že Zákazník nemusí samostatně řešit často komplikovaný proces získání vstupenek, zejména:

- vyhledávání pravidel prodeje jednotlivých klubů;
- vytváření a ověřování klubových účtů;
- registraci jednotlivých návštěvníků;
- pořizování klubových členství neboli membershipů;
- sledování termínů a jednotlivých fází předprodeje;
- čekání ve virtuálních frontách;
- účast v časově náročných předprodejích;
- opakované sledování dostupnosti;
- vyhledávání vstupenek v oficiálních Ticket Exchange systémech;
- řešení nákupního procesu v cizím jazyce;
- komunikaci s klubem;
- technické problémy s klubovými účty, mobilními vstupenkami nebo aplikacemi;
- převzetí, aktivaci a správné použití vstupenek.

Tyto úkony v rozsahu sjednaném se Zákazníkem obstarává Poskytovatel.

2.2 Postavení Poskytovatele

Poskytovatel **GARANTUJE vstup na stadion nebo vrácení peněz** viz. bod 10.

Poskytovatel není pořadatelem sportovních utkání, oficiálním distributorem vstupenek a **Poskytovatel neručí za změnu termínu utkání,** pokud není v konkrétním případě výslovně uvedeno jinak.

Poskytovatel nezastupuje žádný fotbalový klub a není oprávněn zavazovat klub, pořadatele nebo provozovatele stadionu.

Poskytovatel zajišťuje pro Zákazníka concierge, administrativní a obstaravatelskou službu. V jejím rámci na základě pověření Zákazníka provádí činnosti potřebné k získání vstupenek prostřednictvím dostupných nákupních kanálů.

2.3 Služba třetích stran

Samotné utkání, vstup na stadion, klubové členství, klubový účet a vstupenka jsou plnění poskytovaná příslušným klubem, pořadatelem, provozovatelem ticketingového systému nebo jinou třetí stranou.

Použití vstupenky a vstup na stadion se řídí pravidly příslušného klubu, pořadatele, stadionu a konkrétního nákupního kanálu.

Zákazník bere na vědomí, že tato pravidla může třetí strana jednostranně měnit a Poskytovatel jejich obsah ani změny neovlivňuje.

---

3. Rozsah poskytované služby

3.1 Obvyklý rozsah služby

Concierge služba může podle konkrétní objednávky zahrnovat zejména:

- konzultaci požadavků Zákazníka;
- vyhledání vhodného utkání;
- doporučení vhodné kategorie, tribuny nebo sektoru;

- informace o výhledu, atmosféře a umístění míst;
- ověření předpokládaných možností získání vstupenek;
- vytvoření klubového účtu na údaje Zákazníka;
- vytvoření účtů pro další účastníky;
- propojení klubových účtů;
- založení a pořízení membershipu;
- ověření účtu nebo membershipu;
- sledování termínu předprodeje;
- účast v předprodeji;
- čekání ve virtuální nákupní frontě;
- opakované sledování Ticket Exchange;
- vyhledání vhodných míst;
- uskutečnění nákupního procesu;
- provedení platby za vstupenky, membershipy a související poplatky;
- komunikaci s klubem nebo poskytovatelem ticketingu;
- kontrolu správnosti vstupenek;
- pomoc s aktivací digitální vstupenky;
- zaslání instrukcí ke stažení nebo použití vstupenky;
- informace o stadionu, vstupu a doporučeném čase příchodu;
- zákaznickou podporu před utkáním;
- podporu v den utkání až do předpokládaného vstupu Zákazníka na stadion.

3.2 Rozsah konkrétní objednávky

Konkrétní rozsah služby je určen individuální nabídkou, potvrzenou komunikací mezi stranami a povahou objednávky.

Není-li výslovně sjednáno jinak, služba nezahrnuje:

- leteckou, železniční nebo autobusovou dopravu;
- transfery;
- ubytování;
- cestovní pojištění;
- víza nebo jiná cestovní oprávnění;
- občerstvení;
- turistické služby;
- odpovědnost za organizaci celé cesty Zákazníka.

Doporučení týkající se dopravy, ubytování nebo programu mají pouze informativní charakter. Zákazník si tyto služby objednává samostatně a na vlastní odpovědnost.

---

4. Poptávka, nabídka a uzavření smlouvy

4.1 Poptávka

Zákazník zašle Poskytovateli poptávku, ve které uvede zejména:

- požadované utkání nebo období;
- počet účastníků;
- požadavek na společná místa;

- preferovanou kategorii míst;
- případný maximální rozpočet;
- jména a další údaje účastníků, jsou-li již potřeba.

Odeslání poptávky samo o sobě nepředstavuje uzavření smlouvy ani rezervaci vstupenek.

4.2 Individuální nabídka

Poskytovatel na základě poptávky připraví individuální nabídku. Nabídka může obsahovat zejména:

- označení utkání;
- předpokládané datum konání;
- počet osob;
- požadovanou nebo předpokládanou kategorii míst;
- maximální celkový rozpočet;
- případnou minimální odměnu Poskytovatele;
- dobu platnosti nabídky;
- podmínky získání vstupenek;
- upozornění na omezenou nebo proměnlivou dostupnost.

Nabídka může být časově omezená. Dostupnost vstupenek se může změnit i v průběhu několika minut.

4.3 Uzavření smlouvy

Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy:

- Zákazník nabídku jednoznačně přijme; a
- Poskytovateli je připsána sjednaná platba, pokud nebylo dohodnuto jinak.

Poskytovatel následně zašle Zákazníkovi potvrzení objednávky nebo jiným prokazatelným způsobem potvrdí zahájení služby.

4.4 Podmíněnost výsledku

Poskytovatel se zavazuje vykonávat sjednané činnosti odborně, poctivě a s přiměřeným úsilím. Výsledek však může záviset na dostupnosti vstupenek, pravidlech klubu, výsledku předprodeje nebo nabídce Ticket Exchange.

---

5. Rozpočet, cena a platební podmínky

5.1 Celkový rozpočet

Před zahájením služby si strany sjednají celkovou částku, kterou Zákazník vynaloží na zajištění požadovaného výsledku, dále jen „**Sjednaný rozpočet**“.

Sjednaný rozpočet může zahrnovat zejména:

- cenu vstupenek;
- cenu jednoho nebo více membershipů;
- klubové a ticketingové poplatky;
- poplatky za vydání, převod nebo aktivaci vstupenky;
- měnové a platební náklady;

- další předem odsouhlasené výdaje;
- odměnu Poskytovatele za concierge službu.

5.2 Platba předem

Zákazník hradí Sjednaný rozpočet Poskytovateli předem, není-li individuálně sjednáno jinak.

Platba předem umožňuje Poskytovateli bez prodlení reagovat na dostupnost vstupenek a provést nákup v okamžiku, kdy se požadovaná místa objeví v předprodeji nebo Ticket Exchange.

Vzhledem k rychlosti změn dostupnosti nemusí být možné před každým jednotlivým nákupním úkonem znovu kontaktovat Zákazníka.

5.3 Pověření k použití rozpočtu

Úhradou Sjednaného rozpočtu Zákazník pověřuje Poskytovatele, aby z něj v rámci dohodnutých parametrů prováděl platby potřebné k obstarání služby, zejména platby za:

- vstupenky;
- membershipy;
- povinné klubové nebo ticketingové poplatky;
- další nezbytné související položky.

Platby třetím stranám bude zpravidla technicky provádět Poskytovatel vlastním platebním prostředkem, a to v rámci plnění pověření Zákazníka.

5.4 Určení odměny Poskytovatele

Není-li v individuální nabídce sjednána pevná odměna, představuje odměnu Poskytovatele rozdíl mezi Sjednaným rozpočtem a částkami účelně použitými na získání vstupenek, membershipů a dalších nezbytných plnění třetích stran.

Zákazník před uzavřením smlouvy zná celkovou částku, kterou zaplatí, a jejím potvrzením souhlasí s popsaným způsobem určení odměny.

Odměna Poskytovatele je úplatou zejména za jeho:

- čas;
- know-how;
- zkušenosti s ticketingovými systémy;
- práci v předprodejích;
- opakované sledování dostupnosti;
- registraci účtů;
- komunikaci;
- administrativu;
- technickou podporu;
- převzetí organizační náročnosti;
- dostupnost před utkáním a v den utkání.

Zákazník nehradí pouze samotný nákupní úkon, ale komplexní individuální službu.

5.5 Překročení rozpočtu

Poskytovatel nesmí Sjednaný rozpočet překročit bez předchozího souhlasu Zákazníka.

Pokud není možné získat odpovídající vstupenky v rámci rozpočtu, může Poskytovatel Zákazníkovi nabídnout:

- navýšení rozpočtu;
- jinou kategorii míst;
- jiný termín nebo utkání;
- pokračování ve vyhledávání;
- ukončení objednávky a vrácení nepoužitých prostředků.

5.6 Nevyužití rozpočtu

Pokud se vstupenky nepodaří zajistit a nebyla sjednána nevratná odměna za již vykonanou práci, vrátí Poskytovatel Zákazníkovi nepoužitou část Sjednaného rozpočtu.

Byla-li již provedena registrace, pořízen membership, uhrazen nevratný klubový poplatek nebo vykonána jiná sjednaná část služby, může být odpovídající částka odečtena, pokud byl Zákazník o této možnosti předem informován.

---

6. Pověření a jednání za Zákazníka

6.1 Rozsah pověření

Uzavřením smlouvy Zákazník výslovně pověřuje Poskytovatele, aby za účelem splnění objednávky zejména:

- vytvořil klubový účet na údaje Zákazníka;
- provedl registraci Zákazníka;
- vytvořil účet pro další uvedené účastníky;
- pořídil membership;
- spravoval účet v rozsahu potřebném pro získání vstupenek;
- propojil účty jednotlivých účastníků;
- komunikoval s klubem;
- účastnil se předprodeje;
- využil Ticket Exchange;
- vybral místa odpovídající dohodnutým parametrům;
- dokončil nákup;
- provedl platbu;
- řešil technické nebo administrativní otázky;
- převzal nebo aktivoval digitální vstupenku;
- poskytl Zákazníkovi instrukce k jejímu použití.

6.2 Přístupové údaje

Je-li to nezbytné, může Poskytovatel pro Zákazníka vytvořit přístupové údaje nebo dočasně pracovat s přístupovými údaji, které mu Zákazník poskytl.

Poskytovatel použije tyto údaje pouze pro účely sjednané služby a přijme přiměřená opatření k jejich ochraně.

Po dokončení služby může Poskytovatel vyzvat Zákazníka, aby si heslo změnil. Zákazník je povinen tuto změnu bez zbytečného odkladu provést.

6.3 Pravdivost údajů

Zákazník odpovídá za správnost, úplnost a pravdivost všech předaných údajů.

Poskytovatel neodpovídá za nemožnost získání nebo použití vstupenky způsobenou zejména:

- chybným jménem;
- chybným datem narození;
- chybnou e-mailovou adresou;
- nepravdivými údaji;
- duplicitním klubovým účtem;
- blokací účtu vzniklou před poskytnutím služby;
- neposkytnutím potřebné součinnosti.

---

7. Membershipy a klubové účty

7.1 Vlastnictví a použití účtu

Je-li účet vytvořen na osobní údaje Zákazníka, je určen pro tohoto Zákazníka. Poskytovatel jej pouze administrativně zakládá nebo spravuje v rozsahu potřebném k poskytnutí služby.

7.2 Membership

Pokud je membership potřebný nebo vhodný pro získání vstupenek, může jej Poskytovatel pořídit v rámci Sjednaného rozpočtu.

Zákazník bere na vědomí, že membership může:

- být časově omezený;
- být nevratný;
- neposkytovat jistotu získání vstupenky;
- mít vlastní podmínky;
- umožňovat pouze účast v předprodeji nebo Ticket Exchange;
- být veden na konkrétní osobu;
- být nepřevoditelný.

7.3 Budoucí použití

Není-li dohodnuto jinak, Poskytovatel negarantuje správu účtu nebo membershipu po skončení konkrétní objednávky.

---

8. Zajištění a předání vstupenek

8.1 Kategorie a umístění

Poskytovatel se bude snažit získat vstupenky odpovídající sjednané kategorii nebo parametrům.

Není-li potvrzen konkrétní sektor, řada a sedadlo, představují informace o umístění pouze požadavek nebo předpokládanou kategorii.

8.2 Místa vedle sebe

U objednávky více vstupenek Poskytovatel usiluje o místa vedle sebe. Společná místa však nejsou zaručena, pokud to nebylo výslovně potvrzeno.

Za místa „vedle sebe“ mohou být podle pravidel a uspořádání stadionu považována také místa:

- v jedné řadě s krátkým odstupem;
- přímo před sebou;
- přímo za sebou;
- oddělená schodištěm nebo uličkou;
- v bezprostředně sousedících řadách.

Poskytovatel o takovém uspořádání Zákazníka informuje, pokud je mu známo.

8.3 Forma vstupenky

Vstupenka může být poskytnuta zejména jako:

- mobilní vstupenka;
- vstupenka v klubové aplikaci;
- digitální průkaz;
- QR kód;
- PDF dokument;
- vstupenka aktivovaná v mobilní peněžence;
- fyzická karta nebo jiný formát určený klubem.

Konkrétní způsob určuje klub nebo pořadatel.

8.4 Termín předání

Vstupenky mohou být dostupné až krátce před utkáním. Pozdější zpřístupnění vstupenky samo o sobě nepředstavuje vadu služby, pokud je vstupenka zpřístupněna včas pro řádný vstup na stadion.

8.5 Povinnost Zákazníka

Zákazník je povinen:

- včas si přečíst zaslané instrukce;
- ověřit, že má přístup ke svému e-mailu a telefonu;
- nainstalovat potřebnou aplikaci;
- stáhnout nebo aktivovat vstupenku;
- zkontrolovat své údaje;
- dostavit se ke stadionu s dostatečným předstihem;
- mít u sebe požadovaný doklad totožnosti;
- dodržovat pravidla klubu a stadionu;
- bezodkladně oznámit technický problém.

---

9. Změny utkání a okolnosti na straně pořadatele

9.1 Změna termínu

Datum a čas utkání se mohou změnit zejména z důvodu:

- televizního vysílání;
- změny soutěžního programu;
- účasti klubu v jiné soutěži;
- bezpečnostních opatření;
- rozhodnutí ligy, svazu nebo pořadatele;
- počasí;
- vyšší moci.

Zákazník je povinen před rezervací dopravy a ubytování počítat s možností změny termínu.

9.2 Odložení nebo přeložení

Je-li utkání přeloženo, vstupenka zpravidla zůstává platná pro nový termín, stanoví-li tak pořadatel. Samotná změna termínu nezakládá automaticky nárok na vrácení ceny concierge služby nebo náhradu cestovních výdajů.

9.3 Zrušení utkání

Při definitivním zrušení utkání se vrácení ceny vstupenky řídí pravidly klubu nebo pořadatele.

Poskytovatel poskytne Zákazníkovi přiměřenou součinnost při uplatnění případného nároku vůči třetí straně. Poskytovatel však neodpovídá za to, zda a v jaké výši třetí strana peníze vrátí.

---

10. Garance bezpečného zajištění

10.1 Obsah garance

Poskytovatel poskytuje Zákazníkům následující garanci:

- vstupenky budou zajišťovány prostřednictvím nákupního kanálu, který Poskytovatel považuje za důvěryhodný;
- Poskytovatel nepředá Zákazníkovi vstupenku, o které ví, že je neplatná;
- Poskytovatel zkontroluje dostupné údaje o vstupence;
- Zákazník obdrží instrukce potřebné k použití vstupenky;
- Poskytovatel bude v přiměřeném rozsahu dostupný pro podporu až do vstupu na stadion;
- při pochybení na straně Poskytovatele bude Zákazník kompenzován podle tohoto článku.

Garance se vztahuje na řádné poskytnutí concierge služby Poskytovatelem. Nejedná se o garanci, že klub, pořadatel nebo bezpečnostní služba nikdy nezmění své podmínky nebo neučiní rozhodnutí, které Poskytovatel nemůže ovlivnit.

10.2 Případy, ve kterých vzniká právo na kompenzaci

Pokud se Zákazník nedostane na stadion z důvodu prokazatelného pochybení Poskytovatele, zejména protože Poskytovatel:

- nepředá včas zajištěnou vstupenku;
- poskytne chybné instrukce, bez nichž nebylo možné vstupenku použít;
- opomene nezbytný úkon, ke kterému se výslovně zavázal;
- jiným podstatným porušením své povinnosti přímo způsobí odmítnutí vstupu,

má dotčený Zákazník právo na kompenzaci podle následujících odstavců.

10.3 Rozsah kompenzace

Při splnění podmínek garance Poskytovatel:

- vrátí dotčenému Zákazníkovi celou částku zaplacenou za neúspěšně zajištěnou vstupenku a odpovídající concierge službu;
- nahradí prokazatelné a účelně vynaložené náklady na dopravu do místa konání utkání a zpět;
- nahradí prokazatelné a účelně vynaložené náklady na ubytování v místě konání utkání.

Náhrada dopravy a ubytování je poskytována maximálně do celkové částky **15.000,- Kč na jednoho dotčeného Zákazníka**, pokud nebyl v individuální nabídce výslovně sjednán vyšší limit.

Pro náhradu je rozhodná skutečně uhrazená cena doložená účetním nebo platebním dokladem.

10.4 Přiměřenost výdajů

Náhrada se vztahuje pouze na výdaje:

- přímo související s daným utkáním;
- skutečně uhrazené dotčeným Zákazníkem;
- doložené;
- vynaložené před tím, než se Zákazník dozvěděl o nemožnosti vstupu;
- přiměřené místu, době a charakteru cesty.

Náhrada se nevztahuje zejména na:

- luxusní nebo nadstandardní služby, které nebyly předem schváleny;
- ušlý zisk;
- ztrátu dovolené;
- psychickou újmu;
- občerstvení;
- nákupy;
- místní zábavu;
- náklady dalších osob, kterých se pochybení netýkalo;
- nepřímé nebo následné škody.

10.5 Povinnost kontaktovat Poskytovatele

Zjistí-li Zákazník problém se vstupem, musí bezodkladně kontaktovat Poskytovatele a poskytnout mu přiměřenou možnost problém vyřešit.

Zákazník by měl Poskytovatele kontaktovat ještě před odchodem od stadionu, je-li to objektivně možné.

Bez předchozího kontaktování může právo na náhradu zaniknout, pokud Poskytovatel prokáže, že mohl problém včas odstranit.

10.6 Doklady k uplatnění garance

Zákazník předloží zejména:

- potvrzení o odmítnutí vstupu, pokud bylo vydáno;
- fotografii nebo jiné doložení situace;
- komunikaci s pracovníky stadionu, je-li dostupná;
- doklady o dopravě;
- doklady o ubytování;

- další podklady nezbytné k posouzení nároku.

10.7 Výluky z garance

Právo na kompenzaci nevzniká, pokud byl vstup odmítnut nebo znemožněn zejména z důvodu:

- pozdního příchodu Zákazníka;
- návštěvy nesprávného vstupu nebo stadionu;
- vybitého nebo nefunkčního telefonu Zákazníka;
- chybějícího dokladu totožnosti;
- neposkytnutí správných údajů;
- nezměnění nebo ztráty přístupových údajů;
- porušení pravidel stadionu;
- podnapilosti nebo nevhodného chování;
- vnesení zakázaných předmětů;
- nošení barev hostujícího klubu v sektoru domácích fanoušků;
- zákazu vstupu uloženého Zákazníkovi;
- diskréčního bezpečnostního rozhodnutí pořadatele;
- změny pravidel klubu;
- chyby nebo výpadku systému klubu;
- zrušení, odložení nebo přeložení utkání;
- vyšší moci;
- jiné okolnosti mimo přiměřenou kontrolu Poskytovatele.

---

11. Odpovědnost Poskytovatele

11.1 Odpovědnost za concierge službu

Poskytovatel odpovídá za to, že svou službu poskytne s odbornou péčí a v souladu s potvrzenou objednávkou.

11.2 Jednání třetích stran

Poskytovatel neodpovídá za jednání a rozhodnutí:

- fotbalového klubu;
- pořadatele;
- provozovatele stadionu;
- bezpečnostní služby;
- provozovatele ticketingového systému;
- dopravce;
- ubytovacího zařízení;
- jiného nezávislého poskytovatele.

Tím nejsou dotčena práva Zákazníka v případech, kdy Poskytovatel porušil vlastní povinnosti.

11.3 Omezení vůči podnikatelům

Je-li Zákazníkem podnikatel, omezuje se případná povinnost Poskytovatele k náhradě majetkové škody na částku, kterou Zákazník zaplatil za konkrétní objednávku, s výjimkou škody způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

Toto omezení se nepoužije vůči spotřebiteli v rozsahu, ve kterém by odporovalo kogentním právním předpisům.

---

12. Povinnosti Zákazníka

Zákazník je povinen zejména:

- uvádět pravdivé a úplné údaje;
- reagovat v přiměřené době na žádosti Poskytovatele;
- uhradit sjednanou částku;
- seznámit se s potvrzením objednávky;
- zkontrolovat doručené vstupenky a instrukce;
- bezodkladně oznámit zjištěné nesrovnalosti;
- splnit vstupní a cestovní podmínky;
- mít platné cestovní doklady;
- dodržovat pravidla klubu a stadionu;
- chovat se tak, aby neohrozil platnost vstupenky;
- chránit vstupenku a QR kód před zneužitím;
- neposkytovat vstupenku neoprávněné třetí osobě.

Poskytovatel neodpovídá za zneužití vstupenky poté, co ji Zákazník nebo osoba na jeho straně zpřístupnila třetí osobě.

---

13. Storno objednávky Zákazníkem

13.1 Storno před zahájením služby

Pokud Zákazník požádá o zrušení objednávky před zahájením služby a před vznikem jakýchkoli nevratných nákladů, vrátí mu Poskytovatel přijatou platbu.

13.2 Storno po zahájení služby

Po zahájení služby může Poskytovatel odečíst:

- cenu již provedených úkonů;
- přiměřenou část odměny;
- cenu pořízených membershipů;
- cenu již nakoupených vstupenek;
- nevratné platby třetím stranám;
- další prokazatelně vzniklé náklady.

13.3 Již zakoupené vstupenky

Po závazném nákupu vstupenek není Poskytovatel povinen přijmout jejich vrácení, pokud vrácení nebo další nakládání neumožňují pravidla příslušného klubu.

Poskytovatel může podle možností nabídnout součinnost při případném vrácení vstupenky do oficiální Ticket Exchange. Úspěšnost takového postupu není zaručena.

14. Odstoupení spotřebitele od smlouvy

14.1 Obecné právo na odstoupení

Spotřebitel má při uzavření smlouvy distančním způsobem zpravidla právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření, pokud právní předpisy nestanoví výjimku.

14.2 Zahájení služby před uplynutím 14 dnů

Vzhledem k tomu, že ticketingové procesy často vyžadují okamžité zahájení práce, může Poskytovatel požádat spotřebitele o výslovný souhlas se zahájením poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení.

Spotřebitel bere na vědomí, že:

- odstoupí-li po zahájení služby, může být povinen uhradit poměrnou část ceny odpovídající již poskytnutému plnění;
- po úplném poskytnutí služby může při splnění zákonných podmínek právo odstoupit zaniknout;
- platby za vstupenky, membershipy a jiné nevratné náklady vzniklé na jeho výslovnou žádost nemusí být možné získat zpět.

14.3 Výslovný souhlas

Před zahájením služby může být spotřebitel požádán o potvrzení tohoto prohlášení:

„Výslovně žádám, aby Poskytovatel zahájil poskytování objednané concierge služby před uplynutím čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od smlouvy. Beru na vědomí, že po úplném poskytnutí služby může moje právo odstoupit od smlouvy zaniknout a že při odstoupení po zahájení služby uhradím poměrnou část již poskytnutého plnění a vzniklé nevratné náklady.“

14.4 Způsob odstoupení

Spotřebitel může odstoupení zaslat:

- e-mailem na adresu: info@listkynafotbal.cz;
- písemně na adresu Poskytovatele;
- prostřednictvím vzorového formuláře uvedeného v příloze.

Z odstoupení musí být patrné, kdo jej činí a které objednávky se týká.

15. Práva z vadného plnění a reklamace

15.1 Právo reklamovat službu

Zákazník má právo reklamovat, pokud concierge služba nebyla poskytnuta ve sjednaném rozsahu nebo kvalitě.

15.2 Uplatnění reklamace

Reklamaci lze uplatnit:

- e-mailem na info@listkynafotbal.cz
- písemně na adrese Poskytovatele;
- telefonicky s následným písemným potvrzením.

Zákazník uvede zejména:

- své identifikační údaje;
- číslo nebo popis objednávky;
- popis vady;
- požadovaný způsob vyřízení;
- dostupné důkazy a dokumenty.

15.3 Potvrzení reklamace

Poskytovatel vydá spotřebiteli písemné potvrzení o uplatnění reklamace, jejím obsahu, požadovaném způsobu vyřízení a následně také potvrzení o datu a způsobu vyřízení.

15.4 Lhůta

Reklamace spotřebitele bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě.

15.5 Reklamace plnění třetí strany

Týká-li se problém samotné vstupenky, membershipu nebo rozhodnutí klubu, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi přiměřenou součinnost při komunikaci s příslušnou třetí stranou.

---

16. Vyšší moc

Poskytovatel neodpovídá za nesplnění nebo opožděné splnění povinností způsobené okolnostmi mimo jeho přiměřenou kontrolu, zejména:

- přírodní katastrofou;
- epidemií;
- válkou;
- teroristickou hrozbou;
- stávkou;
- výpadkem elektrické energie;
- rozsáhlým výpadkem internetu;
- výpadkem ticketingového systému;
- kybernetickým útokem;
- rozhodnutím státního orgánu;
- uzavřením hranic;
- uzavřením stadionu;
- bezpečnostním opatřením;
- zrušením nebo přeložením utkání.

Poskytovatel o takové okolnosti Zákazníka informuje, jakmile je to přiměřeně možné, a bude usilovat o minimalizaci jejich dopadů.

---

17. Zásady ochrany osobních údajů

17.1 Správce osobních údajů

Správcem osobních údajů je:

Antonín Spálenka

IČO: 11943971

sídlo: Pražského povstání 2849, 39003 Tábor

e-mail: info@listkynafotbal.cz

telefon: +420 720 310 835

Správce zpracovává osobní údaje v souladu s GDPR, zákonem č. 110/2019 Sb. a dalšími příslušnými právními předpisy.

17.2 Jaké osobní údaje zpracováváme

V závislosti na objednané službě můžeme zpracovávat zejména:

- jméno a příjmení
- datum narození
- státní příslušnost (vyžaduje-li ji klub)
- adresu
- telefon
- e-mail
- fakturační údaje
- IČO a DIČ podnikatelů
- čísla membershipů
- identifikátory klubových účtů
- historii objednávek
- historii komunikace
- IP adresu
- technické údaje o používání webu
- údaje vzniklé při platbě

17.3 Účely zpracování

Vyřízení poptávky, uzavření smlouvy, poskytování concierge služby, registrace u klubů, nákup membershipů a vstupenek, komunikace s kluby, účetnictví, reklamace, ochrana právních nároků, prevence podvodů, bezpečnost webu a zlepšování služeb. Marketing pouze na základě souhlasu.

17.4 Právní základy

Plnění smlouvy, splnění právních povinností, oprávněný zájem a souhlas se zpracováním pro marketing.

17.5 Příjemci údajů
Fotbalové kluby, ticketingové systémy, poskytovatelé membershipů, banky, platební instituce, účetní, daňový poradce, IT dodavatelé, hosting, advokát a orgány veřejné moci.

17.6 Předávání mimo EU
Údaje mohou být předány zahraničním klubům nebo ticketingovým systémům, je-li to nezbytné pro splnění objednávky a v souladu s GDPR.

17.7 Doba uchování
Účetní doklady 10 let, smluvní dokumentace po dobu smlouvy a promlčecích lhůt, marketing do odvolání souhlasu, kontaktní formuláře max. 12 měsíců bez uzavření smlouvy.

17.8 Povinnost poskytnout údaje
Bez nezbytných údajů nelze vytvořit klubový účet, zakoupit membership, vstupenky ani vystavit fakturu.

17.9 Automatizované rozhodování
Správce neprovádí automatizované rozhodování ani profilování podle čl. 22 GDPR.

17.10 Zabezpečení
Používáme přiměřená technická a organizační opatření, zabezpečené připojení a omezený přístup k údajům.

17.11 Práva subjektu údajů
Právo na přístup, opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost, námitku, odvolání souhlasu a podání stížnosti k ÚOOÚ.

17.12 Uplatnění práv
Žádosti zasílejte na info@listkynafotbal.cz nebo písemně na adresu správce.

17.13 Cookies

Webové stránky používají pouze technické (nezbytné) cookies, které jsou nutné pro správné fungování webových stránek, jejich zabezpečení a poskytování požadovaných funkcí.

Tyto cookies nevyžadují podle platných právních předpisů souhlas návštěvníka.

Poskytovatel prostřednictvím webových stránek nepoužívá analytické, marketingové ani reklamní cookies a neprovádí sledování návštěvníků za účelem personalizace reklamy nebo měření návštěvnosti.

Pokud by v budoucnu došlo k nasazení analytických nebo marketingových cookies, budou webové stránky doplněny o odpovídající mechanismus pro udělení souhlasu a tato část obchodních podmínek bude odpovídajícím způsobem aktualizována.

17.14 ÚOOÚ

Úřad pro ochranu osobních údajů

Pplk. Sochora 27

170 00 Praha 7

https://www.uoou.gov.cz

---

18. Komunikace a doručování

Strany spolu mohou komunikovat zejména:

- e-mailem;
- telefonicky;
- prostřednictvím WhatsAppu nebo jiné dohodnuté aplikace;
- prostřednictvím kontaktního formuláře.

Zákazník je povinen zajistit, aby jím uvedené kontaktní údaje byly správné a funkční.

Zpráva zaslaná na kontaktní adresu uvedenou Zákazníkem se považuje za doručenou okamžikem, kdy vstoupila do jeho elektronické schránky, ledaže se Poskytovateli vrátí jako nedoručitelná.

---

19. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Vznikne-li mezi Poskytovatelem a spotřebitelem spor, který se nepodaří vyřešit přímo, má spotřebitel právo obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Česká obchodní inspekce

Štěpánská 796/44

110 00 Praha 1

Podrobné informace o mimosoudním řešení sporů jsou dostupné na internetových stránkách České obchodní inspekce.

Mimosoudní řešení sporu nenahrazuje právo stran obrátit se na soud.

---

20. Závěrečná ustanovení

20.1 Rozhodné právo

Smluvní vztah se řídí právním řádem České republiky.

Volbou českého práva není spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují kogentní ustanovení práva státu jeho obvyklého bydliště, pokud se podle příslušných předpisů použijí.

20.2 Oddělitelnost

Je-li některé ustanovení těchto podmínek neplatné nebo neúčinné, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení.

20.3 Změny podmínek

Poskytovatel může obchodní podmínky měnit. Pro konkrétní objednávku je rozhodné znění účinné v okamžiku uzavření smlouvy.

20.4 Uchování smlouvy

Smlouva je uchovávána v elektronické podobě. Zákazník obdrží potvrzení objednávky a může si obchodní podmínky uložit nebo vytisknout.

20.5 Jazyk

Smlouva se uzavírá v českém jazyce, pokud se strany nedohodnou jinak.

20.6 Účinnost

Tyto obchodní podmínky byly aktualizovány dne: 20.7.2026

PŘÍLOHA Č. 1

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Adresát:

Antonín Spálenka

adresa: Pražského povstání 2849, Tábor 39003

e-mail: info@listkynafotbal.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí následující služby:

Popis služby:

Číslo objednávky:

Datum objednání:

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

E-mail:

Číslo účtu pro vrácení platby, je-li potřebné:

Datum:

Podpis, je-li formulář zasílán v listinné podobě:

PŘÍLOHA Č. 2

Souhlas se zahájením služby

Výslovně žádám Poskytovatele, aby zahájil poskytování objednané concierge služby před uplynutím čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od smlouvy.

Beru na vědomí, že pokud odstoupím od smlouvy po zahájení služby, mohu být povinen uhradit poměrnou část ceny odpovídající již poskytnutému plnění a vzniklé nevratné náklady.

Dále beru na vědomí, že po úplném poskytnutí služby může za zákonných podmínek moje právo odstoupit od smlouvy zaniknout.

Jméno Zákazníka:

Objednávka:

Datum:

Potvrzení / podpis:

PŘÍLOHA Č. 3

Pověření k provedení úkonů

Zákazník pověřuje Poskytovatele, aby v rozsahu potřebném pro splnění konkrétní objednávky:

- vytvořil nebo spravoval klubový účet;
- provedl registraci;
- pořídil membership;
- komunikoval s klubem;
- účastnil se předprodeje nebo Ticket Exchange;
- vybral a zakoupil odpovídající vstupenky;
- provedl související platby z předem uhrazeného rozpočtu;
- provedl další nezbytné administrativní a technické úkony.

Pověření platí pouze po dobu nezbytnou ke splnění objednávky, pokud se strany nedohodnou jinak.