



OBCHODNÍ PODMÍNKY

31. ledna 2026

ThePlan.cz

PŘEHLED USTANOVENÍ (OBSAH)

1. **Úvodní ustanovení** (Identifikace stran a předmět Smlouvy)
 2. **Výklad pojmů a definice** (Právní vymezení klíčových termínů)
 3. **Proces objednávky a uzavření Smlouvy** (Mechanismus vzniku smluvního vztahu)
 4. **Cenové a platební ujednání** (Platební systém FAPI, splatnost a fakturace)
 5. **Specifický režim odstoupení od Smlouvy** (Zákonné výluky a náhrada nákladů)
 6. **Korekční mechanismy a Garance 36 hodin** (Podmínky revize výstupů)
 7. **Podmínky expedice a doručování** (Zpřístupnění digitálního obsahu)
 8. **Práva z vadného plnění a Reklamační řád** (Zákonná odpovědnost a proces nápravy)
 9. **Ochrana duševního vlastnictví** (Licenční ujednání a ochrana know-how)
 10. **Zpracování osobních údajů a GDPR** (Informační povinnost Poskytovatele)
 11. **Obchodní sdělení a technologie Cookies** (Marketingová a technická data)
 12. **Ustanovení o komunikaci** (Doručování písemností a elektronický styk)
 13. **Závěrečná ustanovení** (Volba práva, mimosoudní řešení sporů a účinnost)
- **Příloha č. 1: Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy**

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

ThePlan.cz

pro poskytování informačních služeb prostřednictvím on-line rozhraní na adrese www.theplan.cz

Poskytovatel: Anna Tocháčková
identifikační číslo: 24456021
se sídlem Brodského 1669/14, 149 00 Praha 4

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) služby ThePlan.cz, poskytované Annou Tocháčkovou, podnikající na základě živnostenského oprávnění, IČO 24456021 dále jen „Poskytovatel“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o poskytování digitálního obsahu (dále jen „smlouva“) uzavírané mezi poskytovatelem a jinou fyzickou osobou (dále jen „Klient“) prostřednictvím internetového rozhraní Poskytovatele. Služba je poskytovatelem provozována na webové stránce umístěné na internetové adrese [Doplnit URL] (dále jen „Webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní služby“).

- 1.1. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu čerpat služby nebo digitální obsah od poskytovatele, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání plnění v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.
- 1.2. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v individuálně uzavřené smlouvě. Odchylná ujednání v takové smlouvě mají přednost před ustanoveními Obchodních podmínek.
- 1.3. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a Obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- 1.4. Znění obchodních podmínek může poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Obchodních podmínek.
- 1.5. Odesláním objednávky Klient potvrzuje, že se plně seznámil s obsahem těchto Obchodních podmínek a vyjadřuje s nimi svůj bezvýhradný souhlas. Klient bere na vědomí, že tyto

podmínky tvoří s uzavřenou smlouvou jeden právní celek a jsou pro obě strany závazné

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1. **Poskytovatel:** Anna Tocháčková/ ThePlan.cz, se sídlem Brodského IČO: 24456021, provozující Webové rozhraní. Poskytovatel prohlašuje, že není cestovní kancelář ani agenturou a v rámci smlouvy **nenabízí ani neprodává zájezdy, dopravu ani ubytování**, nýbrž výhradně zprostředkovává **informační analýzu a vyhledávání aktuálně dostupných cestovních nabídek**.
- 2.2. **Klient:** Fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavře Smlouvu prostřednictvím Objednávkového formuláře.
- 2.3. **Spotřebitele:** Ve smyslu ustanovení § 419 OZ se spotřebitelem rozumí každý Klient, který je fyzickou osobou a při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání. V případě, že klient uvede v objednávce své identifikační číslo (IČO), má se za to, že smlouvu **neuzavírá jako spotřebitel** a nevztahuje se na něj zvláštní ochrana spotřebitele dle příslušných právních předpisů.
- 2.4. **Smlouva:** Smlouva o poskytování **digitálního obsahu a služeb** uzavíraná mezi Poskytovatelem a Klientem distančním způsobem (online) prostřednictvím Webu.
- 2.5. **Objednávka:** Řádně vyplněný a odeslaný elektronický formulář, který představuje návrh Klienta na uzavření smlouvy a obsahuje specifické parametry pro provedení **analýzy a vyhledání cestovních nabídek**.
- 2.6. **Digitální obsah:** Finální výstup informační služby (zejména, nikoliv však výlučně, itinerář, seznam vyhledaných letenek, ubytovacích kapacit a hypertextové odkazy na nabídky třetích stran), který je klientovi dodán výhradně v **elektronické podobě bez hmotného nosiče**.
- 2.7. **Cestovní nabídka a Informační výstupy:** Veškeré informace o dostupnosti, cenách a parametrech služeb či míst v destinaci poskytovaných **třetími stranami** (zejména, nikoliv však výlučně, dopravci, ubytovacími zařízeními, gastronomickými provozy, kulturními institucemi či poskytovateli doplňkových služeb). Klient bere na vědomí, že poskytovatel je výhradně **zprostředkovatelem informací a analytických dat** o těchto subjektech a nenese žádnou odpovědnost za jejich následnou změnu, vyprodání kapacity, kvalitu poskytovaných služeb třetími stranami či jakékoliv jiné změny vnějších okolností nastalé po odeslání **digitálního obsahu**.
- 2.8. **Web:** Internetové stránky dostupné na adrese <https://theplan.cz/>.
- 2.9. **OZ:** Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění.

3. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 3.1. Klient objednává Informační službu (dále jen „Služba“) prostřednictvím webového rozhraní na Webu, a to vyplněním a odesláním interaktivního elektronického objednávkového formuláře. Webové rozhraní obsahuje podrobné informace o Službě, včetně specifikace Balíčků služeb a jejich aktuálních cen.
- 3.2. **Specifikace balíčků služeb:** Rozsah plnění je v souladu s nabídkou na Webu definován takto:
- 3.2.1. **Balíček Classic:** Zahrnuje vyhledání nejvhodnější dopravy a ubytování, poskytnutí rezervačních odkazů a základní e-mailovou konzultaci. Součástí je nárok na dodatečnou úpravu či vyhledání alternativy při vyprodání kapacity u třetí strany dle podmínek v článku 6 Obchodních podmínek
- 3.2.2. **Balíček Comfort:** Zahrnuje služby v rozsahu plnění balíčku Classic, doporučení cestovního pojištění, návrh lokální dopravy a vypracování návrhu základního denního itineráře. Součástí je nárok na dodatečnou úpravu či vyhledání alternativy dle Článku 6 Obchodních podmínek.
- 3.2.3. **Balíček Premium:** Zahrnuje služby v rozsahu plnění balíčku Comfort rozšířený o komplexní plán volnočasových aktivit, personalizovaná gastronomická doporučení a vypracování interaktivní mapy s body zájmu. V rámci tohoto balíčku je Klientovi poskytována aktivní asistence při finalizaci výběru a úpravách návrhu, a to formou maximálně 3 (tří) ucelených kol revizí původního výstupu. Za jedno kolo revize se považuje souhrnný soupis všech připomínek Klienta zasláný v rámci jedné e-mailové zprávy. Nárok na tyto úpravy a asistenci lze uplatnit v celkové lhůtě 5 (pět) pracovních dnů od okamžiku odeslání prvotního návrhu Digitálního obsahu Poskytovatelem; marným uplynutím této lhůty nebo dřívějším vyčerpáním počtu revizí se Služba považuje za definitivně a řádně splněnou. V rámci revizí není přípustné měnit základní parametry původního zadání, zejména cílovou destinaci, měsíc odletu či počet cestujících osob; taková změna je vždy považována za novou Objednávku dle platného Ceníku.
- 3.3. Smluvní režim pro Balíček Custom (E-mailová dohoda):
- 3.3.1. U balíčku Custom jsou veškeré klíčové parametry (zejména **přesný počet vyhledaných nabídek, počet povolených oprav a časový limit pro jejich uplatnění**) sjednány individuálně prostřednictvím e-mailové komunikace.
- 3.3.2. **Nadřazenost dohody:** Tato individuální e-mailová dohoda má v souladu s § 1751 odst. 1 OZ **přednost před obecnými ustanoveními těchto Obchodních podmínek.** Pokud si strany v e-mailu potvrdí např. pouze 1 (jednu) variantu plnění bez možnosti opravy, je toto ujednání pro **Klienta** závazné bez ohledu na ostatní články těchto

Obchodních podmínek.

- 3.3.3. Za uzavření Smlouvy u balíčku Custom se považuje moment, kdy **Klient** akceptuje individuální cenovou nabídku **Poskytovatele** a provede úhradu na základě vystavené výzvy k platbě (faktury).
- 3.4. Platné ceny za poskytované Služby jsou uvedené na Webovém rozhraní jsou konečné a včetně všech zákonných poplatků. Tímto ustanovením není omezena možnost Poskytovatele uzavřít Smlouvu za individuálně sjednaných podmínek (např. u modifikovaných požadavků dle bodu 3.7). Pro objednání služby vyplní Klient objednávkový formulář ve Webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:
- 3.4.1. objednávaném **balíčku Služby** a specifikaci požadavků pro vyhledávání,
- 3.4.2. způsobu úhrady ceny za **Digitální obsah** a údaje o elektronické adrese pro jeho doručení,
- 3.4.3. potvrzení o seznámení se s těmito Obchodními podmínkami a souhlas se započítáním plnění (dále společně jen jako „Objednávka“).
- 3.5. Před odesláním objednávkového formuláře je Klientovi umožněno zkontrolovat a měnit vstupní údaje, které do formuláře vložil, a to i s ohledem na možnost Klienta zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat. Objednávku Klient odešle Poskytovateli kliknutím na tlačítko „odeslat“ či „submit“. Údaje uvedené v objednávce jsou Poskytovatelem považovány za správné. Poskytovatel neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení Klientovi potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty Klienta uvedenou v objednávce (dále jen „elektronická adresa Klienta“).
- 3.6. Přijetí Objednávky bude Klientovi potvrzeno elektronickou poštou na adresu uvedenou v Objednávce. Přílohou tohoto potvrzení je shrnutí Objednávky, potvrzení ve smyslu § 1824a odst. 2 OZ (pro spotřebitele) a aktuální znění těchto VOP ve formátu PDF. Doručením tohoto potvrzení je Smlouva uzavřena. Jakékoli následné změny uzavřené Smlouvy jsou možné pouze na základě výslovné dohody obou stran.
- 3.7. V případě pochybností o pravosti či správnosti údajů v Objednávce je Poskytovatel oprávněn kontaktovat Klienta za účelem ověření. Nepodaří-li se pravost Objednávky ověřit, má se za to, že Objednávka nebyla vytvořena.
- 3.8. Klient souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé Klientovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí klient sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

- 3.9. Pokud dojde k dohodě o poskytnutí Služby, která není standardně nabízena na Webu nebo je významně modifikována dle specifických přání Klienta, užití se tyto Obchodní podmínky na takový vztah přiměřeně.
- 3.10. **Důležité upozornění:** Poskytovatel odpovídá za správnost a aktuálnost vyhledaných Cestovních nabídek (Produktů) výhradně k okamžiku jejich odeslání Klientovi. Poskytovatel neručí ani neodpovídá za následné změny vnějších okolností (např. úprava ceny dopravcem, zrušení letu, plná obsazenost ubytovací kapacity či zásah vyšší moci), ke kterým dojde po odeslání Služby Klientovi a které jsou mimo sféru vlivu Poskytovatele.

4. CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. **Struktura odměny:** Za provedení analýzy trhu a vyhotovení Digitálního obsahu náleží Poskytovateli odměna (dále jen „Cena“). Klient volí úroveň plnění prostřednictvím Balíčků (Classic, Comfort, Premium), jejichž aktuální hodnoty jsou fixovány v momentě validace Objednávkového formuláře.
- 4.2. **Personalizované požadavky (Custom):** Pokud povaha požadavků Klienta vyžaduje individuální kalkulaci mimo standardní rámec Webu, je Cena stanovena individualní nabídkou. V takovém případě je smluvní vztah stvrzen akceptací nabídky a následnou úhradou.
- 4.3. **Realizace platby (FAPI):** Finanční vypořádání probíhá prioritně prostřednictvím automatizovaného prodejního rozhraní FAPI, případně jiným způsobem uvedeným na webu nebo v pokynech po odeslání formuláře.
- 4.3.1. **Platební metoda:** Platba probíhá prostřednictvím zabezpečeného systému FAPI nebo jiným způsobem uvedeným v platebních pokynech. Klient může využít:
- a) Online platební kartu (Visa, Mastercard)
 - b) Zrychlený online bankovní převod (tlačítko banky)
 - c) Standardním bankovním převodem na účet poskytovatele dle platebních pokynů zaslaných klientovi
- 4.4. **Okamžitá splatnost:** Vzhledem k automatizovanému procesu je Cena splatná ihned v okamžiku potvrzení Objednávky. Dokončením transakce na straně platební brány se považuje závazek Klienta za splněný.
- 4.5. **Úprava cen:** Cena služby může být poskytovatelem průběžně upravována. Pro klienta je vždy závazná cena uvedená v okamžiku odeslání objednávky. V případě, že dojde ke

změně ceny v období mezi odesláním objednávky a jejím následným potvrzením, uplatní se cena platná v čase odeslání objednávky, pokud se smluvní strany výslovně nedohodnou jinak.

- 4.6. **Akontace a splatnost:** Vzhledem k tomu, že předmětem plnění je poskytnutí specifických informací na zakázku, je Cena splatná v plné výši před započítáním analytických prací. Okamžikem připsání prostředků na bankovní účet Poskytovatele se považuje finanční závazek Klienta za splněný. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
- 4.7. **Náklady na platbu:** Klient bere na vědomí, že veškeré náklady na provedení platby (poplatky bance, kurzové rozdíly) si hradí klient sám.
- 4.8. **Slevy: Případné slevy z ceny služby poskytnuté poskytovatelem klientovi nelze vzájemně kombinovat, není-li uvedeno výslovně jinak.**
- 4.9. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví Poskytovatel ohledně plateb prováděných na základě Smlouvy Klientovi daňový doklad – fakturu. Poskytovatel není plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví Poskytovatel Klientovi po uhrazení ceny zboží a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu Klienta.
- 4.10. **Fakturace:** Poskytovatel vystaví ke každé přijaté platbě elektronický daňový doklad. Klient souhlasí se zasíláním faktur výhradně v digitálním formátu na jím specifikovanou e-mailovou adresu. [Doplnit: Poskytovatel je/není plátcem DPH].

5. Odstoupení od smlouvy

- 5.1. **Obecné poučení o právu na odstoupení:** Klient v postavení spotřebitele má dle ustanovení § 1829 odst. 1 OZ právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 (čtrnácti) dnů od okamžiku uzavření Smlouvy. Vzhledem ke specifické povaze Služeb poskytovaných Poskytovatelem (digitální obsah a služby na zakázku) se však na toto právo vztahují zákonné výjimky uvedené níže.
- 5.2. **Žádost o okamžité plnění Služby:** Klient odesláním Objednávky a úhradou Ceny dává Poskytovateli výslovný pokyn, aby započal s plněním Služby (analýza trhu, vyhledávání cestovních spojení, ubytovacích kapacit a dalších bodů zájmu) ihned po připsání platby, tedy před uplynutím zákonné čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od Smlouvy.
- 5.3. **Zánik práva na odstoupení (Splnění služby):** V souladu s ustanovením § 1837 písm. a) OZ Klient bere na vědomí, že nemá právo na odstoupení od Smlouvy v případě, že Služba byla splněna s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy. Za moment úplného splnění Služby smluvní strany považují okamžik odeslání Digitálního obsahu (výsledků vyhledávání) na e-mailovou adresu

Klienta.

- 5.4. **Zánik práva na odstoupení (Dodání digitálního obsahu):** Vzhledem k tomu, že předmětem Smlouvy je dodání digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči, Klient v souladu s ustanovením § 1837 písm. l) OZ výslovně stvrzuje, že mu bylo plnění dodáno před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy a bere na vědomí, že **okamžikem doručení Digitálního obsahu do dispozice Klienta (odeslání e-mailu s výsledky) právo na odstoupení od Smlouvy bez udání důvodu zcela zaniká.**
- 5.5. **Prokazování plnění:** Pro účely stanovení okamžiku splnění Služby se za rozhodující považují záznamy v elektronickém systému Poskytovatele (např. automatizovaný potvrzovací e-mail systému FAPI nebo poštovní server Poskytovatele). Klient bere na vědomí, že pro zánik práva na odstoupení není rozhodující, zda si Klient e-mail fakticky otevřel, ale zda mu byl prokazatelně doručen.
- 5.6. **Odstoupení před dokončením Služby a náhrada nákladů:** Pokud Klient odstoupí od Smlouvy v době, kdy Poskytovatel již započal s poskytováním Služby, avšak Digitální obsah ještě nebyl Klientovi dodán, je Klient v souladu s § 1834 občanského zákoníku povinen uhradit poměrnou část sjednané Ceny odpovídající rozsahu skutečně již poskytnutého plnění a prokazatelně vynaloženým nákladům Poskytovatele do okamžiku odstoupení. Výše této částky bude stanovena individuálně podle rozsahu provedených analytických a vyhledávacích prací. Zbývající část ceny bude Klientovi vrácena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení.
- 5.7. **Odstoupení ze strany Poskytovatele:** Poskytovatel si vyhrazuje právo odstoupit od Smlouvy v případě zjevné nesplnitelnosti zadání (např. neexistující spoje), technické nedostupnosti rezervačních systémů nebo v případě, že Klient neuhradí Cenu v souladu s Článkem 4 těchto VOP. V případě odstoupení dle tohoto bodu vrátí Poskytovatel Klientovi celou přijatou částku bez zbytečného odkladu.

6. MODIFIKACE ZADÁNÍ A DODATEČNÉ ÚPRAVY

- 6.1. **Změna zadání před zahájením plnění:** Klient má právo požádat o opravu nebo změnu parametrů v Objednávce (např. oprava překlepu v destinaci, změna počtu osob), a to **výhradně do okamžiku, než Poskytovatel odešle Digitální obsah (výsledek vyhledávání)** na e-mailovou adresu Klienta. Žádost o změnu musí být zaslána neprodleně e-mailem. Pokud Poskytovatel již započal s plněním (analýzou trhu), vyhrazuje si právo takovou změnu odmítnout nebo ji považovat za novou Objednávku dle platného ceníku.
- 6.2. **Jednorázová korekce po dodání:** Poskytovatel poskytuje Klientovi nad rámec zákonných povinností možnost **jedné (1) bezplatné dodatečné úpravy** vyhledaných informací. Toto právo lze uplatnit do 36 hodin od prokazatelného odeslání výsledků vyhledávání Klientovi, a to v případě, že:

- 6.2.1. vyhledané ubytování prokazatelně neodpovídá zadaným filtrům v Objednávce;
- 6.2.2. cena dopravy u Třetí strany vzrostla o více než 20 % v čase mezi vyhledáním a doručením e-mailu Klientovi.
- 6.3. **Limitace změn:** Výše uvedená korekce (bod 6.2) se vztahuje na upřesnění stávajícího zadání. **Korekci nelze využít pro změnu základních parametrů cesty** (např. zcela jiná cílová destinace, jiný počet osob, jiný měsíc odletu), pokud tyto parametry nebyly chybně zpracovány ze strany Poskytovatele. Jakákoliv změna těchto parametrů po odeslání výsledků je považována za novou Objednávku dle platného Ceníku.
- 6.4. **Definitivnost plnění:** Provedením jedné korekce dle bodu 6.2 se **služba** považuje za definitivně a řádně splněnou. **Klientovi** poté nevzniká nárok na další bezplatné úpravy, aktualizace či rešerše v rámci již uzavřené **smlouvy**

7. PODMÍNKY DODÁNÍ DIGITÁLNÍHO OBSAHU

- 7.1. **Forma dodání:** Vzhledem k povaze Služby je výstupem Smlouvy výhradně Digitální obsah v nehmotné podobě. Tento obsah je Klientovi dodán distančním způsobem, a to formou odeslání elektronické pošty (e-mailu) s příslušnými informacemi, analýzami či hypertextovými odkazy na e-mailovou adresu specifikovanou v Objednávkovém formuláři.
- 7.2. **Termín plnění:** Poskytovatel se zavazuje vyhotovit a expedovat Digitální obsah v časovém rámci odpovídajícím zvolenému Balíčku služeb, standardně do 72 hodin od okamžiku připsání Ceny v plné výši na bankovní účet Poskytovatele. Klient však bere na vědomí, že tato lhůta je orientační a může se prodloužit v závislosti na povaze, komplexnosti a technické náročnosti konkrétního zadání (např. vícenásobné destinace, specifické požadavky na dopravu). V případě, že zpracování vyžaduje delší časový rámec, bude Klient o této skutečnosti a o předpokládaném termínu dodání bezodkladně informován e-mailem. V případě platby prostřednictvím online platební brány počíná lhůta běžet okamžikem obdržetí potvrzení o úspěšné autorizaci transakce.
- 7.3. **Okamžik splnění dodávky:** Služba se považuje za řádně poskytnutou a Digitální obsah za doručení v momentě, kdy je příslušná datová zpráva odeslána z poštovního serveru Poskytovatele a tato zpráva se dostane do dispoziční sféry Klienta (přijetí na poštovní server Klienta). Klient bere na vědomí, že pro splnění dodávky není rozhodující, zda a kdy se s obsahem fakticky seznámil, nýbrž kdy mu byl obsah objektivně zpřístupněn.
- 7.4. **Odpovědnost Klienta za součinnost a prezumce doručení:** Klient nese plnou odpovědnost za funkčnost a správnost jím uvedené e-mailové adresy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Digitální obsah se považuje za doručení okamžikem jeho přijetí na poštovní server Klienta, a to i v případě, že doručení brání technické nastavení na straně

Klienta (např. zaplněná schránka, aktivní spamový filtr či jiné restriktce poskytovatele e-mailových služeb Klienta).

- 7.5. **Limitace odpovědnosti za budoucí stav:** Poskytovatel odpovídá za aktuálnost vyhledaných nabídek výhradně k momentu odeslání dle bodu 7.3. Jakákoliv následná změna parametrů u **Třetích stran** (zejména úprava ceny dopravcem, vyprodání ubytovací kapacity či změna letového řádu) nezakládá vadu **Služby** ani právo na bezplatnou aktualizaci výstupu, není-li v těchto VOP u konkrétního **Balíčku** stanoveno jinak (viz režim korekcí v Článku 6).
- 7.6. **Reklamacce doručení:** V případě, že **Klient** neobdrží **Digitální obsah** v termínu dle bodu 7.2, je povinen o tom neprodleně informovat **Poskytovatele**. Pokud **Klient** doručení e-mail vlastní vinou ztratí nebo smaže, je **Poskytovatel** povinen mu jej na vyžádání zaslat znovu, a to po dobu 30 dnů od prvotního odeslání; po této lhůtě může být opětovné zaslání zpoplatněno jako administrativní úkon.

8. ODPOVĚDNOST ZA VADY, DIGITÁLNÍ PLNĚNÍ A REKLAMAČNÍ ŘÁD

- 8.1. **Zákonný rámec:** Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti za vady se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a specificky pro tento typ služeb ustanoveními § 2389a až 2389u zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- 8.2. **Shoda s digitálním obsahem:** Poskytovatel odpovídá Klientovi, že Digitální obsah (výsledky vyhledávání) při zpřístupnění nemá vady. Poskytovatel zejména odpovídá, že Digitální obsah k okamžiku odeslání:
- a) odpovídá ujednanému popisu a rozsahu zvoleného Balíčku služeb;
 - b) vykazuje funkčnost, kompatibilitu a vlastnosti vyžadované parametry zadanými Klientem v Objednávkovém formuláři;
 - c) je dodán v ujednané kvalitě a s příslušnými informacemi/odkazy.
- 8.3. **Důkazní břemeno a lhůty:** Klient může vytknout vadu, která se na Digitálním obsahu projeví v době dvou let od jeho zpřístupnění. Vzhledem k povaze Služby (jednorázové vyhledání informací) se má za to, že pokud se vada projeví v průběhu prvního roku, byla přítomna již při doručení, ledaže to povaha Digitálního obsahu nebo vady vylučuje.
- 8.4. **Případy, které se nepovažují za vadu plnění:** Za vadu plnění se nepovažují zejména následující situace vzniklé nezávisle na činnosti Poskytovatele:
- a) **Volatilita trhu:** Jakákoliv změna ceny u Třetích stran (zejména dynamické

zdražení letenky, ubytování či doplňkových služeb), ke které dojde po okamžiku odeslání Digitálního obsahu Klientovi.

b) **Kapacitní omezení:** Vyprodání volných kapacit u Třetích stran v čase mezi doručením výstupu a pokusem Klienta o provedení rezervace.

c) **Informační deficit Klienta:** Vady způsobené nesprávnými, neúplnými nebo zavádějícími údaji zadanými Klientem v Objednávkovém formuláři.

d) **Subjektivní faktory:** Nespokojenost s vizuální stránkou hotelu, počasím v destinaci nebo jinými subjektivními parametry, které nebyly technicky definovány v Objednávce.

e) **Digitální prostředí Klienta:** Nefunkčnost Služby způsobená nevyhovujícím technickým vybavením nebo softwarem na straně Klienta (např. plná e-mailová schránka, agresivní spamový filtr).

8.5. **Reklamační proces:** Reklamaci je Klient povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady elektronickou poštou na adrese Poskytovatele. Klient v reklamaci uvede své identifikační údaje, číslo Objednávky a přesný technický popis vytýkané vady, ideálně doložený snímkem obrazovky (screenshotem) včetně časového razítka zjištění vady.

8.6. **Způsob nápravy:** Je-li plnění vadné, má Klient právo na bezplatné odstranění vady (např. provedení nového vyhledávání odpovídajícího původnímu zadání), ledaže je zvolený způsob nápravy nemožný nebo nepřiměřeně nákladný. Poskytovatel je oprávněn odmítnout nápravu, pokud by vyžadovala nepřiměřené úsilí s ohledem na aktuální stav trhu.

8.7. **Sekundární práva (Sleva a odstoupení):** Klient může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Smlouvy (s nárokem na vrácení Ceny) pouze v zákonem stanovených případech, zejména pokud Poskytovatel vadu neodstraní v přiměřené lhůtě nebo je zřejmé, že ji neodstraní bez značných obtíží pro Klienta. Od Smlouvy nelze odstoupit, je-li vada Digitálního obsahu pouze nepodstatná.

8.8. **Vyřízení a vypořádání:** Poskytovatel rozhodne o reklamaci nejpozději do 30 (třiceti) dnů od jejího uplatnění. O výsledku vyrozumí Klienta e-mailem. Finanční prostředky z titulu uznané reklamace budou Klientovi vráceny do 14 dnů stejným způsobem, jakým byla přijata platba (prostřednictvím systému FAPI), čímž je vyloučeno riziko chyb při manuálním zadávání plateb.

9. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 9.1. **Ochrana duševního vlastnictví a Know-how:** Klient bere na vědomí, že veškeré výstupy Služby, Digitální obsah, texty, metodika vyhledávání, grafické prvky, jakož i obsah Webu, jsou chráněny zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském (dále jen „autorský zákon“), a dalšími předpisy na ochranu duševního vlastnictví Poskytovatele. Jakýkoliv neoprávněný zásah do těchto práv může zakládat občanskoprávní i trestněprávní odpovědnost Klienta.
- 9.2. **Licence k užití:** Poskytovatel uděluje Klientovi zaplacením Ceny **nevýhradní licenci k užití** Digitálního obsahu výhradně pro jeho **osobní a nekomerční potřebu**. Tato licence je časově i prostorově neomezená, je však nepřenosná na třetí osoby.
- 9.3. **Zákaz komerčního využití:** Klient není oprávněn Digitální obsah (vypracované itineráře, vyhledané nabídky, specifické odkazy) bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele:
- dále prodávat, pronajímat či jinak komerčně distribuovat;
 - zveřejňovat či zpřístupňovat třetím osobám způsobem umožňujícím další šíření, kopírování nebo komerční využití Digitálního obsahu;
 - využívat k vytváření vlastních produktů či služeb obdobného charakteru nebo k jakémukoliv jinému obohacení třetích osob.
- 9.4. **Vyřizování stížností:** Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Poskytovatel prostřednictvím elektronické adresy uvedené v úvodu těchto VOP. Informaci o vyřízení stížnosti zašle Poskytovatel na elektronickou adresu Klienta.
- 9.5. **Mimosáruční asistence:** Poskytovatel není povinen poskytovat Klientovi asistenci při samotné realizaci nákupu u Třetích stran (např. pomoc s vyplněním údajů na stránkách aerolinky, řešení reklamací s hotely), pokud tato služba není výslovně součástí zakoupeného Balíčku služeb.
- 9.6. **Mimosoudní řešení sporů (ADR):** K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná **Česká obchodní inspekce**, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line na adrese ec.europa.eu lze využít při řešení sporů mezi Poskytovatelem a Klientem.
- 9.7. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, 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).

- 9.8. Klient se může se stížností obrátit na příslušný orgán dohledu nebo státního dozoru. Poskytovatel je oprávněn k poskytování Služeb na základě živnostenského oprávnění; živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu dozor nad dodržováním občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- 9.9. Klient tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 10.1. Svou informační povinnost vůči Klientovi ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „nařízení GDPR“) související se zpracováním osobních údajů Klienta pro účely plnění Smlouvy, pro účely jednání o Smlouvě a pro účely plnění veřejnoprávních povinností Poskytovatele plní prodávající prostřednictvím zvláštního dokumentu (Zásady ochrany osobních údajů).

11. ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ A UKLÁDÁNÍ COOKIES

- 11.1. **Zasílání obchodních sdělení:** V souladu s ustanovením § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, je Poskytovatel oprávněn využít elektronickou adresu Klienta za účelem šíření obchodních sdělení týkajících se vlastních služeb obdobných těm, které byly předmětem Smlouvy. Klient má právo tento souhlas kdykoliv, bezplatně a bez udání důvodu odvolat, a to buď prostřednictvím odkazu v každém zaslaném sdělení, nebo zprávou zaslanou na kontaktní e-mail Poskytovatele.
- 11.2. **Informační povinnost:** Svou informační povinnost vůči Klientovi související se zpracováním osobních údajů pro účely marketingu a zasílání novinek plní Poskytovatel prostřednictvím **Zásad ochrany osobních údajů** (samostatný dokument).
- 11.3. **Soubory cookies:** Poskytovatel využívá na Webu soubory cookies. Podmínky jejich užití se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pro rok 2026.
- Technické (nezbytné) cookies:** Tyto soubory jsou nutné pro správnou funkci Webového rozhraní, zabezpečení a platebního systému FAPI; jejich užití nevyžaduje souhlas Klienta.
 - Ostatní cookies (analytické, marketingové):** Tyto soubory jsou ukládány výhradně na základě dobrovolného a informovaného souhlasu Klienta uděleného

prostřednictvím interaktivní lišty na Webu. Podrobné informace o správě cookies jsou uvedeny v samostatném dokumentu na Webu.

12. DORUČOVÁNÍ

- 12.1. Smluvní strany se dohodly, že veškerá úřední korespondence (např. reklamace, odstoupení) je doručována elektronicky na e-mailové adresy uvedené ve Smlouvě (u Klienta adresa uvedená v Objednávce, u Poskytovatele adresa uvedená v úvodu těchto Obchodních podmínek).
- 12.2. Jakékoli písemnosti doručované elektronickou poštou se považují za **doručené okamžikem jejich přijetí na poštovní server adresáta**. Smluvní strany výslovně vylučují povinnost doručovat listinné kopie poštou, není-li to vyžadováno kogentními ustanoveními právních předpisů.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Volba práva: Veškeré právní vztahy vznikající na základě nebo v souvislosti se Smlouvou se řídí právním řádem České republiky. Pokud vztah obsahuje mezinárodní prvek, smluvní strany sjednávají, že se vztah řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
- 13.2. **Salvátorská klauzule:** Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto VOP neplatným či neúčinným, namísto takového ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatnost nebo neúčinnost jednoho ustanovení nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení těchto VOP.
- 13.3. **Trvání smlouvy:** Smlouva je uzavírána na dobu určitou, a to do okamžiku úplného splnění povinností Poskytovatele a Klienta vyplývajících ze Smlouvy (doručení Digitálního obsahu a úhrada Ceny).
- 13.4. **Archivace:** Smlouva včetně těchto VOP je archivována Poskytovatelem v elektronické podobě a není veřejně přístupná. Poskytovatel však tyto VOP zašle Klientovi v PDF formátu jako přílohu e-mailu potvrzujícího Objednávku v souladu s § 1827 odst. 2 OZ.
- 13.5. **Změna VOP:** Poskytovatel je oprávněn znění VOP jednostranně měnit či doplňovat v souvislosti se změnou legislativy, judikatury nebo technologickým vývojem. Změněné VOP jsou účinné dnem jejich zveřejnění na Webu. Pro Klienta je vždy závazné znění VOP, se kterým vyslovil souhlas v okamžiku odeslání Objednávky.
- 13.6. **GDPR:** Podrobné informace o zpracování osobních údajů a informační povinnost Poskytovatele dle nařízení GDPR jsou obsaženy v samostatném dokumentu **Zásady ochrany osobních údajů** zveřejněném na Webu.

13.7. Kontaktní údaje Poskytovatele:

- **Sídlo:** Brodského, Praha 4
- **E-mail:** info@theplan.cz
- **Telefon:** 605135211
- Poskytovatel neposkytuje jiný prostředek on-line komunikace (např. chat), není-li v rámci konkrétního Balíčku služeb sjednáno jinak.

13.8. Účinnost: **Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 3.3. 2026.**

V Praze dne 10.2. 2026

FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

(Vyplňte tento formulář a zašlete jej zpět pouze v případě, že si přejete odstoupit od Smlouvy v souladu s VOP. Upozorňujeme, že právo na odstoupení zaniká okamžikem úplného poskytnutí Služby – doručením Digitálního obsahu).

ADRESÁT:

Poskytovatel: Anna Tocháčková / ThePlan.cz

Se sídlem: Brodského, Praha

E-mail: info@theplan.cz

OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Tímto oznamuji, že odstupuji od Smlouvy o poskytování digitálního obsahu (vyhledání cestovních nabídek) uzavřené distančním způsobem prostřednictvím webového rozhraní.

Datum objednání Služby: _____

Číslo objednávky (uvedeno v e-mailu): _____

Zvolený Balíček služeb: _____

Jméno a příjmení Klienta: _____

Adresa Klienta: _____

Požadovaný způsob vrácení prostředků (číslo účtu): _____

PROHLÁŠENÍ KLIENTA:

Beru na vědomí, že pokud mi již byl výsledek Služby (itinerář/nabídka) prokazatelně doručen na e-mailovou adresu před odesláním tohoto oznámení, mé právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu v souladu s ustanovením § 1837 písm. l) občanského zákoníku zaniklo, neboť se jedná o dodání digitálního obsahu s mým předchozím souhlasem.

Datum: _____