

vstupovka.cz

Obchodní podmínky

pro zákazníky

Verze 2026.2

Datum vydání: 20. 9. 2026

Vydává

PRISMATIC s.r.o.

IČO: 01758748 · DIČ: CZ01758748

Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2

Zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 266524

Datová schránka: pxk66si · E-mail: info@vstupovka.cz

Článek I. — Úvodní ustanovení a vznik smluvního vztahu

1. Tyto Obchodní podmínky pro zákazníky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi:

- **Poskytovatelem:** PRISMATIC s.r.o., IČO: 01758748, DIČ: CZ01758748, se sídlem Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 266524, datová schránka pxk66si (dále jen „Poskytovatel“ nebo „vstupovka.cz“)
- **Zákazníkem:** fyzická osoba — spotřebitel (§ 419 OZ), která využívá služby platformy vstupovka.cz (dále jen „Zákazník“)

1.1 Dvojstupňový model souhlasu

2. **Stupeň 1 — registrace (informativní souhlas).** Při registraci v mobilní aplikaci nebo na webu je Zákazník informován o existenci těchto VOP a Zásad ochrany osobních údajů textem pod tlačítkem „Registrovat“:

> „Registrací beru na vědomí Zásady ochrany osobních údajů a Obchodní podmínky služby vstupovka.cz.“

3. Registrací vzniká mezi Zákazníkem a Poskytovatelem **smluvní vztah o poskytování bezplatné služby aplikace** (zákaznický účet, profil, vyhledávání provozoven, rezervace). Tento vztah neobsahuje finanční závazky ani úschovu peněz.

4. **Stupeň 2 — nabití Kreditu (explicitní souhlas s úschovou peněz).** Souhlas se zněním těchto VOP v plném rozsahu vyjadřuje Zákazník **nabitím Kreditu** na svou peněženku v Platformě. Před zobrazením platebních údajů pro nabití je Zákazníkovi zobrazen modální dialog:

> „Pro nabití kreditu potřebujeme váš souhlas s tím, že vstupovka.cz drží váš Kredit jako jistinu (úschova peněz) a umožňuje jeho čerpání u partnerských provozoven. Plné znění Obchodních podmínek je dostupné [zde]. ☐ Souhlasím s VOP verze [aktuální verze].“

5. **Platební údaje pro nabití Kreditu jsou zobrazeny až po udělení souhlasu.** Nebyl-li souhlas z technických důvodů zaznamenán v aplikaci, považuje se za udělený nejpozději okamžikem, kdy Zákazník odešle platbu a Poskytovatel ji připsá na jeho peněženku; Poskytovatel jej v takovém případě zaeviduje k okamžiku připsání platby.

6. Souhlas je platný **pro konkrétní verzi VOP** evidovanou v okamžiku jeho udělení. Při změně verze VOP je Zákazníkovi při dalším nabití Kreditu zobrazen aktualizovaný dialog.

7. **Souhlas se eviduje** odkazem na verzi VOP (včetně jejího SHA-256 hashe), datem a časem, IP adresou a identifikátorem zařízení.

1.2 Vztah Zákazníka a Provozovatele

8. **Tyto VOP upravují výhradně vztah mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.** Smluvní vztah mezi Zákazníkem a Provozovatelem (provozovnou, kterou Zákazník navštěvuje — fitness centrum, kadeřnictví, wellness apod.) je samostatný a Poskytovatel **není jeho stranou**. Práva a povinnosti vůči Provozovateli upravují podmínky příslušné provozovny, zobrazené v Platformě před nákupem.

1.3 Právní rámec

9. Smluvní vztah se řídí **právním řádem České republiky**, zejména:

- a) zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (§ 1740 — konkludentní souhlas; § 1751 —

obchodní podmínky; § 1810 a násl. — spotřebitelské smlouvy uzavírané distančním způsobem; § 2402 a násl. — úschova peněz),

b) zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,

c) zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku (§ 76 — výjimka pro malé poskytovatele elektronických peněz, pod kterou Poskytovatel působí),

d) nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb.

Článek II. — Definice pojmů

Pojem	Význam
Platforma	Webová a mobilní aplikace vstupovka.cz dostupná na doménách vstupovka.cz, www.vstupovka.cz a jejich subdoménách, včetně Android/iOS mobilní aplikace
Zákaznický účet	Účet Zákazníka v Platformě obsahující osobní údaje, Kreditní peněženku, přehled Vstupů, rezervací a aktivních Permanentek
Provozovatel	Podnikatelský subjekt (fitness centrum, kadeřnictví, wellness, masáže apod.), který přijímá Zákazníka ve své provozovně prostřednictvím Platformy
Kredit	Předplacený zůstatek Zákazníka uložený na jeho peněženku v Platformě, použitelný k úhradě služeb Provozovatelů
Vstup	Jednorázová návštěva Zákazníka v provozovně Provozovatele evidovaná Platformou (přes aplikaci, NFC, QR kód, kiosek, POS nebo zadáním personálem)
Permanentka	Předplacený balíček vstupů (např. „10x vstup do fitness“) nebo časové předplatné s omezenou platností
Rezervace	Objednání konkrétního termínu služby Provozovatele prostřednictvím Platformy
Daňový doklad	Doklad o uskutečněné službě, vystavený Poskytovatelem jménem Provozovatele
Testovací režim	Režim nově založeného účtu s nezávazným demo kreditem, ve kterém neprobíhají reálné finanční transakce (čl. IV.6)

Článek III. — Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi poskytovat **službu platformy vstupovka.cz**, která zahrnuje zejména:

a) Mobilní a webovou aplikaci pro přehled provozoven, plánování návštěv a správu Kreditu

b) Správu Kreditního účtu — příjem plateb Zákazníka, evidenci zůstatku, čerpání při návštěvách, refundace

c) Realizaci Vstupů do provozoven prostřednictvím aplikace, NFC, QR kódu, kiosku, POS nebo personálem

- d) Rezervační systém** pro služby vyžadující předchozí objednávku
- e) Doručování daňových dokladů** za nakoupené služby (digitálně v aplikaci, na žádost e-mailem)
- f) Notifikační službu** (push notifikace, e-maily o významných událostech)
- g) Technickou podporu**

2. Poskytovatel **není stranou smluvního vztahu** mezi Zákazníkem a Provozovatelem o poskytnutí samotné služby (např. cvičení s trenérem, kadeřnické ošetření, masáž). Poskytovatel **nenese odpovědnost** za kvalitu, dostupnost ani bezpečnost služeb Provozovatele. Reklamaci samotné služby řeší Zákazník přímo s Provozovatelem.

3. Zákazník se zavazuje:

- a)** Poskytovat pravdivé a aktuální údaje při registraci a v profilu
- b)** Užívat Platformu v souladu s těmito VOP a zákonem
- c)** Hradit ceny služeb Provozovatelů z Kreditu nebo jiným podporovaným způsobem
- d)** Chránit přístupové údaje k Zákaznickému účtu před zneužitím třetími osobami

Článek IV. — Registrace a Zákaznický účet

4.1 Vznik účtu

1. Zákazník se registruje v mobilní aplikaci vstupovka.cz (Android / iOS) nebo na webu Platformy. Při registraci uvede:

- a)** Jméno a příjmení
- b)** E-mailovou adresu
- c)** Telefonní číslo (volitelně)
- d)** Heslo
- e)** Volitelně: pohlaví, profilovou fotografii

2. Pod tlačítkem „Registrovat“ je uveden text „**Registrací beru na vědomí Zásady ochrany osobních údajů a Obchodní podmínky služby vstupovka.cz**“ s odkazy na oba dokumenty. Registrace nevyžaduje samostatný checkbox pro VOP — souhlas s plným zněním vzniká až nabitím Kreditu dle čl. I.4.

3. Po registraci je Zákazník vyzván k **potvrzení e-mailové adresy** klikem na aktivační odkaz s platností 24 hodin. **Bez potvrzení e-mailu nelze účet používat.** Účty založené přes Google nebo Apple se považují za ověřené.

4.2 Dvoufaktorové ověření (2FA)

4. Při přihlášení z neznámého zařízení Platforma vyžaduje **dvoufaktorové ověření** jednorázovým kódem zasláným e-mailem.

4.3 Ztráta hesla

5. Zapomene-li Zákazník heslo, může požádat o obnovu tlačítkem „Zapomněl jsem heslo“. Na registrovaný e-mail bude zaslán jednorázový kód a odkaz pro nastavení nového hesla s **platností 15 minut**.

4.4 Testovací režim nového účtu

6. Nově založený účet vzniká v **testovacím režimu** s nezávazným **demo kreditem**, který slouží výhradně k vyzkoušení funkcí Platformy. Demo kredit **nemá peněžní hodnotu, nelze jej vyplatit ani refundovat** a jeho čerpání nezakládá žádný závazek Provozovatele ani Poskytovatele. Testovací režim končí první reálnou platbou Zákazníka; demo kredit i testovací záznamy se tím ruší.

4.5 Zrušení účtu

7. Zákazník může svůj účet kdykoliv zrušit v nastavení aplikace. Při zrušení:

a) Zákazník zvolí, zda mu má být **nečerpaný Kredit vrácen** na bankovní účet (postupem dle čl. VII.10 a násl.), nebo se jej výslovně vzdává,

b) **budoucí rezervace** Zákazníka se zruší a jejich cena se vrátí v plné výši,

c) osobní údaje jsou **neprodleně anonymizovány**; obnovení účtu není možné,

d) údaje vyžadované zákonem pro daňové účely (daňové doklady) jsou uchovány **10 let**, odpojeny od aktivního identifikátoru.

8. Účet **nelze zrušit**, probíhá-li aktivní návštěva, je-li evidována nevyřízená platba nebo žádost o refundaci, nebo je-li Zákazník jediným správcem provozovny na Platformě.

Článek V. — Realizace návštěvy a Vstupu

5.1 Způsoby vstupu

1. Zákazník může zahájit Vstup do provozovny některým z těchto způsobů (dle vybavení a nastavení provozovny):

a) **Z mobilní aplikace** (tlačítko „Zahájit vstup“ u provozovny)

b) **NFC** — přiložením telefonu ke čtečce na recepci nebo kiosku

c) **QR kód** — naskenováním QR kódu provozovny

d) **Kiosek** — samoobslužným terminálem v provozovně

e) **Personálem provozovny** — obsluha zaeviduje Vstup podle jména, e-mailu nebo karty Zákazníka

2. Provozovna může nastavit, že Vstup zahajuje **výhradně personál**; v takovém případě aplikace samoobslužné zahájení nenabídne.

5.2 Úhrada Vstupu

3. Vstup je hrazen primárně z **Kreditu** Zákazníka. Nemá-li Zákazník dostatek Kreditu, je vyzván k jeho dobití. Má-li Zákazník platnou **Permanentku** pro daný typ služby, čerpá se Vstup z Permanentky a Kredit není dotčen.

4. Zákazník může u provozovny uhradit službu i **hotově, platební kartou, benefitní poukázkou** nebo **QR platbou bankovním převodem přímo na účet provozovny**. QR kód k takové platbě

generuje Platforma z údajů provozovny; **peníze jdou přímo Provozovateli** a Poskytovatel je nepřijímá. Úhradu potvrzuje obsluha provozovny.

5. Daňový doklad k úhradě podle odst. 3 a 4 vystavuje Poskytovatel jménem Provozovatele (čl. VIII.). Provozovna, která používá vlastní pokladní systém, může hotovostní, kartové a benefiční platby evidovat sama — pak Zákazník obdrží doklad přímo od provozovny a v aplikaci se tento nákup zobrazí bez dokladu. Úhrady Kreditem a QR platby na účet provozovny se tato výjimka netýká.

5.3 Potvrzení a odmítnutí Vstupu

6. Zahájí-li Vstup Zákazník sám z aplikace nebo QR kódem, je cena okamžitě stržena z Kreditu (nebo odečten vstup z Permanentky) a Vstup čeká na potvrzení provozovnou.

a) Potvrdí-li provozovna Vstup, je návštěva aktivní.

b) Odmítne-li provozovna Vstup, nebo nerozhodne-li do 30 minut, Vstup se automaticky ukončí, doklad se stornuje a **stržená částka (nebo čerpaný vstup z Permanentky) se Zákazníkovi vrátí**.

c) Zákazník nemůže sám odmítnout Vstup, který zahájil ze své aplikace.

7. Vstup zahájený v čase potvrzené rezervace, přes NFC, kiosek, POS terminál nebo personálem provozovny je aktivní ihned a odst. 6 se na něj nepoužije.

8. Zahájí-li Vstup personál provozovny za Zákazníka, potvrzuje jej Zákazník ve své aplikaci. Zákazník může takový Vstup odmítnout.

9. Průběh Vstupu (zahájení, potvrzení, ukončení) je zaznamenán v historii v aplikaci; o rozhodnutí provozovny může být Zákazník informován notifikací.

5.4 Průběh a ukončení návštěvy

10. Vyžaduje-li provozovna při Vstupu **vydání věcí** (klíč od skříňky, ručník, vybavení), eviduje je Platforma a Zákazník je povinen je při odchodu vrátit. Za nevrácené nebo poškozené věci odpovídá Zákazník přímo Provozovateli.

11. Návštěvu ukončuje Zákazník v aplikaci, personál provozovny, nebo se ukončí automaticky (např. vrácením zapůjčených věcí nebo opuštěním provozovny, umožňuje-li to nastavení). **Neukončená návštěva se automaticky uzavře po 12 hodinách**; Zákazník je o tom informován. Případný doplatek za služby čerpané během návštěvy zůstává k úhradě.

12. Čekající platba. Personál provozovny může vyžádat úhradu z Kreditu Zákazníka; Zákazník ji **potvrzuje ve své aplikaci** a nepotvrzená žádost po **24 hodinách** propadá. Provozovna může nastavit **limit pro automatické stržení** menších částek bez potvrzení během aktivní návštěvy; výše limitu je Zákazníkovi zobrazena v detailu návštěvy.

5.5 Storno Vstupu

13. Vstup hrazený z Kreditu lze stornovat Provozovatelem na žádost Zákazníka, existuje-li oprávněný důvod (technická chyba, omylem evidovaný Vstup, neposkytnutá služba). Při stornu je odpovídající částka vrácena na Kreditní peněženku Zákazníka. Byla-li tržba již zaevidována podle zákona o evidenci tržeb, vystaví Provozovatel opravný daňový doklad (dobropis).

5.6 Offline režim

14. Platforma umožňuje evidovat Vstupy i při výpadku připojení provozovny; záznamy se doplní po obnovení spojení. Zákazník bere na vědomí, že v takovém případě se stav Kreditu nebo Permanentky

projeví se zpožděním.

Článek VI. — Rezervace

1. Umožňuje-li to Provozovatel, může si Zákazník prostřednictvím Platformy rezervovat konkrétní termín služby. **Podmínky konkrétní služby — cena, délka, storno lhůta, storno poplatek a pravidla pro nedostavení se — jsou Zákazníkovi zobrazeny před potvrzením rezervace.**
2. **Cena rezervované služby je hrazena z Kreditu (nebo Permanentky) již při vytvoření rezervace.** Vytváří-li rezervaci personál provozovny za Zákazníka, vzniká čekající platba dle čl. V.12, kterou Zákazník potvrzuje v aplikaci.
3. **Zrušení Zákazníkem.** Zákazník může rezervaci zrušit v aplikaci. Zruší-li ji **nejméně ve lhůtě uvedené u služby (standardně 24 hodin) před jejím začátkem**, vrací se cena v plné výši. Při pozdějším zrušení může Provozovatel účtovat **storno poplatek** uvedený u služby (standardně 0 %); zbytek ceny se vrací na Kredit.
4. **Zrušení Provozovatelem.** Zruší-li rezervaci Provozovatel, vrací se cena **vždy v plné výši**. Totéž platí pro skupinovou lekci zrušenou pro nedosažení minimálního počtu účastníků.
5. **Nedostavení se (no-show).** Nedostaví-li se Zákazník na rezervovaný termín a rezervaci nezruší, **cena propadá** ve prospěch Provozovatele (u Permanentky se čerpaný vstup nevrací). Provozovatel může rozhodnout o vrácení. Opakované nedostavení se může být důvodem k omezení online rezervací u dané provozovny.
6. **Zahájí-li Zákazník Vstup v čase své potvrzené rezervace**, je Vstup potvrzen automaticky a rezervace se považuje za splněnou.
7. **Čekací listina.** Je-li termín obsazen, může se Zákazník zapsat na čekací listinu. Uvolní-li se místo, obdrží nabídku s **omezenou dobou na přijetí (30 minut)**; nepřijme-li ji, nabídka přechází na dalšího v pořadí.
8. Zruší-li se rezervace postupem podle odst. 3 až 5, Poskytovatel současně stornuje nebo dobropisuje související daňový doklad.

Článek VII. — Kreditní účet

7.1 Povaha Kreditu

1. Kredit Zákazníka představuje **předplacenou jistinu** drženou Poskytovatelem na peněžence Zákazníka v Platformě. **Není to elektronická peněženka** ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (Poskytovatel působí pod výjimkou § 76 pro malé poskytovatele elektronických peněz).

7.2 Nabíjení Kreditu

2. Kredit lze nabít **výhradně bankovním převodem** (s podporou QR platby SPAYD pro snadnější platbu z mobilní aplikace banky) na účet Poskytovatele, s variabilním symbolem, který Platforma Zákazníkovi zobrazí. Platby platební kartou ani jiné platební metody nejsou v této verzi podporovány.
3. **Jednorázové nabití činí nejméně 200 Kč a nejvýše 5 000 Kč.** Platbu mimo tento rozsah, platbu na neaktivní účet nebo platbu, kterou nelze přiřadit (chybný variabilní symbol), Poskytovatel automaticky nepřipisuje — posoudí ji ručně a buď ji připíše, nebo vrátí na účet odesílatele. Ručně posuzované platby Poskytovatel vyřídí **do 10 pracovních dnů**; Zákazník o ně může požádat na podpora@vstupovka.cz.
4. Přehled všech pohybů Kreditu (nabití, čerpání, vrácení) je Zákazníkovi kdykoli dostupný v

aplikaci. Písemné potvrzení o přijetí nebo vrácení jistiny vystaví Poskytovatel na žádost.

5. Budoucí rozšíření nabíjení Kreditu (mimo aktuální verzi VOP): dárkový Kredit, benefitní programy, platba kartou přímo v aplikaci. Kredit získaný z bonusů, dárků a benefitních programů bude označen jako **nevratný** a nebude předmětem bankovní refundace dle čl. VII.10 a násl.

7.3 Expirace Kreditu

6. Kredit má **platnost 12 měsíců od poslední aktivity Zákazníka na Platformě** (nabití, čerpání nebo přihlášení).

7. Poskytovatel zasílá e-mailová upozornění zpravidla **3 měsíce, 1 měsíc a 7 dní** před expirací s návodem, jak Kredit využít nebo si jej nechat vrátit.

8. Po expiraci Kredit propadá ve prospěch Poskytovatele a Zákazník obdrží závěrečný e-mail. **Do 30 dnů od propadnutí** může Zákazník požádat podporu Poskytovatele o přezkum.

9. Smysl expirace: bez expirace by jistina rostla neomezeně a vznikalo by likviditní riziko. Expirace je transparentně oznámena ve VOP a předchází jí tři upozornění.

7.4 Refundace Kreditu na bankovní účet Zákazníka

10. Zákazník může požádat o **vrácení nečerpaného Kreditu** na svůj bankovní účet v aplikaci nebo na webu (Profil → Kredit → Vrátit kredit).

11. Co lze vrátit: pouze Kredit, který vznikl nabitím ze strany Zákazníka. Kredit z bonusů, dárků nebo benefitních programů se nevrací. **Minimální částka refundace je 100 Kč**, nejde-li o vrácení celého zůstatku.

12. Identita příjemce (opatření proti praní peněz). Refundace se provádí **na bankovní účet, ze kterého byl Kredit nabit**. Platforma Zákazníkovi nabídne účty, ze kterých eviduje jeho platby. Uvede-li Zákazník jiný účet, žádost podléhá **ručnímu schválení** Poskytovatele a Poskytovatel může požadovat doložení, že účet patří Zákazníkovi; takovou žádost může i odmítnout.

13. Jedna žádost současně. Zákazník může mít v jednom okamžiku pouze jednu nevyřízenou žádost o refundaci. Podáním žádosti se odpovídající částka na peněžence zablokuje.

14. Lhůta. Poskytovatel žádost posoudí bez zbytečného odkladu a schválenou refundaci vyplatí v nejbližší výplatní dávce, **zpravidla do 5 a nejpozději do 10 pracovních dnů od schválení**. O přijetí žádosti, jejím schválení či zamítnutí i o odeslání peněz je Zákazník informován e-mailem. Připsání na účet Zákazníka závisí na bance.

15. O refundaci nelze žádat z účtu v testovacím režimu (čl. IV.6).

Článek VIII. — Daňové doklady

1. Za každý **uhrazený** nákup (jednorázový Vstup, Permanentka, rezervace, doplňkové zboží a služby) vystaví Poskytovatel **jménem Provozovatele** daňový doklad, a to na základě písemného zmocnění Provozovatele dle § 28 odst. 6 ZDPH. **Čerpání již zakoupené Permanentky nový doklad nevytváří.**

2. Vystavitelem dokladu je Provozovatel (jeho IČO/DIČ na dokladu). Poskytovatel je technickým nositelem vystavení. Používá-li provozovna vlastní pokladní systém pro hotovostní, kartové a benefitní platby (čl. V.5), vystavuje k nim doklad přímo Provozovatel.

3. Doručení dokladu Zákazníkovi:

- a) Digitálně v aplikaci** — dostupné po realizaci v sekci „Moje doklady“ (výchozí),
- b) E-mailem** — na žádost Zákazníka (tlačítko „Poslat doklad na e-mail“ v detailu dokladu),
- c) Tisk** — disponuje-li provozovna podporovaným tiskovým zařízením (volitelně).

4. Doklady jsou uchovávány v aplikaci po celou dobu existence Zákaznického účtu, minimálně však 10 let (zákonná povinnost), a to i po zrušení účtu (čl. IV.7 písm. d)).

5. Po nabytí účinnosti zákona o evidenci tržeb obsahuje doklad rovněž **potvrzovací kód (POK)**, byl-li tržbě přidělen.

Článek IX. — Reklamace

9.1 Reklamace služby Provozovatele

1. Reklamaci samotné služby (kvalita cvičení, čistota provozovny, chování personálu, problém s úkonem apod.) řeší Zákazník **přímo s Provozovatelem**. Poskytovatel není stranou tohoto vztahu.

9.2 Reklamace dokladu, Kreditu nebo Platformy

2. Reklamaci daňového dokladu (chyba ve výši, datu, předmětu) řeší Zákazník s Provozovatelem; Poskytovatel poskytne technickou součinnost při opravě (vystavení dobropisu).

3. Reklamaci Kreditu (chybný zápis, neoprávněné odepsání, problém s refundací) a **reklamaci Platformy** (chyba v aplikaci, nedostupnost, technický problém) lze podat:

- a)** e-mailem na podpora@vstupovka.cz, nebo
- b)** písemně na adresu sídla Poskytovatele.

Zákazník uvede zejména číslo dokladu nebo datum a provozovnu Vstupu.

9.3 Lhůty a postup

4. Reklamaci vyřídí Poskytovatel **do 30 dnů** od podání. V odůvodněných případech (vyžadujících součinnost třetích stran — banky, Provozovatele) může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů, o čemž Poskytovatel Zákazníka vyrozumí.

5. Poskytovatel zašle Zákazníkovi **písemné stanovisko** s vyřízením (uznáno / částečně uznáno / zamítnuto) a odůvodněním.

9.4 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

6. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná **Česká obchodní inspekce**, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa www.coi.cz. Mimosoudní řešení sporu je upraveno v § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb.

Článek X. — Odstoupení od smlouvy

1. Zákazník má dle § 1829 OZ právo **odstoupit od smluvního vztahu s Poskytovatelem do 14 dnů** od jeho uzavření (registrace), bez udání důvodu.

2. Odstoupení Zákazník provede:

- a)** zrušením účtu v aplikaci (Profil → Zrušit účet), nebo

b) zasláním e-mailu na podpora@vstupovka.cz s textem „Tímto odstupuji od smluvního vztahu s vstupovka.cz“, nebo

c) zasláním písemného oznámení na adresu sídla Poskytovatele.

3. Po odstoupení Poskytovatel zruší Zákaznický účet, **vrátí nečerpaný Kredit** na bankovní účet Zákazníka (postupem dle čl. VII.10 a násl.) a naloží s osobními údaji dle čl. IV.7.

4. Právo na odstoupení **nelze uplatnit na:**

a) již realizované Vstupy a poskytnuté služby (§ 1837 písm. a) OZ),

b) **Permanentky, jejichž čerpání bylo zahájeno** — vrací se poměrná nevyčerpaná část; o její vrácení Zákazník požádá Provozovatele nebo podporu Poskytovatele.

5. Odstoupení **se nevztahuje** na smluvní vztah mezi Zákazníkem a Provozovatelem o poskytnutí samotné služby — ten se řídí podmínkami příslušné provozovny.

Článek XI. — Ochrana osobních údajů (GDPR)

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb. Podrobné informace jsou v **Zásadách ochrany osobních údajů** dostupných na adrese vstupovka.cz/gdpr.

2. Role ve zpracování:

a) pro účely **Platformy** (správa účtu, Kredit, doklady, notifikace, bezpečnost) — **Poskytovatel je správce**,

b) pro účely **konkrétní návštěvy v provozovně** (prezence, klientská karta, poznámky trenéra) — **Provozovatel je správce** a Poskytovatel jeho zpracovatel.

3. Rozsah zpracovaných údajů:

- identifikační (jméno, příjmení, e-mail, telefon),
- transakční (historie Vstupů a rezervací, Kredit, doklady, platby),
- technické (IP adresa, identifikátor zařízení, přibližná lokalizace pro automatické ukončení návštěvy),
- volitelné (profilová fotografie, pohlaví, preference).

4. Doba uchování:

- aktivní účet: po celou dobu trvání účtu,
- po zrušení účtu: osobní údaje neprodleně anonymizovány (čl. IV.7),
- daňové doklady: 10 let (zákonná povinnost),
- anonymizovaná data: bez omezení (analytické účely Platformy).

5. Práva Zákazníka (čl. 15–22 GDPR):

- právo na přístup k osobním údajům — v aplikaci tlačítko „**Stáhnout moje data**“; export obsahuje profil, historii Vstupů a rezervací, pohyby Kreditu a doklady,
- právo na opravu nepřesných údajů,
- právo na výmaz („právo být zapomenut“) — kromě údajů uchovávaných ze zákona,
- právo na omezení zpracování,
- právo na přenositelnost dat,
- právo vznést námitku,
- právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

6. Předávání údajů třetím stranám — v nezbytném rozsahu a na základě smluv o zpracování:

- **Provozovatelům**, u nichž Zákazník realizuje Vstup nebo rezervaci,
- **bance** pro zpracování plateb a refundací,
- **poskytovateli push notifikací** (Google — Firebase Cloud Messaging),
- **poskytovateli e-mailových služeb** (Seznam.cz),
- **poskytovateli jazykového modelu** (Google — Gemini) pro chatbota odpovídajícího na dotazy návštěvníků webu; Zákazník do chatu nemá zadávat osobní ani citlivé údaje,
- **správci daně** v rozsahu nezbytném pro evidenci tržeb (po nabytí účinnosti zákona o evidenci tržeb),
- **Nikdy nepředáváme údaje pro marketingové účely třetích stran** bez výslovného souhlasu Zákazníka.

Článek XII. — Práva a povinnosti smluvních stran

12.1 Poskytovatel se zavazuje

1. Usilovat o dostupnost Platformy alespoň **99,5 % času** v kalendářním měsíci mimo ohlášené odstávky. Jde o **cílovou hodnotu**, nikoli o garanci se sankcí; dostupnost se posuzuje podle záznamů Poskytovatele a nezahrnuje zásahy vyšší moci, výpadky sítí a služeb třetích stran ani zařízení Zákazníka.
2. Informovat o plánovaných odstávkách s předstihem alespoň 24 hodin (notifikace nebo upozornění v aplikaci).
3. Zpracovávat osobní údaje s odbornou péčí v souladu s GDPR.
4. Poskytovat technickou podporu **e-mailem na podpora@vstupovka.cz v pracovních dnech 9-17 hod.**
5. Řešit reklamace dle čl. IX.
6. Zachovávat **mlčenlivost** o údajích Zákazníka mimo zákonné výjimky.

12.2 Zákazník se zavazuje

7. Neposkytovat přístupové údaje k Zákaznickému účtu třetím osobám.
8. Bez zbytečného odkladu nahlásit ztrátu nebo krádež zařízení s aktivní aplikací.
9. Neužívat Platformu k jinému než deklarovanému účelu (zejména ne k podnikatelské činnosti, předstírání Vstupu nebo manipulaci s Kreditem).
10. Dodržovat pravidla jednotlivých provozoven.
11. Vracet věci zapůjčené v provozovně (čl. V.10).

Článek XIII. — Trvání a ukončení smluvního vztahu

1. Smluvní vztah se uzavírá **na dobu neurčitou**.
2. Zákazník může smluvní vztah ukončit kdykoliv **zrušením účtu** v aplikaci nebo postupem dle čl. X.
3. Poskytovatel může smluvní vztah ukončit **s 30denním předstihem** oznámeným na registrovaný e-mail v případě:

- a) hrubého porušení těchto VOP Zákazníkem,
 - b) podezření na podvodné jednání (manipulace s Kreditem, předstírání Vstupů, vícenásobné účty),
 - c) dlouhodobé neaktivity Zákazníka (více než 24 měsíců bez přihlášení a bez zůstatku Kreditu).
4. Při ukončení smluvního vztahu:
- a) účet je deaktivován v okamžiku ukončení,
 - b) **nevyčerpaný Kredit** je vrácen na bankovní účet Zákazníka dle čl. VII.10 a násl.,
 - c) budoucí rezervace se ruší s vrácením ceny v plné výši,
 - d) aktivní Permanentky propadají bez nároku na náhradu, ledaže byly zakoupeny v posledních 14 dnech (pak Zákazník využije práva dle čl. X.),
 - e) daňové doklady jsou uchovány zákonnou dobu, jinak je provedena anonymizace dle čl. IV.7.

Článek XIV. — Změny VOP

1. Poskytovatel si vyhrazuje právo VOP **jednostranně změnit**. O změně informuje Zákazníka **e-mailem na registrovanou adresu a upozorněním v aplikaci** (banner nebo dialog při dalším přihlášení).
2. Změny VOP nabývají vůči Zákazníkovi účinnosti **nejdříve 30 dní po oznámení**. Nesouhlasí-li Zákazník se změnou, může smluvní vztah ukončit dle čl. XIII. a požádat o vrácení nečerpaného Kreditu.
3. Při dalším nabití Kreditu po nabytí účinnosti změny je Zákazníkovi zobrazen dialog s novou verzí a souhlas se eviduje znovu (čl. I.4 až 7). Pokračováním v používání Platformy po nabytí účinnosti změny Zákazník novou verzí VOP přijímá.
4. Verze VOP je evidována v Platformě se **SHA-256 hashem plného textu**. Aktuální i předchozí znění jsou dostupná na vstupovka.cz/podminky.

Článek XV. — Závěrečná ustanovení

1. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem uvedeným v záhlaví dokumentu, vůči jednotlivému Zákazníkovi však nejdříve dle čl. XIV.2.
2. Případné spory budou řešeny přednostně **smírnou cestou** přes podporu Poskytovatele. Není-li smír možný, je k rozhodování příslušný **soud podle bydliště Zákazníka** (§ 87 OSŘ — spotřebitelský spor).
3. Tyto VOP jsou vyhotoveny v **českém jazyce**. V případě rozporu s překlady do jiných jazyků má přednost české znění.
4. **Salvatorská doložka:** Stane-li se některé ustanovení těchto VOP neplatným, neúčinným nebo nevynutitelným, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým, které svým obsahem co nejvíce odpovídá původnímu záměru — s respektem k zákonné ochraně spotřebitele.

5. Kontakt na Poskytovatele:

- Adresa: PRISMATIC s.r.o., Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2

- IČO: 01758748, DIČ: CZ01758748
- Datová schránka: pxk66si
- E-mail: podpora@vstupovka.cz
- Web: vstupovka.cz

Verze 2026.2 | Datum vydání: 20. 9. 2026 | Účinnost: 20. 9. 2026

PRISMATIC s.r.o.

IČO: 01758748 · DIČ: CZ01758748 · Datová schránka: pxk66si

Sídlo: Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2

Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 266524

E-mail: info@vstupovka.cz · Podpora: podpora@vstupovka.cz

Bankovní spojení (Fio banka): 2103512710 / 2010 · IBAN: CZ64 2010 0000 0021 0351 2710