Obchodné podmienky predaja darčekových poukážok Wakelake

Verzia VOP-2026-12-v1, účinná od.

1. Kto predáva

1.1 Predávajúcim je **Cable s.r.o.**, sídlo Šustekova 37, 851 04 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35977809, DIČ: 2022127613, IČ DPH: SK2022127613, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 39302/B (ďalej „predávajúci“).

1.2 Poukážky sa uplatňujú v areáli Wakelake, Cesta na Senec 12, 821 04 Bratislava (ďalej „areál“).

1.3 Kontakt pre obchod (objednávky, odstúpenie od zmluvy, reklamácie, žiadosti o predĺženie platnosti): e-mail **shop@wakelake.sk**, telefón +421 918 469 253. Na tieto kontakty, na adresu sídla alebo na adresu areálu možno poslať odstúpenie od zmluvy, reklamáciu, žiadosť o nápravu alebo iný podnet. Všeobecný kontakt areálu je info@wakelake.sk.

1.4 Orgánom dohľadu je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava, www.soi.sk.

2. Základné pojmy

2.1 Tieto obchodné podmienky upravujú kúpu darčekových poukážok v internetovom obchode na adrese wakelake.sk/obchod (ďalej „obchod“) a ich uplatnenie v areáli.

2.2 **Kupujúci** je osoba, ktorá si v obchode objedná poukážku. **Spotrebiteľ** je kupujúci – fyzická osoba, ktorá pri kúpe nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. **Držiteľ** je osoba, ktorá poukážku predloží v areáli.

2.3 **Poukážka** je darčeková poukážka jedného z dvoch druhov:

a) **hodnotová poukážka** znie na sumu v eurách (napríklad 50 €);

b) **poukážka na službu** znie na jednu konkrétnu službu uvedenú v ponuke obchodu (napríklad lekcia, kurz alebo vstup).

Druh poukážky je uvedený v ponuke obchodu, v zhrnutí objednávky a na poukážke. Kde tieto podmienky hovoria len o „poukážke“, platia pre oba druhy. Poukážka je doklad vo formáte PDF s jedinečným kódom a QR kódom. Kupujúci si pri objednávke vyberie formát PDF na tlač (A4 alebo DL).

3. Objednávka a uzavretie zmluvy

3.1 Pri každej poukážke obchod uvádza, čo poukážka zahŕňa, jej konečnú cenu a dátum, do ktorého by platila, keby bola kúpená v daný deň.

3.2 Kupujúci:

a) vyberie poukážku a jej formát;

b) vyplní meno a priezvisko a e-mail; nepovinne telefón, meno obdarovaného, venovanie a motív poukážky; ak kupuje na firmu, údaje firmy (článok 11);

c) potvrdí súhlas s týmito obchodnými podmienkami a udelí súhlas podľa bodu 7.5;

d) skontroluje zhrnutie objednávky (poukážka, cena, platnosť, doručenie, odstúpenie od zmluvy, reklamácie, predávajúci);

e) stlačí tlačidlo **„Objednať s povinnosťou platby“**;

f) zaplatí v platobnom okne.

3.3 Kým kupujúci nezaplatí, môže údaje opraviť: pred odoslaním objednávky priamo vo formulári, po otvorení platobného okna tlačidlom „Zmeniť údaje“.

3.4 Odoslaním objednávky tlačidlom „Objednať s povinnosťou platby“ kupujúci záväzne navrhuje uzavretie zmluvy a berie na vedomie, že objednávka zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu. Predávajúci návrh prijíma tým, že kupujúcemu po úspešnej platbe potvrdí objednávku (na stránke s potvrdením platby a e-mailom). **Zmluva je uzavretá okamihom, keď toto potvrdenie kupujúcemu príde.** Ak platba neprebehne, zmluva nevzniká a kupujúcemu sa nič neúčtuje.

3.5 Prijatie objednávky predávajúci potvrdí kupujúcemu elektronicky hneď po jej odoslaní, priamo na stránke obchodu. Hneď po zaplatení mu pošle e-mail s potvrdením o uzavretí zmluvy a číslom objednávky, s poukážkou, s týmito obchodnými podmienkami, s poučením o práve odstúpiť od zmluvy a vzorovým formulárom, s potvrdením vyhlásenia a súhlasu podľa bodu 7.5 a s faktúrou.

3.6 Zmluva sa uzatvára v slovenskom jazyku. Predávajúci uchováva objednávku a verziu podmienok, ktorú kupujúci odsúhlasil, a na požiadanie mu ich pošle.

3.7 Za použitie internetu pri objednávke si predávajúci nič neúčtuje.

4. Cena, platba a doručenie

4.1 Cena uvedená v obchode je konečná a v eurách. Za doručenie poukážky sa neplatí.

4.2 Platí cena, ktorú kupujúci vidí v zhrnutí objednávky a na tlačidle objednávky. Ak sa cena medzitým zmenila, obchod na to kupujúceho upozorní a objednávku treba potvrdiť znova.

4.3 Platí sa platobnou kartou cez platobnú službu Stripe; platbu overuje banka kupujúceho (3-D Secure). Ak platobné okno ponúka aj iný spôsob okamžitej platby (napríklad Apple Pay alebo Google Pay), možno použiť aj ten. Údaje o karte predávajúci nedostáva.

4.4 Poukážka sa doručuje len elektronicky: e-mailom ako PDF na adresu z objednávky, spravidla do niekoľkých minút po zaplatení. Krátko po zaplatení sa dá stiahnuť aj na stránke s potvrdením platby.

4.5 Ak e-mail s poukážkou nepríde do 15 minút, kupujúci sa ozve predávajúcemu (bod 1.3) a predávajúci mu poukážku pošle znova. Za správnosť e-mailovej adresy zodpovedá kupujúci.

4.6 Obdarovanému odovzdá poukážku kupujúci sám. Predávajúci ju obdarovanému neposiela.

4.7 Meno obdarovaného a venovanie sú nepovinné. Kupujúci ich uvádza na vlastnú zodpovednosť; venovanie nesmie byť protiprávne ani urážlivé. Poukážku s takým venovaním môže predávajúci odmietnuť vystaviť a vrátiť cenu.

5. Platnosť a uplatnenie poukážky

5.1 **Platnosť.** Poukážka platí **12 mesiacov odo dňa kúpy**. Posledný deň platnosti je uvedený ako dátum v zhrnutí objednávky, v potvrdzujúcom e-maile a na poukážke.

5.2 **Sezóna.** Areál je sezónna prevádzka. Sezóna trvá, kým je otvorený vlek: vlek sa otvára ako prvý a zatvára ako posledný. Keď je vlek zatvorený, je zatvorený celý areál a poukážku ani kredit použiť nemožno. V sezóne sa poukážka uplatňuje v otváracích hodinách zverejnených na wakelake.sk. Kupujúci s tým pri kúpe počíta: poukážka kúpená v zime sa dá prvýkrát použiť až po otvorení sezóny. Do 12 mesiacov platnosti sa počíta aj čas, keď je areál zatvorený.

5.3 **Ako sa uplatňuje.** Poukážka sa uplatňuje osobne v areáli. Držiteľ ju pred nákupom alebo čerpaním služby predloží obsluhe (vytlačenú alebo v telefóne) a obsluha načíta jej kód. Rozhoduje stav poukážky v systéme predávajúceho. Každú poukážku možno uplatniť **len raz**. Hodnotová poukážka sa uplatňuje podľa bodu 5.4, poukážka na službu podľa bodu 5.10.

5.4 **Hodnotová poukážka.** Hodnotová poukážka sa uplatňuje **vždy celá**: uplatnením sa celá jej hodnota pripíše držiteľovi ako kredit na jeho účet vo Wakelake (ďalej „kredit“). Tým je poukážka použitá; nikdy na nej neostáva čiastočný zostatok. Kreditom držiteľ platí tovar a služby v areáli, za ceny platné v deň útraty. Ak je nákup lacnejší ako hodnota poukážky, zvyšok mu ostáva ako kredit na ďalšiu útratu. Ak je nákup drahší, držiteľ rozdiel doplatí. Hodnotovú poukážku nemožno uplatniť len sčasti. Kredit vedie predávajúci vo svojom systéme a platí najmenej do dňa, do ktorého platila poukážka, z ktorej vznikol.

5.5 **Bez výplaty peňazí.** Poukážku ani kredit nemožno vymeniť za peniaze. Z poukážky ani z kreditu sa nevydáva a nevyčerpaná časť sa nevypláca. Práva kupujúceho pri odstúpení od zmluvy (článok 7) a pri vadách (článok 9) tým nie sú dotknuté.

5.6 **Prenosnosť.** Poukážka neznie na meno a možno ju darovať. Uplatní ju ten, kto ju predloží ako prvý; meno obdarovaného na poukážke má len darčekový význam. Kupujúci a držiteľ chránia kód poukážky pred zneužitím. Ak sa poukážka stratí a ešte nebola uplatnená, predávajúci ju kupujúcemu na požiadanie pošle znova.

5.7 **Predĺženie a koniec platnosti.** Kto poukážku nestihne využiť, má nárok na **jedno bezplatné predĺženie platnosti o šesť mesiacov**. Stačí o to požiadať najneskôr v posledný deň platnosti e-mailom na shop@wakelake.sk a uviesť kód poukážky. Predávajúci predĺženie potvrdí e-mailom; šesť mesiacov sa počíta od pôvodného posledného dňa platnosti. Po uplynutí platnosti (aj predĺženej) poukážku nemožno uplatniť a jej cena sa nevracia. Ak predávajúci v sezóne sám znemožní uplatnenie poukážky (napríklad dlhším zatvorením areálu), platnosť o tento čas predĺži.

5.8 **Ak areál skončí.** Ak predávajúci prestane areál trvalo prevádzkovať, vráti kupujúcemu cenu neuplatnenej poukážky a držiteľovi nevyčerpaný kredit.

5.9 Predávajúci môže poukážku zablokovať, ak bola platba za ňu vrátená alebo spochybnená v banke, alebo ak kupujúci odstúpil od zmluvy.

5.10 **Poukážka na službu.** Poukážka na službu oprávňuje držiteľa na jednu službu, ktorá je na nej uvedená, v rozsahu a za podmienok, ktoré pre túto službu platia v areáli (napríklad termín podľa dostupnosti, vek, prevádzkový poriadok). Uplatňuje sa tak, že ju držiteľ vymení za túto službu; použitá je vtedy, keď predávajúci službu poskytol. Držiteľ za službu nič nedopláca, ani keď sa jej cena medzitým zvýšila; ak sa cena znížila, rozdiel sa nevracia. Poukážku na službu nemožno vymeniť za inú službu, za kredit ani za peniaze; bod 5.4 sa na ňu nepoužije. Ak predávajúci službu z poukážky prestane trvalo poskytovať, ponúkne držiteľovi inú službu najmenej v rovnakej hodnote alebo vráti kupujúcemu cenu poukážky.

6. Kedy môže predávajúci od zmluvy odstúpiť

Predávajúci môže od zmluvy odstúpiť a vrátiť cenu len z týchto dôvodov:

a) cena alebo hodnota poukážky bola v obchode v dôsledku chyby systému zjavne nesprávna a kupujúci o chybe musel vedieť;

b) banka alebo držiteľ karty platbu spochybnili alebo vrátili (najmä pri zneužití karty).

Kupujúcemu to bez zbytočného odkladu oznámi e-mailom s uvedením dôvodu.

7. Odstúpenie od zmluvy do 14 dní (spotrebiteľ)

7.1 Spotrebiteľ môže od zmluvy odstúpiť **bez udania dôvodu do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy**. Ak by mu poukážka prišla až v neskorší deň, lehota sa počíta odo dňa jej doručenia. Lehota je dodržaná, ak oznámenie o odstúpení odošle najneskôr v jej posledný deň. Toto právo predávajúci priznáva pri každej poukážke.

7.2 Odstúpiť možno:

a) online na stránke wakelake.sk/obchod/odstupenie-od-zmluvy/ cez odkaz **„Odstúpiť od zmluvy tu“** (je v pätičke webu, v obchode a v potvrdzujúcom e-maile): spotrebiteľ uvedie meno a priezvisko, číslo objednávky a e-mail a stlačí **„Potvrdiť odstúpenie od zmluvy“**; predávajúci mu bezodkladne pošle e-mailom potvrdenie o doručení s obsahom oznámenia a dátumom a časom jeho odoslania;

b) e-mailom na shop@wakelake.sk;

c) listom na adresu sídla alebo areálu;

d) vzorovým formulárom, ktorý je súčasťou poučenia o odstúpení od zmluvy; jeho použitie nie je povinné.

7.3 **Nepoužitá poukážka.** Ak spotrebiteľ odstúpi v lehote a poukážka nebola použitá, predávajúci mu vráti celú cenu, teda všetky platby, ktoré od neho prijal, do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia, rovnakým spôsobom, akým spotrebiteľ platil, a bez poplatkov. K vrátenej platbe vystaví opravnú faktúru. Doručením oznámenia poukážka prestáva platiť.

7.4 Ak poukážku medzitým dostal obdarovaný, kupujúci ho o odstúpení informuje.

7.5 **Použitie pred uplynutím 14 dní.** Poukážka je použiteľná hneď po zaplatení, teda aj pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. Predávajúci preto spotrebiteľa pred objednávkou osobitne poučí, že ak udelí súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, po úplnom poskytnutí služby stráca právo na odstúpenie od zmluvy, a že služba je úplne poskytnutá použitím poukážky: pri hodnotovej poukážke pripísaním celej jej hodnoty na kredit, pri poukážke na službu poskytnutím služby, na ktorú poukážka znie (bod 7.6). Spotrebiteľ pri objednávke vyhlási, že bol takto poučený, a udelí výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty. Potvrdenie tohto vyhlásenia a súhlasu dostane v potvrdzujúcom e-maile.

7.6 **Použitá poukážka sa nevracia.** Ak sa poukážka použila počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, na základe súhlasu podľa bodu 7.5, právo odstúpiť od zmluvy zaniká a cena poukážky sa nevracia, ani sčasti. Čiastočné vrátenie ceny neexistuje: nepoužitá poukážka sa pri odstúpení v lehote vracia celá (bod 7.3), použitá sa nevracia.

a) **Hodnotová poukážka** je použitá, keď sa celá jej hodnota pripísala držiteľovi ako kredit (bod 5.4).

Tým predávajúci plnenie z poukážky poskytol úplne; kredit držiteľovi ostáva.

b) **Poukážka na službu** je použitá, keď predávajúci poskytol službu, na ktorú poukážka znie (bod 5.10). Tým je služba poskytnutá úplne.

7.7 Ak zákon priznáva spotrebiteľovi v niektorom z týchto prípadov viac, platí zákon.

8. Vrátenie ceny v iných prípadoch

8.1 Po uplynutí 14 dní nemá kupujúci nárok na vrátenie ceny len preto, že si kúpu rozmyslel.

8.2 Predávajúci môže na žiadosť kupujúceho z dobrej vôle vrátiť cenu poukážky, ktorá ešte nebola uplatnená. Práva z vád (článok 9) tým nie sú dotknuté.

9. Reklamácie (reklamačný poriadok)

9.1 Predávajúci zodpovedá za to, že poukážka zodpovedá objednávke a že ju počas platnosti možno uplatniť podľa týchto podmienok. Zodpovedá aj za vady tovaru a služieb, ktoré držiteľ v areáli za poukážku alebo kredit dostal.

9.2 **Ako reklamovať.** Vadu poukážky (napríklad neprišla, kód sa nedá načítať, je na nej nesprávna hodnota, dátum alebo venovanie, nedá sa uplatniť, hoci je platná a nepoužitá) možno vytknúť e-mailom na shop@wakelake.sk, telefonicky na +421 918 469 253, osobne v areáli alebo listom na adresu sídla alebo areálu. Treba uviesť meno, e-mail z objednávky, číslo objednávky alebo kód poukážky a opis vady. Vadu služby alebo tovaru z areálu je najlepšie vytknúť hneď na mieste u obsluhy.

9.3 **Dokedy.** Predávajúci odporúča vytknúť vadu čo najskôr po jej zistení. Vadu poukážky možno vytknúť do dvoch rokov od jej doručenia. Vadu služby poskytnutej v areáli možno vytknúť do šiestich mesiacov od jej poskytnutia. Vadu tovaru kúpeného v areáli možno vytknúť do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do dvoch rokov od dodania tovaru. Ak sa vada poukážky prejaví pri pokuse o uplatnenie na konci platnosti, platnosť sa predĺži o čas vybavovania reklamácie.

9.4 Predávajúci spotrebiteľovi vytknutie vady bezodkladne písomne potvrdí (e-mailom alebo osobne) a uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nie je dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady. Pri tovare kúpenom v areáli môže byť dlhšia, len ak to odôvodňuje objektívny dôvod, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

9.5 **Ako sa reklamácia vybaví.**

a) Vada poukážky: predávajúci bezplatne pošle opravenú alebo novú poukážku s rovnakou alebo dlhšou platnosťou. Ak to nie je možné, vráti cenu poukážky.

b) Vada služby: predávajúci vadu bezplatne odstráni, najmä službu poskytne znova alebo ju doplní. Ak vadu nemožno odstrániť a bráni riadnemu využitiu služby, alebo ak sa vada opakuje, kupujúci môže od zmluvy odstúpiť a predávajúci vráti cenu; pri inej neodstrániteľnej vade má kupujúci právo na primeranú zľavu.

c) Vada tovaru kúpeného v areáli: kupujúci si môže zvoliť opravu alebo výmenu; ak ju predávajúci nevykoná alebo ak to zákon pripúšťa z iného dôvodu, má kupujúci právo na primeranú zľavu alebo môže od kúpnej zmluvy odstúpiť (§ 621 až 624 Občianskeho zákonníka).

9.6 Ak predávajúci zodpovednosť za vadu odmietne, oznámi spotrebiteľovi dôvody písomne (e-mailom). Vybavenie reklamácie je bezplatné.

9.7 Vadou nie je, že službu nemožno čerpať mimo sezóny, mimo otváracích hodín alebo pri počasí, ktoré prevádzku nedovoľuje, ani to, že držiteľ nespĺňa podmienky služby (napríklad vek alebo prevádzkový poriadok).

10. Riešenie sporov

10.1 Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo si myslí, že predávajúci porušil jeho práva, môže ho požiadať o nápravu e-mailom na shop@wakelake.sk.

10.2 Ak predávajúci žiadosť zamietne alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. Príslušným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, e-mail ars@soi.sk, https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi, alebo iný subjekt zo zoznamu, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR (www.mhsr.sk). Alternatívne riešenie sporu pred Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezplatné; iný oprávnený subjekt môže žiadať poplatok najviac 5 € vrátane DPH.

10.3 Spotrebiteľ s bydliskom v inom štáte EÚ sa môže obrátiť aj na Európske spotrebiteľské centrum vo svojej krajine (https://www.eccnet.eu).

10.4 Európska platforma na riešenie sporov online (ODR) bola 20. 7. 2025 zrušená, preto na ňu predávajúci neodkazuje.

10.5 Spotrebiteľ sa môže vždy obrátiť aj na súd.

11. Nákup na firmu

11.1 Kto kupuje poukážku v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, označí pri objednávke „Kupujem na firmu“ a uvedie obchodné meno, sídlo a IČO firmy, a tiež DIČ a IČ DPH, ak ich firma má. Označením vyhlasuje, že poukážku kupuje v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Faktúra sa vystaví na firmu.

11.2 Kupujúci, ktorý kupuje na firmu, nie je spotrebiteľom. Na jeho nákup sa nevzťahujú ustanovenia určené spotrebiteľom, najmä právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní (článok 7), lehoty podľa bodov 9.3 a 9.4 a článok 10. Vady vytkne bez zbytočného odkladu po tom, čo ich zistil.

11.3 Všetko ostatné platí rovnako ako pri každej inej poukážke: platnosť, jej predĺženie aj spôsob použitia (článok 5).

11.4 Zákonné práva kupujúceho, ktorý je v skutočnosti spotrebiteľom, tým nie sú dotknuté.

12. Osobné údaje

Ako predávajúci spracúva osobné údaje kupujúceho a obdarovaného, opisuje dokument Ochrana osobných údajov na wakelake.sk/ochrana-osobnych-udajov/.

13. Záverečné ustanovenia

13.1 Zmluva sa riadi právom Slovenskej republiky. Ak má spotrebiteľ obvyklý pobyt v inom štáte EÚ, táto voľba ho nezbavuje ochrany, ktorú mu dávajú ustanovenia práva jeho štátu, od ktorých sa nemožno zmluvou odchýliť.

13.2 Predávajúci môže podmienky zmeniť. Na každú zmluvu sa použije verzia účinná v čase odoslania objednávky; jej označenie je v potvrdzujúcom e-maile.

13.3 Ak je niektoré ustanovenie neplatné, ostatné ostávajú v platnosti.

13.4 Súčasťou podmienok je poučenie o práve odstúpiť od zmluvy so vzorovým formulárom (wakelake.sk/obchod/odstupenie-od-zmluvy/).