

Z technických důvodů bude Specializovaný web pro nákup virtuálních dárkových karet nedostupný nejpozději do 31.12.2025.

Obchodní podmínky Dárkové karty MODIVO a virtuální dárkové karty MODIVO

§ 1 Předmět obchodních podmínek

Tyto obchodní podmínky stanovují podmínky pro používání dárkových karet MODIVO a virtuálních dárkových karet MODIVO, zejména práva a povinnosti uživatelů karet a povinnosti a rozsah odpovědnosti vydavatele karet.

§ 2 Slovníček

Pojmy použité v tomto dokumentu mají následující význam:

1. Akceptanti - příjemci, kteří přijímají platby dárkovou kartou MODIVO nebo virtuální dárkovou kartou MODIVO, tj. CCC, Distribution, Modivo, Eobuv.
2. Aplikace - software (mobilní aplikace) internetového obchodu: CCC, Modivo, eobuv, spravovaný společností CCC nebo Modivo, určený k instalaci na mobilní zařízení a umožňující používání internetového obchodu bez nutnosti spouštět webový prohlížeč.
3. CCC - Modivo Czech s.r.o. se sídlem v Praze, Českomoravská 2420/15, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod číslem C 134753 (provozující kamenné prodejny pod značkami: CCC, HalfPrice, Worldbox a internetové obchody pod značkami: CCC).
4. Distribution - Distribution s.r.o. se sídlem v Praze, Nový Zlíchov 3202/18, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod číslem C 58362 (provozující kamenné prodejny pod značkou: Boardriders).
5. Modivo - MODIVO.COM S.A. se sídlem Zielona Góra, ul. Nowy Kisielin - Nowa 9, 66-002 Zielona Góra, jejíž zápisy vede Okresný soud v Zielona Góra, 8. oddělení. Gosp. KRS, pod číslem KRS 0000541722, NIP 929-13-53-356, REGON 970569861, BDO 000031285 se základním kapitálem: 2 008 001,00 PLN, splaceným v plné výši (spravuje internetové obchody provozované pod značkou: Modivo).
6. Eobuv - MODIVO.cz s.r.o. se sídlem v Praze, Českomoravská 2420/15 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod číslem C 336485 (provozující kamenné obchody pod značkou: eobuv).
7. Specializovaný web - web dostupný na adrese URL: giftcard.modivo.com/cz/page/ecard_choose určený k distribuci virtuálních dárkových karet MODIVO, ověřování jejich zůstatku a platnosti.
8. InStore - software fungující ve webovém prohlížeči, dostupný na mobilních zařízeních, která jsou k dispozici zákazníkům, včetně kupujících a uživatelů, v kamenných prodejnách pod značkou eobuv, umožňující zákazníkům, včetně kupujících a uživatelů, ověřit sortiment kamenné prodejny, kterou navštěvují, a zadávat objednávky v internetovém obchodě eobuv, aniž by museli vytvářet nebo se přihlašovat k účtu v internetovém obchodě.

9. Nstore - software fungující ve webovém prohlížeči a dostupný na mobilních zařízeních CCC, který CCC nabízí zákazníkům k použití v kamenných prodejnách CCC. Umožňuje zákazníkům zkontrolovat nabídku v kamenné prodejně a zadat objednávku na webových stránkách bez možnosti vytvoření nebo přihlášení se k účtu na webových stránkách. Mobilní zařízení CCC jsou výlučným majetkem CCC a zákazníci jsou povinni je vrátit nejpozději při opuštění kamenné prodejny.
10. Virtuální dárková karta MODIVO - dárková karta vydaná na doručitele ve virtuální podobě, bez fyzického nosiče, která umožňuje uživateli platit za produkty nebo služby zakoupené v kamenných obchodech nebo internetových obchodech, včetně prostřednictvím aplikace, InStore nebo Nstore, až do výše odpovídající hodnotě virtuální dárkové karty a v rámci její platnosti. Virtuální dárková karta je doručena e-mailem ve formě souboru PDF, který lze vytisknout.
11. Dárková karta MODIVO - nástroj vydaný držiteli ve fyzické podobě (papírová karta), který uživateli umožňuje během doby platnosti platit za produkty nebo služby zakoupené v kamenných obchodech nebo internetových obchodech, včetně prostřednictvím aplikace, Instore a Nstore, až do výše odpovídající hodnotě zůstatku dárkové karty;
12. Spotřebitel - fyzická osoba, která provádí právní úkon s podnikatelem, který přímo nesouvisí s její podnikatelskou nebo profesní činností;
13. Smíšená platba - platba za nákup produktů nebo služeb v kamenném obchodě nebo internetovém obchodě, včetně prostřednictvím aplikace, Instore nebo Nstore, provedená částečně pomocí dárkové karty Modivo nebo virtuální dárkové karty Modivo a částečně pomocí jiného způsobu platby (např. jiné dárkové karty, hotovosti, bankovního převodu, platební karty);
14. Kupující - fyzická osoba, právnická osoba, organizační jednotka bez právní způsobilosti, které je právní způsobilost přiznána zákonem, která na základě těchto Podmínek uzavře s Vydavatelem smlouvu o vydání dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO a předem zaplatí prostředky, které budou použity s dárkovou kartou MODIVO nebo virtuální dárkovou kartou MODIVO;
15. Uživatel - fyzická osoba, která používá dárkovou kartu Modivo nebo virtuální dárkovou kartu Modivo k platbě za produkty nebo služby zakoupené v kamenných obchodech nebo v internetovém obchodě, včetně prostřednictvím aplikace, InStore nebo Nstore. Uživatel nemusí být zároveň kupujícím;
16. Obchodní podmínky - tento dokument spolu s přílohami, které tvoří jeho nedílnou součást;
17. Zůstatek - částka finančních prostředků, kterou má uživatel k dispozici na dárkové kartě nebo virtuální dárkové kartě;
18. Kamenné prodejny - kamenné prodejny provozované v rámci řetězců CCC, HalfPrice, Worldbox, Boardriders, Eobuv, které patří postupně společností CCC, Distribution nebo Eobuv; na území České republiky;
19. Internetové obchody - platformy spravované jednotlivými obchodníky umožňující nákupy a poskytování služeb, tvořící soubor propojených webových stránek (s výjimkou prodeje v rámci tržiště), dostupné na následujících adresách URL:
 - a. Modivo: modivo.cz;
 - b. Eobuwie: eobuv.cz;
 - c. CCC: ccc.eu/cz/;

20. Zákon o platebních službách - zákon č. 370/2017 Sb.;
21. Hodnota - částka zůstatku dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO stanovená v okamžiku jejího vydání nebo dobytí;
22. Vydavatel - společnost Modivo Czech s.r.o., profesionální vydavatel dárkových karet MODIVO a virtuálních dárkových karet MODIVO. Pro vyloučení pochybností, vydavatel není poskytovatelem platebních služeb ve smyslu zákona o platebních službách;
23. Tržiště - funkce v rámci internetového obchodu MODIVO.cz, která se řídí samostatnými podmínkami a která umožňuje jiným subjektům než akceptantům (prodávajícím) vzdáleně prezentovat produkty spolu s popisem jejich vlastností a prodejních cen, aby uživatelé mohli s těmito subjekty (prodávajícími) uzavřít kupní smlouvu prostřednictvím tohoto internetového obchodu.

§ 3 Dárková karta MODIVO a virtuální dárková karta MODIVO

1. Dárková karta MODIVO a virtuální dárková karta MODIVO jsou nástroje, které lze používat pouze omezeným způsobem a které uživateli umožňují nakupovat produkty nebo služby výhradně přímo od prodejců, kteří jsou akceptanty v omezené síti subjektů přímo vázaných obchodní smlouvou s vydavatelem, tj. výhradně v kamenných obchodech a internetových obchodech, včetně prostřednictvím aplikace, Instore nebo Nstore, s **výjimkou produktů prezentovaných v internetových obchodech v rámci tržiště, kde je prodejcem jiný subjekt než obchodník.**
2. Vzhledem k povaze těchto nástrojů se ustanovení zákona č. 370/2017 Sb., o platebních službách, nevztahují na služby založené na dárkových kartách MODIVO a virtuálních dárkových kartách MODIVO.

§ 4 Hodnota a zůstatek

1. Hodnota dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO se stanoví v okamžiku uzavření smlouvy o vydání konkrétní karty s vydavatelem až do maximální hodnoty 10 000 Kč (deset tisíc českých korun), přičemž v distribučních kanálech, tj. kamenných obchodech a specializovaném webu, mají kupující možnost předplatit si tyto karty pouze v nominálních hodnotách nejméně: 300 Kč (tři sta českých korun).
2. Při určování hodnoty dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO v distribučních kanálech, tj. kamenných prodejnách a na specializovaném webu, může kupující stanovit hodnotu pouze v celých českých korunách, např. 399 Kč.
3. Dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO mohou být k dispozici a vydávány zejména v souvislosti s propagačními kampaněmi nebo procesem vrácení zboží platným u daného obchodníka nebo v distribučních kanálech jiných než kamenné prodejny a specializované webové stránky, např. platformy třetích stran, a to až do maximální hodnoty stanovené v podmínkách.
4. Hodnota a zůstatek dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO nejsou úročeny a nepřinášejí žádné další výhody.
5. Během doby platnosti dárkové karty MODIVO a virtuální dárkové karty MODIVO lze zůstatek dobíjet pouze v kamenných prodejnách a hotovostí v částce určené kupujícím,

příčemž minimální částka dobíjení je 300 Kč a maximální částka 10 000 Kč. (Ustanovení bodu 2 výše se odpovídajícím způsobem vztahují na dobíjení zůstatku).

6. Dobití zůstatku neprodlužuje dobu platnosti dárkové karty MODIVO ani virtuální dárkové karty MODIVO.

§ 5 Vydávání dárkových karet MODIVO a virtuálních dárkových karet MODIVO

1. Virtuální dárkové karty MODIVO jsou k dispozici na specializovaných webových stránkách. Virtuální dárková karta MODIVO může být vydána, pokud kupující: určí hodnotu virtuální dárkové karty MODIVO v souladu s ustanoveními § 4 odst. 1 a 2 těchto podmínek;
 - a. po přidání virtuální dárkové karty MODIVO do košíku vybere způsob platby za vydání virtuální dárkové karty MODIVO;
 - b. vyplní kontaktní formulář nezbytný k vydání virtuální dárkové karty MODIVO, aby mohla být virtuální dárková karta MODIVO doručena na uvedenou e-mailovou adresu v souladu s ustanoveními § 5 odst. 7 níže;
 - c. přijme tyto podmínky kliknutím na příslušné zaškrtačací políčko.
2. Dárkové karty MODIVO jsou k dispozici v každém kamenném obchodě.
3. Platbu za vydání dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO nelze provést pomocí jiné dárkové karty, zejména: dárkové karty MODIVO, virtuální dárkové karty MODIVO, dárkové karty CCC, dárkové karty Halfprice a dárkové karty CCC x Halfprice.
4. V souvislosti s vydáním dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO nejsou zohledňovány ani uplatňovány žádné slevy, zejména ty, na které má uživatel nárok v souladu s aktuálními slevovými podmínkami vydavatele nebo akceptanta.
5. Dárková karta MODIVO nebo virtuální dárková karta MODIVO jsou aktivní okamžikem jejich vydání kupujícím. Kupující určí hodnotu dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO v souladu s ustanoveními § 4 odst. 1 obchodních podmínek a převede prostředky v částce odpovídající hodnotě prostřednictvím dostupných platebních metod.
6. Virtuální dárková karta MODIVO je doručena zdarma na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce.
7. Vydání dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO nepředstavuje prodej podléhající dani z přidané hodnoty (DPH) ve smyslu platných daňových předpisů. Při zakoupení dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO obdrží kupující od vydavatele doklad o nákupu, který není daňovým dokladem ani fakturou s DPH. Karta je víceúčelovým poukazem ve smyslu zákona o dani z přidané hodnoty (DPH).
8. Uživatel nemá nárok na cashback, který může být poskytnut v rámci propagační akce nebo věrnostního programu organizovaného jakýmkoli obchodníkem nebo vydavatelem, za vydání dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO.
9. Kupující může darovací kartu MODIVO nebo virtuální darovací kartu MODIVO převést na jinou fyzickou osobu jako uživatele. Převodem darovací karty MODIVO nebo virtuální darovací karty MODIVO na uživatele převádí kupující na uživatele práva a povinnosti související s vydáním a používáním konkrétní karty, s čímž vydavatel souhlasí.
10. Dárkové karty a virtuální dárkové karty MODIVO mohou být kupujícím nebo uživateli poskytnuty vydavatelem nebo vydavatelem prostřednictvím akceptantů, a to i jinými způsoby vydání, než jsou uvedeny v bodech 1-11 výše, zejména v rámci propagačních

kampaní, které se řídí samostatnými předpisy nebo politikou daného obchodníka týkající se vrácení produktů zakoupených s dárkovou kartou. V takových případech se na používání dárkových karet MODIVO a virtuálních dárkových karet MODIVO vztahují ustanovení těchto podmínek.

11. Dárkové karty MODIVO a virtuální dárkové karty MODIVO mohou být kupujícím nebo uživatelům poskytovány prostřednictvím specializovaných platforem třetích stran. V takových případech se na používání dárkových karet MODIVO a virtuálních dárkových karet MODIVO vztahují ustanovení těchto podmínek.

§ 6 Platba dárkovou kartou MODIVO nebo virtuální dárkovou kartou MODIVO

1. Platba pomocí dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO v kamenném obchodě se provádí tak, že uživatel před výběrem způsobu platby za zakoupené produkty nebo služby předloží kartu a umožní zaměstnanci kamenného obchodu naskenovat informace z dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO.
2. Platba pomocí dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO v internetovém obchodě, včetně prostřednictvím aplikace, InStore nebo Nstore, za zakoupené produkty nebo služby se provádí výběrem platební metody „Dárková karta“ a zadáním čísla dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO a PIN kódu do příslušného pole.
3. Dárkovou kartu MODIVO nebo virtuální dárkovou kartu MODIVO nelze použít k platbě za produkty a služby prezentované na tržišti, které prodává třetí strana jiná než obchodník.
4. Dárkovou kartu MODIVO a virtuální dárkovou kartu MODIVO lze použít vícekrát, dokud není vyčerpán dostupný zůstatek.
5. Při platbě dárkovou kartou MODIVO nebo virtuální dárkovou kartou MODIVO se zůstatek sníží o částku splatnou za produkt nebo službu.
6. Pokud cena produktů nebo služeb vybraných uživatelem přesáhne zůstatek, je uživatel povinen doplatit chybějící část ceny způsobem akceptovaným kamenným obchodem nebo výběrem dalšího způsobu platby v případě nákupů v internetovém obchodě, včetně prostřednictvím aplikace, InStore nebo Nstore.
7. V kamenném obchodě a internetovém obchodě, včetně prostřednictvím aplikace, InStore nebo Nstore, má uživatel možnost zaplatit za produkt nebo službu více než jednou dárkovou kartou MODIVO nebo virtuální dárkovou kartou MODIVO v rámci jedné transakce.
8. Pokud je cena produktů nebo služeb zakoupených uživatelem nižší než zůstatek, není vydavatel povinen vrátit uživateli zbývající zůstatek na dárkové kartě MODIVO nebo virtuální dárkové kartě MODIVO, a proto zůstatek, který uživatel nevyužil, zůstane na dárkové kartě MODIVO nebo virtuální dárkové kartě MODIVO.

§ 7 Práva a povinnosti uživatele a kupujícího

1. Před prvním použitím virtuální dárkové karty MODIVO může uživatel nebo kupující, který je spotřebitelem, vrátit virtuální dárkovou kartu MODIVO objednanou prostřednictvím specializovaného webu do 14 dnů od data doručení virtuální dárkové karty vydavatelem. Virtuální dárkovou kartu MODIVO může uživatel vrátit e-mailem zaslaným na adresu

info@modivo.cz. Za účelem vrácení virtuální dárkové karty MODIVO by měl uživatel poskytnout vydavateli nebo akceptantovi následující informace: kontaktní e-mailovou adresu uživatele, číslo virtuální dárkové karty MODIVO, kterou uživatel hodlá vrátit, a číslo bankovního účtu, na který by měly být převedeny finanční prostředky za vrácení virtuální dárkové karty MODIVO. Vzor formuláře pro odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku je přiložen jako příloha 1 k těmto podmínkám.

2. Kupující a uživatel jsou povinni používat dárkovou kartu MODIVO a virtuální dárkovou kartu MODIVO v souladu s obchodními podmínkami.
3. S výhradou § 5 odst. 11 Podmínek jsou kupující a uživatel povinni vynaložit veškeré úsilí, aby zabránili třetím osobám v získání přístupu k dárkové kartě MODIVO nebo virtuální dárkové kartě MODIVO, údajům obsaženým v dárkové kartě MODIVO nebo virtuální dárkové kartě MODIVO a PIN kódu.
4. Kupující a uživatel jsou povinni zajistit, aby dárková karta MODIVO byla v dobrém technickém stavu.
5. Uživatel může zkontrolovat zůstatek a datum platnosti dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO v kamenném obchodě a na specializovaném webu. Pro kontrolu zůstatku a data platnosti je nutné uvést číslo dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO a PIN kód.
6. V případě odstoupení od smlouvy o prodeji produktů nebo smlouvy o poskytování služeb, které byly alespoň částečně zaplacený dárkovou kartou MODIVO nebo virtuální dárkovou kartou MODIVO, budou na základě podmínek platných u obchodníka nebo smlouvy uzavřené s obchodníkem (dodatečné smluvní právo na odstoupení) prostředky vráceny uživateli:
 - a) za produkty zakoupené v kamenných prodejnách CCC a Halfprice, Eobuwie, Quicksilver - na dárkovou kartu MODIVO;
 - b) za produkty zakoupené v internetovém obchodě - stejným způsobem, jakým uživatel zaplatil za vrácené produkty nebo služby. Pokud je vrácení provedeno na základě smlouvy nebo předpisů po uplynutí zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy uvedené v bodě 6 níže, tj. do 15 až 30 dnů od data přijetí produktu, v případě vrácení jednoho nebo více produktů z několika zakoupených v jedné transakci (částečné vrácení), pokud se jednalo o smíšenou platbu, bude vrácení peněz provedeno na dárkovou kartu použitou k provedení platby.
7. V případě odstoupení uživatele, který je spotřebitelem, od smlouvy o prodeji produktů nebo smlouvy o poskytování služeb, které byly alespoň částečně zaplacený pomocí dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO, budou prostředky vráceny uživateli stejným způsobem, jakým uživatel zaplatil za vrácené produkty nebo služby. Ustanovení tohoto odstavce se rovněž použijí v případě zrušení objednávky uživatele zadané v internetovém obchodě, včetně prostřednictvím aplikace, InStore nebo Nstore.
8. V případě odstoupení od smlouvy nebo snížení ceny produktu zakoupeného v kamenném obchodě nebo internetovém obchodě z důvodu vad prodávaného zboží bude vrácení ceny nebo části ceny uživateli provedeno stejným způsobem, jakým uživatel produkt zaplatil.
9. V případě vrácení peněz popsaného v § 7 odst. 6 písm. b) až 8) obchodních podmínek může být vrácení peněz provedeno jiným způsobem, pokud s tímto jiným způsobem vrácení peněz uživatel výslovně souhlasil. Volba jiného způsobu vrácení peněz nezakládá pro uživatele žádné náklady.

10. Vrácení peněz na dárkovou kartu MODIVO a virtuální dárkovou kartu MODIVO v souladu s ustanoveními § 7 odst. 6 až 8 obchodních podmínek se provádí vydáním nové dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO uživateli, jejíž platnost začíná běžet od okamžiku jejího vydání uživateli.

§ 8 Doba platnosti

1. Doba platnosti dárkové karty MODIVO a virtuální dárkové karty MODIVO je 24 (dvacet čtyři) měsíců a počítá se od data vydání.
2. Po uplynutí doby platnosti dárkové karty MODIVO a virtuální dárkové karty MODIVO, pokud je na dárkové kartě MODIVO nebo virtuální dárkové kartě MODIVO kladný zůstatek (vyšší než 0 Kč), bude na žádost uživatele doba platnosti prodloužena o dalších 24 (dvacet čtyři) měsíců. Prodloužení platnosti dárkové karty MODIVO a virtuální dárkové karty MODIVO lze opakovat, dokud uživatel nevyčerpá celý zůstatek.
3. Pro prodloužení platnosti dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO by měl uživatel kontaktovat vydavatele nebo vydavatele prostřednictvím kteréhokoli akceptanta způsobem uvedeným v § 10 odst. 1 obchodních podmínek a uvést číslo dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty, jejíž platnost vypršela, a také PIN kód.
4. U dárkových karet MODIVO a virtuálních dárkových karet MODIVO, které mají po uplynutí platnosti zůstatek 0 Kč, zaniká možnost jejich dalšího použití uživatelem.

§ 9 Práva a povinnosti vydavatele

1. Obchodník má právo odmítnout platbu dárkovou kartou MODIVO nebo virtuální dárkovou kartou MODIVO, pokud:
 - a. zůstatek na dárkové kartě MODIVO nebo virtuální dárkové kartě MODIVO je 0 Kč;
 - b. má důvodné podezření, že dárková karta MODIVO nebo virtuální dárková karta MODIVO byla zfalšována nebo pozměněna;
 - c. dárková karta MODIVO nebo virtuální dárková karta MODIVO je poškozena do té míry, že není možné provádět transakce pomocí této karty;
 - d. to vyžaduje zákon.
2. V případech uvedených v odstavci 1 písm. b) a c) není vydavatel povinen vrátit uživateli zůstatek.
3. Po uplynutí doby platnosti dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO je uživatel oprávněn podat žádost o prodloužení doby platnosti dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO v souladu s ustanoveními § 7 obchodních podmínek. Platby pomocí dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO, jejichž platnost již uplynula, nejsou možné.
4. Vydavatel vynaloží veškeré úsilí, aby zajistil nepřetržitý provoz dárkových karet MODIVO a virtuálních dárkových karet MODIVO. Možnost provádět transakce pomocí dárkových karet MODIVO nebo virtuálních dárkových karet MODIVO může být dočasně pozastavena v případě poruchy nebo technické modernizace infrastruktury nezbytné pro používání dárkových karet MODIVO nebo virtuálních dárkových karet MODIVO, přičemž v takovém případě vydavatel přijme veškerá opatření, aby uživatele předem informoval o případných potížích.

5. Vydavatel nenese odpovědnost za dárkové karty MODIVO a virtuální dárkové karty MODIVO, které byly po jejich vydání kupujícím ztraceny z důvodů, které nelze přičítat vydavateli.
6. Vydavatel nevydává duplikáty dárkových karet MODIVO ani virtuálních dárkových karet MODIVO.
7. Dárková karta MODIVO ani virtuální dárková karta MODIVO nemohou být zablokovány ani zrušeny, pokud byly poškozeny, ztraceny nebo jinak zneužity uživatelem nebo kupujícím.

§ 10 Podpora uživatelů a postup při reklamacích

1. Ve všech záležitostech týkajících se služby a fungování dárkových karet MODIVO a virtuálních dárkových karet MODIVO se uživatelé mohou obrátit na zákaznický servis (CSO) e-mailem na adrese: info@modivo.cz nebo písemně na adrese MODIVO CZECH S.R.O., Českomoravská, 2420/15 190 00 Praha 9, Česká republika s poznámkou „Dárkové karty“.
2. Veškeré reklamace týkající se dárkových karet MODIVO a virtuálních dárkových karet MODIVO je třeba zasílat e-mailem na adresu info@modivo.cz nebo písemně na adresu MODIVO CZECH S.R.O., Českomoravská, 2420/15 190 00 Praha 9, Česká republika s poznámkou „Reklamace. Dárkové karty“.
3. Reklamace by měla obsahovat podrobný popis události, která je předmětem reklamace, a e-mailovou adresu nebo poštovní adresu, na kterou se může vydavatel obrátit, jakož i číslo dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO, pokud se reklamace týká zakoupené karty.
4. Vydavatel posoudí správně podanou reklamaci do 14 (čtrnácti) dnů od jejího přijetí, pokud k řádnému posouzení reklamace nejsou zapotřebí další informace od vydavatele. V takovém případě se výše uvedená lhůta počítá ode dne doručení těchto informací.
5. Výše uvedená ustanovení nemají vliv na práva kupujících, kteří jsou spotřebiteli a podnikateli.
6. Kupující a uživatelé mají právo podat stížnost České obchodní inspekci písemně na následující adresu:
Ústřední inspektorát České obchodní inspekce
Česká obchodní inspekce
Gorazdova 1969/24
120 00 Praha 2
7. Více informací naleznete na této webové stránce: <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>

§ 11 [Zásady ochrany osobních údajů]

1. Správcem osobních údajů kupujících a uživatelů je vydavatel, tj. společnost MODIVO CZECH S.R.O., profesionální vydavatel dárkových karet a virtuálních dárkových karet.
2. Správce jmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů. Kontakt: gdpr.cz@ccc.eu.
3. Správce zpracovává osobní údaje za účelem:
 - 1) provádění činností směřujících k uzavření, uzavření a plnění smlouvy o dárkové kartě nebo virtuální dárkové kartě, v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR. Osobní

údaje budou uchovávány po dobu trvání smlouvy, tj. do doručení dárkové karty nebo virtuální dárkové karty;

- 2) plnění zákonných povinností správce (účetních, daňových a povinností vyplývajících z práv kupujícího a uživatele, např. v oblasti reklamací, jakož i v oblasti zajištění odpovědnosti), v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR. Osobní údaje budou uchovávány po dobu stanovenou zákonem a nezbytnou k prokázání odpovědnosti;
- 3) odpovídání na zprávy od kupujícího a uživatele podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR (oprávněný zájem na vyřizování komunikace). Osobní údaje budou uchovávány po dobu nezbytnou k odpovědi na nahlášený problém nebo k jeho vyřešení;
- 4) uplatňování, vyšetřování nebo obrana proti nárokům, v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR (oprávněný zájem na zajištění účinné právní ochrany). Osobní údaje budou uchovávány do promlčení nároků.
4. Příjemci osobních údajů jsou subjekty oprávněné k jejich zpracování správcem (zaměstnanci správce nebo subjekty s ním spolupracující), poskytovatelé IT a platebních služeb, jakož i oprávněné státní orgány. K osobním údajům mohou mít přístup také obchodníci.
5. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, ale neposkytnutí některých údajů může ztížit nebo znemožnit nákup virtuální dárkové karty MODIVO (v tomto případě je poskytnutí údajů podmínkou pro uzavření smlouvy), obdržení odpovědi na zasloupanou zprávu a uplatnění práv kupujícího nebo uživatele.
6. V souvislosti se zpracováním osobních údajů mají kupující a uživatelé právo na přístup ke svým údajům a právo na opravu, výmaz, omezení zpracování, přenos údajů a vznesení námitek proti zpracování osobních údajů. Kromě toho má kupující a uživatel právo podat stížnost předsedovi Úřadu pro ochranu osobních údajů.

§12 Mimosoudní řešení sporů se spotřebiteli

1. V případě kupujících nebo uživatelů, kteří jsou spotřebiteli, lze pomoc při řešení stížností nebo v případě sporu s vydavatelem získat od České obchodní inspekce. Můžete také požádat o pomoc sociální organizaci zabývající se ochranou spotřebitelů: www.asociace-sos.cz.
2. Pokud nebyla stížnost vyřešena v souladu s požadavkem nebo pokud vznikne jiný spor s vydavatelem, lze použít mimosoudní způsoby řešení sporů:
 - 2.1. řízení o mimosoudním urovnání spotřebitelských sporů vedené
3. Českou obchodní inspekci; Úřad.
4. Podrobné informace o mimosoudních postupech řešení sporů uplatňovaných Českou obchodní inspekci a o stálých rozhodčích soudech u krajského inspektora Obchodní inspekce naleznete na webových stránkách <https://coi.gov.cz/en/information-about-adr/>
5. Více informací o mimosoudních způsobech řešení sporů naleznete na speciálních webových stránkách <https://www.ochrance.cz/letaky/ochrana-spotrebitele/ochrana-spotrebitele.pdf>

§13 Obchodní zákazníci [nevztahuje se na spotřebitele]

1. Tato část obchodních podmínek se vztahuje pouze na podnikatelské zákazníky. „Podnikatelským zákazníkem“ je kupující, který není spotřebitelem ani podnikatelem s právy spotřebitele ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
2. V případě podnikatelských zákazníků nenese vydavatel odpovědnost za ušlý zisk (bez ohledu na důvod této odpovědnosti). Ve všech ostatních ohledech nese vydavatel odpovědnost vůči podnikatelským zákazníkům až do výše odpovídající hodnotě dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO, na kterou se vztahuje smlouva o vydání takové karty uzavřená s vydavatelem, bez ohledu na právní důvod této odpovědnosti.
3. Výše uvedené omezení odpovědnosti se nevztahuje na škody způsobené úmyslně nebo na situace, kdy omezení odpovědnosti není povoleno zákonem.
4. V případě podnikatelských zákazníků budou veškeré spory s vydavatelem řešeny soudem příslušným pro sídlo vydavatele.
5. V případě obchodních zákazníků může vydavatel kdykoli změnit podmínky v souladu s ustanoveními zákona.

§14 Závěrečná ustanovení

1. V případě rozporů mezi ustanoveními podmínek a jinými podmínkami platnými u vydavatele nebo akceptantů a dostupnými na webových stránkách nebo v kamenných obchodech platí ustanovení podmínek. Zejména v případě rozporu mezi podmínkami a ustanoveními podmínek pro vrácení produktů zakoupených v kamenných obchodech nebo internetových obchodech nebo prostřednictvím aplikace, InStore nebo Nstore platí ustanovení podmínek.
2. Dárkové karty MODIVO nebo virtuální dárkové karty MODIVO nelze vrátit, pokud obecně platné právní předpisy, zejména ustanovení týkající se ochrany spotřebitele, nestanoví jinak.
3. Obsah Podmínek je k dispozici v kamenných prodejnách a na specializovaných webových stránkách v podobě, která umožňuje jejich uložení do počítače nebo na paměťové médium nebo jejich vytištění.
4. Vydavatel má právo změnit Podmínky z důležitých důvodů popsanych níže:
 - a) změna právních předpisů upravujících práva nebo povinnosti vydavatele, kupujících nebo uživatelů nebo změna výkladu výše uvedených právních předpisů v důsledku soudních rozhodnutí, rozhodnutí, doporučení nebo pokynů příslušných orgánů nebo subjektů,
 - b) změna způsobu výkonu práv nebo povinností vydavatele způsobená výlučně technickými nebo technologickými důvody, nebo
 - c) změna rozsahu nebo způsobu výkonu práv nebo povinností Vydavatele, na které se vztahují ustanovení Podmínek, zavedením nových funkcí nebo služeb, na které se Podmínky vztahují, nebo úpravou či zrušením stávajících funkcí nebo služeb Vydavatelem.
5. V případě výše uvedených změn Podmínek vydavatel zpřístupní konsolidované znění Podmínek v kamenných prodejnách a na specializovaných webových stránkách. V případě kupujících a uživatelů, kteří vydavateli poskytli e-mailovou adresu v souladu s

ustanoveními Podmínek, vydavatel navíc poskytne informace o změně Podmínek prostřednictvím poskytnuté e-mailové adresy.

6. Změna Podmínek vstoupí v platnost 14 dní po zpřístupnění konsolidovaného znění Podmínek. Kupující a uživatelé dárkových karet MODIVO nebo virtuálních dárkových karet MODIVO, kteří jsou spotřebiteli nebo podnikateli ve smyslu § 419 a § 420 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jejichž zůstatek přesahuje 0 Kč, mohou smlouvu uzavřenou s vydavatelem vypovědět do 14 dnů od zveřejnění konsolidovaného znění obchodních podmínek. V takovém případě vydavatel vrátí kupujícímu nebo uživateli, který je spotřebitelem nebo takovým podnikatelem, předplacené prostředky ve výši zůstatku ke dni odstoupení. Změny Podmínek, které mají pozitivní dopad na situaci Kupujícího nebo Uživatele, který je spotřebitelem, zejména ty, které mu přiznávají další práva, nabývají účinnosti dnem uvedeným v Podmínkách, a není-li tento den uveden, dnem zveřejnění Podmínek.
7. Podmínky vstupují v platnost dne 1.12.2025

Příloha 1 k podmínkám

VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

(tento formulář vyplňte a zašlete pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Jméno a příjmení spotřebitele (spotřebitelů): _____

Adresát: _____

E-mail: _____

Tímto vás informuji/informujeme(*) o odstoupení od smlouvy o vydání virtuální dárkové karty MODIVO: _____

Datum vydání virtuální dárkové karty: _____

Prosím o vrácení platby na číslo bankovního účtu

(zaškrtněte, pokud platíte na dobírku).

Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze v případě zaslání formuláře v papírové podobě)

DATUM