

Všeobecné obchodní podmínky

Podmínky užívání aplikace a uživatelského účtu LastGO

Provozovatel: LastGO s.r.o.

IČO: 30066140, sídlo: Bráfova 3070/9a, Žabovřesky, 616 00 Brno

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 154124

Kontakt: info@lastgo.eu

Verze účinná od: 3. 10. 2026

Platforma: Mobilní aplikace LastGO (iOS, Android)

1. DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ

Pro účely těchto Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „Podmínky“) mají níže uvedené pojmy následující význam:

- „Provozovatel“ znamená společnost LastGO s.r.o., IČO: 30066140, se sídlem Bráfova 3070/9a, Žabovřesky, 616 00 Brno, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 154124.
- „Aplikace“ nebo „LastGO“ znamená mobilní aplikace LastGO dostupná pro platformy iOS a Android, prostřednictvím níž Provozovatel zprostředkovává propojení Uživatelů s Partnery, včetně technického zprostředkování plateb za Kapacity dle čl. 6.
- „Uživatel“ znamená fyzická osoba, která dovršila 15 let věku, zaregistrovala se do Aplikace a uzavřela Smlouvu o zřízení Uživatelského účtu.
- „Partner“ znamená podnikatel poskytující služby v oblasti fitness, wellness, kultury, zábavy, sportu, relaxace atd., který uzavřel s Provozovatelem partnerskou smlouvu a jehož volné kapacity jsou zobrazovány v Aplikaci.
- „Last-minute kapacita“ nebo „Kapacita“ znamená volné místo nebo dostupný termín u Partnera zobrazovaný v Aplikaci v reálném čase, k jehož uplatnění za zvýhodněných podmínek Aplikace slouží.
- „Cena“ znamená cenu Kapacity stanovenou Partnerem a zveřejněnou v Aplikaci, kterou hradí Uživatel.
- „Rezervace“ znamená objednávku konkrétní Kapacity učiněnou Uživatelem prostřednictvím Aplikace.
- „Storno poplatek“ znamená částku, která je Uživateli stržena v případě zrušení Rezervace dle čl. 6.4.
- „Servisní poplatek“ znamená poplatek Provozovatele za zprostředkování Rezervací, který hradí Partner a který je automaticky odečítán z plateb připsovaných Partnerovi; Uživatel jej nehradí.
- „Doklad“ znamená daňový, zjednodušený daňový nebo účetní doklad, který Provozovatel jménem Partnera vystavuje Uživateli za uhrazenou Cenu nebo Storno poplatek.
- „Platební brána“ znamená externího poskytovatele platebních služeb, jehož prostřednictvím Provozovatel technicky zajišťuje úhradu Kapacit Uživateli v Aplikaci; v současnosti jím je společnost Stripe (Stripe Connect). O případné změně poskytovatele Provozovatel Uživatele předem informuje.
- „Uživatelský účet“ znamená registrovaný přístupový účet Uživatele v Aplikaci.
- „Zákonný zástupce“ znamená rodič nebo jiná osoba vykonávající rodičovskou odpovědnost vůči nezletilé osobě ve věku 15 až 17 let.
- „Smlouva o zřízení Uživatelského účtu“ znamená bezplatnou smlouvu mezi Provozovatelem a Uživatelem, která vzniká registrací do Aplikace a na jejímž základě Uživatel získává Uživatelský účet.
- „Smlouva o Předplatném“ znamená smlouvu mezi Provozovatelem a Uživatelem o poskytování Předplatného dle čl. 5, která vzniká zadáním platební metody při první Rezervaci.
- „Předplatné“ znamená placenou službu Provozovatele dle čl. 5, jejímž prostřednictvím Uživatel získává přístup k funkcím Aplikace, zejména k vyhledávání a uplatňování Kapacit.
- „Ceník“ znamená samostatný dokument dostupný v Aplikaci a na webových stránkách lastgo.eu, který stanoví aktuální výši Předplatného a jeho jednotlivé varianty; tvoří nedílnou součást těchto Podmínek.

- „Zkušební období“ znamená počáteční období dle čl. 5.3 v délce 14 dnů, během kterého má Uživatel zdarma přístup k funkcím Aplikace před zahájením placeného Předplatného.

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

2.1 Identifikace Provozovatele

Provozovatel je společnost LastGO s.r.o., IČO: 30066140, se sídlem Bráfova 3070/9a, Žabovřesky, 616 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 154124. Kontaktní e-mailová adresa: info@lastgo.eu.

2.2 Povaha Provozovatele – technologický zprostředkovatel

Provozovatel je technologickým zprostředkovatelem (marketplacem), nikoli poskytovatelem samotných služeb, které Partneři nabízejí. Aplikace slouží ke zprostředkování propojení Uživatele s Partnerem, včetně technického zprostředkování platby za Kapacitu dle čl. 6. Smlouva o čerpání konkrétní Kapacity vzniká výlučně mezi Uživatелеm a příslušným Partnerem, jménem a na účet kterého Provozovatel Rezervaci zprostředkovává. Provozovatel jedná jménem a na účet Partnera pouze při uzavření Rezervace a vystavení Dokladu; samotnou službu neposkytuje a není zaměstnancem Partnera.

Provozovatel v souvislosti se zprostředkováním Kapacit zajišťuje prostřednictvím Platební brány technické zprostředkování platby, kterou Uživatel hradí přímo na účet příslušného Partnera; platba nikdy neprochází přes účet Provozovatele ani jím není držena. Servisní poplatek je z takto provedené platby automaticky odečten a poukázán Provozovateli přímo Platební bránou. Přijetím platby v Aplikaci nevzniká mezi Uživatелеm a Provozovatelem žádný smluvní vztah týkající se samotné poskytované služby; Provozovatel v tomto ohledu jedná výlučně jako technický zprostředkovatel platby a nikdy se nestává držitelem peněžních prostředků Uživatele (blíže čl. 6 a 7.5).

Aplikace se nezabývá zprostředkováním gastronomických ani pohostinských služeb. Veškerá pravidla a odpovědnosti vztahující se k prodeji alkoholu, potravinové bezpečnosti nebo hygienickým normám nejsou předmětem těchto Podmínek.

2.3 Přijetí Podmínek

Tyto Podmínky se vztahují na veškeré smluvní vztahy uzavřené mezi Provozovatelem a Uživatелеm, zejména na Smlouvu o zřízení Uživatelského účtu a smlouvu o Předplatném. Registrací do Aplikace Uživatel potvrzuje, že se s těmito Podmínkami seznámil, porozuměl jim a bez výhrad je přijal. Bez přijetí Podmínek není možné založit Uživatelský účet; procházení Aplikace bez Uživatelského účtu dle čl. 5.1 přijetí Podmínek nevyžaduje.

3. VĚKOVÁ HRANICE A ZPŮSOBILOST K UZAVŘENÍ SMLOUVY

Aplikaci mohou používat výhradně fyzické osoby, které ke dni registrace dovršily věku 15 let. Osoby mladší 15 let nesmějí Aplikaci používat.

Uživatel ve věku 15 až 17 let (dále jen „Nezletilý uživatel“) registrací prohlašuje, že:

- má souhlas svého zákonného zástupce s uzavřením Smlouvy o zřízení Uživatelského účtu; a
- zákonný zástupce byl informován o Podmínkách a s jejich obsahem souhlasí.

Provozovatel je oprávněn kdykoliv požádat Nezletilého uživatele o doložení souhlasu zákonného zástupce. V případě neprokázání souhlasu je Provozovatel oprávněn Uživatelský účet zrušit.

Uživatel, který dovršil 18 let věku, registrací prohlašuje, že je plně svéprávnou fyzickou osobou způsobilou uzavírat právní jednání dle OZ.

4. REGISTRACE A UŽIVATELSKÝ ÚČET

4.1 Postup registrace

Registrace se provádí prostřednictvím Aplikace, a to zadáním emailu a následným potvrzením ověření zasláního na tento email, nebo prostřednictvím přihlašovacích služeb Apple Sign-In či Google OAuth. Každý Uživatel je oprávněn zřídit pouze jeden Uživatelský účet.

4.2 Prohlášení Uživatele při registraci

Provedením registrace Uživatel prohlašuje a zaručuje, že:

- poskytl při registraci pravdivé, úplné a aktuální informace;
- neposkytl osobní údaje třetí osoby bez jejího souhlasu;
- splňuje věkové požadavky dle čl. 3 těchto Podmínek;
- nebude Uživatelský účet sdílet s třetími osobami;
- učiní veškerá přiměřená opatření k ochraně přihlašovacích a platebních údajů před neoprávněným přístupem.

4.3 Odpovědnost za přihlašovací údaje

Uživatel nese plnou odpovědnost za veškeré aktivity provedené pod jeho Uživatelským účtem, a to i v případě neoprávněného přístupu třetí osoby, pokud Uživatel nezajistil dostatečnou ochranu přihlašovacích údajů. O podezřelé aktivitě je Uživatel povinen neprodleně informovat Provozovatele prostřednictvím Aplikace.

4.4 Zrušení Uživatelského účtu

Uživatel je oprávněn kdykoliv požádat o zrušení svého Uživatelského účtu prostřednictvím tlačítka „Smazat účet“ v záložce profil v Aplikaci. Zrušením Uživatelského účtu zaniká Smlouva o zřízení Uživatelského účtu i smlouva o Předplatném; za zbývajících část již zaplaceného Předplaceného období se neposkytuje náhrada. Rezervace vytvořené přede dnem zrušení účtu se vypořádají dle čl. 6; Uživatel je může před zrušením účtu zrušit za podmínek čl. 6.4.

Po zrušení Uživatelského účtu budou osobní údaje Uživatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, vymazány nebo nevratně anonymizovány, s výjimkou údajů uvedených v čl. 9.6, jejichž další uchování je nezbytné.

5. PŘEDPLATNÉ LASTGO

5.1 Definice a účel Předplatného

Aplikaci a přehled nabízených Kapacit je možné zdarma a bez založení Uživatelského účtu procházet a prohlížet. Rezervovat Kapacity za zvýhodněnou cenu lze pouze s Uživatelským účtem a aktivním Předplatným, případně v průběhu Zkušebního období, které se zahajuje první Rezervací dle čl. 5.3.

Uzavřením smlouvy o Předplatném nevzniká mezi Uživatelem a Provozovatelem žádný smluvní vztah týkající se samotné služby poskytované Partnerem u konkrétní Kapacity. Tento vztah vzniká vždy přímo mezi Uživatelem a příslušným Partnerem, a to vytvořením Rezervace postupem dle čl. 6.1.

5.2 Ceník

Aktuální výše Předplatného, jeho jednotlivé varianty (např. měsíční, čtyřměsíční, roční) a jejich cena jsou uvedeny v Ceníku dostupném v Aplikaci a na webových stránkách lastgo.eu. Ceník tvoří nedílnou součást těchto Podmínek. Provozovatel je oprávněn Ceník v přiměřených intervalech měnit; o změně ceny Předplatného bude dotčené Uživatele informovat emailem nejméně 30 dnů před nabytím její účinnosti, a změna se vždy projeví až u nového Předplaceného období následujícího po její účinnosti, nikoli retroaktivně u období již zaplaceného.

5.3 Založení účtu a Zkušební období

Založení Uživatelského účtu je bezplatné a nevyžaduje zadání platební metody. Platební metodu (kartu nebo jiný prostředek podporovaný Platební bránou) zadává Uživatel až při své první Rezervaci Kapacity. Jejím zadáním a potvrzením vzniká smlouva o Předplatném a Uživateli se spouští Zkušební období v délce 14 dnů, během kterého může neomezeně vyhledávat a uplatňovat Kapacity, aniž by mu byla účtována cena Předplatného. Cenu jednotlivých Rezervací hradí Uživatel vždy postupem dle čl. 6. Nárok na Zkušební období náleží Uživateli pouze jednou, při založení prvního Uživatelského účtu.

5.4 Platba a automatické obnovování

Nezruší-li Uživatel Předplatné v průběhu Zkušebního období postupem dle čl. 5.5, je bezprostředně po jeho skončení z platební metody zadané Uživatelem automaticky stržena cena Předplatného ve výši dle zvolené varianty v Ceníku, čímž se aktivuje první Předplacené období.

Předplatné se automaticky obnovuje na další období stejné délky, dokud jej Uživatel nezruší postupem dle čl. 5.5.

5.5 Zrušení Předplatného

Uživatel je oprávněn zrušit Předplatné kdykoliv, a to v Aplikaci.

Zruší-li Uživatel Předplatné v průběhu Zkušebního období, ztrácí tímto okamžikem možnost dále vyhledávat a uplatňovat Kapacity; k žádné platbě Uživateli v takovém případě nedojde.

Zruší-li Uživatel Předplatné až po jeho aktivaci dle čl. 5.4, zastaví se tím jeho budoucí automatické obnovování; přístup ke službám Aplikace však zůstává Uživateli zachován až do konce již zaplaceného Předplaceného období. Za takové zrušení v průběhu Předplaceného období se neposkytuje žádná náhrada ani vrácení již uhrazené platby, a to ani její poměrné části.

5.6 Právo na odstoupení od smlouvy

Zákonná 14denní lhůta pro odstoupení od smlouvy o Předplatném běží ode dne zadání platební metody při první Rezervaci, tedy od uzavření smlouvy o Předplatném a zahájení Zkušebního období dle čl. 5.3. Ke stržení první platby Předplatného dochází až po uplynutí této lhůty (čl. 5.4), takže Uživatel může svou platební povinnost odvrátit prostým zrušením Předplatného kdykoliv v průběhu Zkušebního období dle čl. 5.5, aniž by mu vznikla jakákoliv platební povinnost. Právo na odstoupení od smlouvy se nevztahuje na jednotlivé Rezervace Kapacit (viz čl. 6.4).

6. FUNGOVÁNÍ APLIKACE, REZERVACE A PLATBA ZA KAPACITY

6.1 Průběh rezervace, potvrzení a platby

Aplikace funguje jako zprostředkovatel zobrazující Last-minute kapacity Partnerů v reálném čase. Pořadí Kapacit zobrazovaných v Aplikaci určuje Provozovatel, zejména podle vzdálenosti provozovny Partnera od Uživatele, času začátku Kapacity, výše slevy a filtrů zvolených Uživatelem. Provozovatel je oprávněn umožnit Partnerům zvýhodněné zobrazení jejich nabídky za úplatu; takto zvýhodněné nabídky jsou v Aplikaci vždy viditelně označeny. Rezervace a její úhrada probíhají v následujících krocích:

- Uživatel v Aplikaci vyhledá dostupnou Kapacitu u vybraného Partnera a vytvoří Rezervaci. Vytvořením Rezervace vzniká mezi Uživatelem a Partnerem smlouva o poskytnutí Kapacity, kterou Provozovatel uzavírá jménem a na účet Partnera; vyžaduje-li Kapacita potvrzení Partnera a Partner Rezervaci dle níže uvedeného postupu nepotvrdí, tato smlouva zaniká.
- V okamžiku vytvoření Rezervace Aplikace prostřednictvím Platební brány zablokuje (autorizuje) na platební metodě Uživatele částku ve výši Ceny; tato částka není v tomto okamžiku ještě stržena.
- U každé Kapacity je v Aplikaci uvedeno, zda je Rezervace potvrzena automaticky, nebo ji potvrzuje Partner. U Kapacit s automatickým potvrzením je Rezervace potvrzena okamžikem jejího vytvoření. U Kapacit vyžadujících potvrzení Partner Rezervaci potvrdí nebo odmítne bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 16 hodin od jejího vytvoření a zároveň nejpozději 30 minut před plánovaným začátkem Kapacity; byla-li Rezervace vytvořena později než 30 minut před plánovaným začátkem, potvrdí nebo odmítne ji bez zbytečného odkladu, vždy však před jejím začátkem. Odmítne-li Partner

Rezervaci nebo ji v této lhůtě nepotvrdí, Rezervace zaniká a blokace se zruší v plném rozsahu; Uživatel není nic účtováno.

- Uživatel se dostaví osobně k Partnerovi ve stanoveném časovém okně a čerpá sjednanou Kapacitu.
- Cena se z blokované částky strhne automaticky o půlnoci (ve 24:00) dne, kdy Kapacita proběhla. Ke stržení nedojde, označí-li Partner do té doby v Aplikaci, že se Kapacita nekonala.
- Cena je Platební bránou připsána přímo na účet Partnera; Servisní poplatek je z ní automaticky odečten a poukázán Provozovateli, aniž by platba kdykoliv procházela přes účet Provozovatele.
- Provozovatel jménem Partnera vystaví Uživateli Doklad za uhrazenou Cenu, případně Storno poplatek.

6.2 Podmínky čerpání Kapacity

Pro řádné čerpání Kapacity musí Uživatel:

- a) mít potvrzenou Rezervaci dle čl. 6.1;
- b) dostavit se osobně k Partnerovi ve stanoveném časovém okně;
- c) splnit specifické podmínky daného Partnera pro čerpání Kapacity (např. věková hranice, dresscode, zdravotní způsobilost), byly-li u Kapacity v Aplikaci uvedeny.

Nesplní-li Uživatel podmínky dle písm. c) a Partner mu z tohoto důvodu Kapacitu neposkytne, jde o okolnost na straně Uživatele a Cena se strhne postupem dle čl. 6.1 stejně jako v případě, kdy se Uživatel ke Kapacitě nedostaví. Možnost uplatnit reklamaci dle čl. 8, má-li Uživatel za to, že Partner Kapacitu odmítl poskytnout neoprávněně, tím není dotčena.

6.3 Zásady poctivého využívání

Za účelem ochrany Partnerů a integrity Aplikace platí následující pravidla:

- Zákaz sdílení účtu: Uživatelský účet je nepřenosný a smí jej využívat výhradně osoba, která jej zaregistrovala. Sdílení přihlašovacích údajů s třetími osobami je zakázáno.
- Zákaz komerčního využití: Aplikaci je zakázáno využívat ke komerčním účelům, přeprořádání Rezervací nebo Kapacit či jiné činnosti, která poškozuje Provozovatele nebo Partnery.
- Zákaz technického zneužití: Je zakázáno jakékoliv automatizované využívání Aplikace, scraping dat, úpravy Aplikace nebo jiné technické zásahy do systému.

6.4 Zrušení Rezervace a storno poplatky

Smlouva o poskytnutí Kapacity je smlouvou o službách souvisejících s volnočasovými aktivitami poskytovaných v určeném termínu; Uživatel proto nemá právo od ní odstoupit ve lhůtě 14 dnů dle § 1829 OZ (§ 1837 písm. j) OZ). Rezervaci však může zrušit za podmínek uvedených v tomto článku.

6.4.1 Uživatel může Rezervaci zrušit zdarma vždy do 15 minut od jejího vytvoření, bez ohledu na to, jak blízko je plánovaný začátek Kapacity. U Kapacity vyžadující potvrzení Partnera může Uživatel Rezervaci zrušit zdarma také kdykoli předtím, než ji Partner potvrdí. V těchto případech se blokace na platební metodě Uživatele zruší v plném rozsahu a Uživateli není nic účtováno.

6.4.2 Zruší-li Uživatel Rezervaci mimo případy dle čl. 6.4.1 více než 8 hodin před plánovaným začátkem Kapacity, činí Storno poplatek 50 % z Ceny; ve zbývajících částech blokace zanikne.

6.4.3 Zruší-li Uživatel Rezervaci mimo případy dle čl. 6.4.1 méně než 8 hodin před plánovaným začátkem Kapacity, činí Storno poplatek 100 % z Ceny.

6.4.4 Storno poplatek náleží Partnerovi; Servisní poplatek se z něj odečítá stejným způsobem jako z Ceny dle čl. 6.1.

6.4.5 Storno poplatek se strhává z blokované částky; ve zbývajících částech blokace zanikne. Doba, za kterou se uvolněná částka projeví na účtu Uživatele, závisí na vydavateli platební karty a Provozovatel ji nemůže ovlivnit. Je-li Uživateli vrácena již stržená částka (např. při uznané reklamaci), zajistí Provozovatel její vrácení na platební prostředek použitý k úhradě nejpozději do 14 pracovních dnů.

6.4.6 Nedostaví-li se Uživatel ke Kapacitě bez předchozího zrušení Rezervace, strhne se Cena v plné výši dle čl. 6.1; nárok na vrácení platby v takovém případě nevzniká.

6.4.7 Odmítne-li Partner potvrdit Rezervaci, nebo Rezervaci zruší z důvodu na své straně — včetně nenaplnění minimální kapacity nutné pro konání Kapacity, uzavření provozovny nebo jiné překážky —, blokace platby zanikne v plném rozsahu a Uživatelé není nic účtováno, neboť se v takovém případě nejedná o zavinění Uživatelé. Neposkytne-li Partner Kapacitu z důvodu na své straně až poté, co byla Cena stržena, má Uživatel nárok na její vrácení v plné výši postupem dle čl. 8.3.

6.4.8 Domnívá-li se Uživatel, že mu byla Cena nebo Storno poplatek stržen neoprávněně, postupuje dle reklamačního řízení v čl. 8. Shledá-li Provozovatel reklamaci důvodnou, zajistí vrácení uhrazené částky v plné výši.

6.5 Neúspěšná platba

Nepodaří-li se Cenu nebo Storno poplatek strhnout z platební metody Uživatelé (zejména z důvodu zániku blokace nebo odmítnutí platby vydavatelem platební karty), povinnost Uživatelé uhradit příslušnou částku Partnerovi tím nezaniká. Provozovatel za úhradu této částky neodpovídá; pokusí se však situaci s Uživatelé vyřešit (např. opakovaným pokusem o platbu nebo výzvou k úhradě) a je oprávněn předat Partnerovi údaje o Rezervaci a jméno a email Uživatelé v rozsahu nezbytném k uplatnění jeho nároku. Provozovatel je dále oprávněn omezit Uživatelé možnost vytvářet nové Rezervace, dokud dlužná částka nebude uhrazena.

7. ODPOVĚDNOST A OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

7.1 Odpovědnost Partnera za poskytované služby

Za kvalitu, rozsah, bezpečnost a řádné poskytnutí služeb (fitness, wellness, kultura, zábava, sport, relaxace a další) odpovídá Partner jako jejich poskytovatel. Provozovatel neodpovídá zejména za:

- újmu na zdraví nebo na majetku vzniklou Uživatelé při čerpání služeb Partnera (např. zranění při sportovní aktivitě nebo wellness proceduře), pokud ji sám nezpůsobil;
- nesplnění, částečné plnění nebo vadné plnění ze strany Partnera;
- insolvenční, ukončení provozu nebo jiné skutečnosti na straně Partnera, v jejichž důsledku Partner není schopen poskytnout dohodnuté plnění (nárok Uživatelé na vrácení platby tím není dotčen, viz čl. 6.4.7);
- nepotvrzení nebo zrušení Rezervace ze strany Partnera dle čl. 6.1, s výhradou práva na vrácení platby dle čl. 6.4.7.

Tímto článkem ani jinými ustanoveními těchto Podmínek není dotčena odpovědnost Provozovatelé, kterou nelze podle právních předpisů vyloučit ani omezit.

7.2 Omezení odpovědnosti Provozovatelé za výpadky Aplikace

Provozovatel si vyhrazuje právo přerušit provoz Aplikace za účelem plánované nebo mimořádné údržby, přičemž o plánované údržbě bude Uživatelé informovat alespoň 24 hodin předem prostřednictvím Aplikace.

7.3 Odpovědnost za obsah Partnerů

Informace o Partnerech a Kapacitách zobrazované v Aplikaci vychází z dat poskytnutých samotnými Partnery. Provozovatel neověřuje správnost, úplnost ani aktuálnost těchto informací a nenese odpovědnost za případné nepřesnosti.

7.4 Vyšší moc

Provozovatel neodpovídá za prodlení nebo neplnění způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc) ve smyslu § 2913 OZ, tj. mimořádnou a nepředvídatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli Provozovatelé (přírodní katastrofy, válečné konflikty, vládní opatření, rozsáhlé výpadky internetu apod.), včetně výpadků na straně Platební brány.

7.5 Odpovědnost za zpracování plateb

Platby jsou technicky zpracovávány prostřednictvím Platební brány, která vystupuje jako samostatný poskytovatel platebních služeb. Provozovatel neodpovídá za výpadky, zpoždění, chybné autorizace nebo

jiné poruchy na straně Platební brány, které nejsou způsobeny jeho zaviněním. Platba Uživatelé je připisována přímo na účet Partnera; Provozovatel platbu v žádném okamžiku nepřijímá ani nedrží a Servisní poplatek je z ní automaticky odečten Platební bránou. Provozovatel neukládá čísla platebních karet Uživatelů; tyto údaje zpracovává výhradně Platební brána.

8. REKLAMAČNÍ ŘÁD

8.1 Kdo reklamaci vyřizuje

Reklamacie se podávají prostřednictvím Aplikace. Podle jejich předmětu je vyřizuje buď Partner (čl. 8.2), nebo Provozovatel (čl. 8.3). Tím nejsou dotčena práva Uživatelé z vadného plnění dle právních předpisů.

8.2 Reklamacie kvality poskytnuté služby

Reklamaci týkající se kvality, rozsahu nebo obsahu služby poskytnuté Partnerem vyřizuje Partner jako poskytovatel služby. Provozovatel reklamaci přijme a bez zbytečného odkladu předá Partnerovi spolu s informacemi nezbytnými k jejímu vyřízení. Partner reklamaci vyřídí ve lhůtách stanovených právními předpisy. Uzná-li Partner reklamaci a je-li třeba Uživatelé vrátit již uhrazenou částku, zajistí Provozovatel její vrácení prostřednictvím Platební brány.

8.3 Ostatní reklamacie

Ostatní reklamacie vyřizuje Provozovatel, zejména reklamacie týkající se fungování Aplikace a Předplatného, neoprávněně stržené Ceny nebo Storno poplatku, technické chyby při platbě nebo neposkytnutí Kapacity z důvodu na straně Partnera. Provozovatel reklamaci prošetří, v případě potřeby ji projedná s Partnerem, a shledá-li ji důvodnou, zajistí vrácení příslušné částky v plné výši, a to nejpozději do 14 pracovních dnů od vyřízení reklamacie. Dojde-li k výpadku Aplikace v délce delší než 24 hodin způsobenému na straně Provozovatele, může Provozovatel vedle zákonných nároků Uživatelé nabídnout jako kompenzaci i bonusovou nabídku.

8.4 Postup reklamacie

Reklamaci je vhodné podat bez zbytečného odkladu, nejlépe do 7 dnů od události. Reklamacie by měla obsahovat jméno a příjmení Uživatelé, uživatelský email, datum události, popis problému a dostupnou dokumentaci (screenshot z Aplikace, případně doklad o platbě). Provozovatel přijetí reklamacie potvrdí do 3 pracovních dnů; reklamacie bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího podání.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

9.1 Správce osobních údajů

Správce osobních údajů Uživatelů je Provozovatel, společnost LastGO s.r.o. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu Zásady ochrany osobních údajů dostupném v Aplikaci a na webových stránkách LastGO (dále jen „Zásady“). Tyto Podmínky obsahují pouze základní přehled; pro úplné informace odkazujeme na Zásady.

9.2 Zpracovávané kategorie osobních údajů

Za účelem poskytování služeb Provozovatel zpracovává zejména: kontaktní údaje (email; telefonní číslo, pokud jej Uživatel dobrovolně uvede), identifikační údaje (jméno a příjmení), údaje o platbách v rozsahu nezbytném pro jejich zprostředkování (Provozovatel čísla platebních karet neukládá – tyto zpracovává výhradně Platební brána), údaje o aktivitě v Aplikaci (Rezervace a jejich stav, čerpané Kapacity, historie plateb), odpovědi Uživatelé na dotazy Partnerů, technické identifikátory (ID zařízení) a – na základě souhlasu Uživatelé – pseudonymizované údaje o používání Aplikace pro účely analytiky.

9.3 Sdílení dat s Partnery

Osobní údaje Uživatelů zpracovává Provozovatel jako samostatný správce. Partnerovi, u kterého si Uživatel rezervoval Kapacitu, předává Provozovatel pouze údaje nezbytné k poskytnutí Kapacity, a to jméno Uživatelé, údaje o Rezervaci (Kapacita, termín, Cena, stav Rezervace) a odpovědi Uživatelé na dotaz, který Partner u dané Kapacity případně stanovil. Email Uživatelé a jeho telefonní číslo, pokud jej Uživatel dobrovolně uvedl ve svém Uživatelském účtu, jsou Partnerovi zpřístupněny pouze tehdy, požádá-

li o ně Partner Provozovatele; uvedení telefonního čísla není povinné. Odpovědi Uživatelé na dotaz Partnera (např. telefonní číslo) Provozovatel pro vlastní účely nevyužívá; pouze je předává Partnerovi, který je zpracovává jako samostatný správce. Kontaktní údaje lze využít výhradně pro komunikaci související s konkrétní Rezervací a poskytnutím Kapacity. Dotazem nelze požadovat zvláštní kategorie osobních údajů (zejména údaje o zdravotním stavu), rodné číslo, čísla dokladů totožnosti ani platební údaje. Partner zpracovává předané údaje jako samostatný správce, a to pouze za účelem poskytnutí Kapacity, komunikace s Uživatelé ohledně konkrétní Rezervace a plnění svých právních povinností; nesmí je používat k zasílání obchodních sdělení ani k jinému přímému marketingu. V případě neúspěšné platby může Provozovatel Partnerovi předat údaje dle čl. 6.5. Provozovatel Partnerům nepředává platební údaje ani jiné osobní údaje Uživatelů nad rámec zde uvedeného.

9.4 Zpracovatelé a třetí strany

K poskytování služeb Provozovatel využívá následující zpracovatele dat, s nimiž má uzavřeny příslušné smlouvy o zpracování osobních údajů (DPA):

- Supabase, Inc., se sídlem v USA (Delaware), poskytující databázovou a backendovou infrastrukturu prostřednictvím serverů umístěných v Irsku (EU) – přenos osobních údajů mimo EU/EHP je zajištěn standardními smluvními doložkami (Standard Contractual Clauses) dle čl. 46 GDPR;
- Stripe Technology Europe, Limited (STEL), se sídlem 1 Wilton Park, Wilton Place, Dublin 2, D02 FX04, Irsko, autorizovaná jako instituce elektronických peněz (electronic money institution) Irskou centrální bankou (Central Bank of Ireland), registrační číslo C187865 – zpracování plateb (Platební brána);
- PostHog, Inc. (USA) – analytika používání Aplikace prostřednictvím instance PostHog Cloud EU s daty uloženými na serverech ve Frankfurtu (Německo); analytika probíhá pouze na základě souhlasu Uživatelé, v pseudonymizované podobě a bez ukládání IP adres, podrobnosti uvádějí Zásady.

Stripe vystupuje ve vztahu ke zpracování platebních údajů (např. čísla karty) jako samostatný správce osobních údajů v souladu se svými vlastními zásadami ochrany soukromí; ve vztahu k ostatním údajům předávaným za účelem zprostředkování platby vystupuje jako zpracovatel Provozovatele.

V případě, že se Uživatel do Aplikace přihlásí prostřednictvím Apple Sign-In nebo Google OAuth, zprostředkovávají společnosti Apple Inc. a Google LLC ověření identity Uživatelé; ve vztahu ke zpracování údajů pro účely vlastních přihlašovacích služeb vystupují jako samostatní správci osobních údajů v souladu se svými vlastními zásadami ochrany soukromí.

9.5 Práva Uživatelé v oblasti ochrany osobních údajů

Uživatel má dle GDPR zejména právo na: přístup ke svým osobním údajům, opravu nepřesných údajů, výmaz údajů, omezení zpracování, přenositelnost dat (získání dat ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu) a vznesení námítky. Právo na výmaz (právo být zapomenut) zahrnuje odstranění dat ze všech backendových systémů (Supabase), s výjimkou údajů, jejichž uchování Provozovateli ukládá zákon (např. účetní doklady o platbách). Žádosti v oblasti osobních údajů lze podat prostřednictvím Aplikace nebo na emailu info@lastgo.eu. Uživatel má právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ), se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz.

9.6 Doba uchovávání údajů

Osobní údaje Uživatelů jsou uchovávány po dobu trvání Uživatelského účtu. Po jeho zrušení jsou do 30 dnů vymazány nebo nevratně anonymizovány, s výjimkou údajů o Rezervacích, platbách, reklamacích a případných sporech, které jsou uchovávány po dobu 3 let pro účely ochrany právních nároků, a účetních a daňových dokladů, které jsou uchovávány po dobu stanovenou právními předpisy (až 10 let).

9.7 Automatizované rozhodování

Provozovatel prohlašuje, že v rámci Aplikace neprovádí automatizované rozhodování ani profilování s právními nebo obdobně závažnými účinky pro Uživatelé ve smyslu čl. 22 GDPR. Automatické řazení Kapacit v Aplikaci dle čl. 6.1 nemá na Uživatelé právní ani obdobně závažné účinky.

10. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

Aplikace, její kód, design, obsah, loga a ochranné známky jsou chráněny autorským zákonem a dalšími právními předpisy na ochranu duševního vlastnictví a jsou ve výhradním vlastnictví Provozovatele nebo jeho licencorů. Uživateli se uděluje pouze omezená, nevýhradní, nepřenositelná licence k používání Aplikace výhradně pro osobní, nekomerční účely v souladu s těmito Podmínkami. Jakékoliv jiné využití (kopírování, dekompile, reverse engineering, šíření) je zakázáno.

11. PORUŠENÍ PODMÍNEK, SANKCE A UKONČENÍ

11.1 Oprávnění Provozovatele

V případě porušení těchto Podmínek je Provozovatel oprávněn, dle závažnosti porušení:

- zaslat Uživateli varování prostřednictvím Aplikace nebo e-mailem;
- dočasně pozastavit přístup k Uživatelskému účtu;
- trvale zrušit Uživatelský účet;
- uplatnit právní kroky za způsobenou škodu.

O pozastavení nebo zrušení Uživatelského účtu Provozovatel Uživatele informuje emailem s uvedením důvodů. Uživatel se může proti tomuto rozhodnutí ohradit prostřednictvím Aplikace nebo na emailu info@lastgo.eu a Provozovatel jeho podnět bez zbytečného odkladu přezkoumá.

11.2 Důvody pro zrušení účtu

Provozovatel je oprávněn zrušit Uživatelský účet zejména v případě:

- sdílení Uživatelského účtu s třetími osobami;
- komerčního zneužití Aplikace;
- technického zásahu do systému Aplikace;
- uvedení nepravdivých údajů při registraci;
- porušení věkové podmínky dle čl. 3;
- jiného podstatného nebo opakovaného porušení těchto Podmínek.

Zruší-li Provozovatel Uživatelský účet z důvodu porušení Podmínek Uživatelem, nemá Uživatel nárok na vrácení již uhrazeného Předplatného.

11.3 Ukončení ze strany Uživatele

Uživatel může kdykoliv ukončit smluvní vztah zrušením svého Uživatelského účtu; tím není dotčeno právo na vrácení již uhrazených plateb dle čl. 6.4, vzniklo-li.

11.4 Ukončení poskytování služeb Provozovatelem

Provozovatel je oprávněn ukončit provoz Aplikace nebo poskytování Předplatného i bez porušení Podmínek ze strany Uživatele, a to s výpovědní dobou nejméně 30 dnů oznámenou Uživateli emailem. V takovém případě Provozovatel vrátí Uživateli poměrnou část uhrazeného Předplatného za období, po které již nebude služba poskytována.

12. ZMĚNY PODMÍNEK

Provozovatel je oprávněn tyto Podmínky změnit v případě rozumné potřeby (legislativní změny, technologické změny, úpravy služby). O změně bude Uživatel informován nejméně 15 dnů před nabytím její účinnosti, a to emailem zaslaným na adresu uvedenou v Uživatelském účtu; o změně ceny Předplatného nejméně 30 dnů předem (čl. 5.2). Oznámení bude obsahovat stručné shrnutí změn a odkaz na nové znění Podmínek. Nesouhlasí-li Uživatel s novými Podmínkami, je oprávněn Uživatelský účet zrušit před nabytím účinnosti změny. Pokračuje-li Uživatel v používání Aplikace po nabytí účinnosti nových Podmínek, má se za to, že s nimi souhlasí. Změny nepůsobí zpětně. Změny výhradně ve prospěch Uživatele a změny vyžádané právním předpisem mohou nabýt účinnosti i dříve.

13. ŘEŠENÍ SPORŮ

13.1 Rozhodné právo

Právní vztahy vzniklé na základě těchto Podmínek se řídí právem České republiky. K rozhodování sporů jsou příslušné soudy České republiky.

13.2 Mimosoudní řešení sporů

Uživatel (spotřebitel) má právo před podáním žaloby předložit stížnost České obchodní inspekci (ČOI), která je oprávněna řešit spotřebitelské spory mimosoudní cestou:

- Web: <https://www.coi.cz>
- E-mail: podatelna@coi.cz
- Platforma ADR: <https://adr.coi.cz>

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Jsou-li nebo stanou-li se některá ustanovení těchto Podmínek neplatnými nebo nevymahatelnými, platnost a vynutitelnost ostatních ustanovení tím není dotčena. Namísto neplatného ustanovení nastoupí zákonná úprava.

Tyto Podmínky představují úplnou dohodu mezi Provozovatelem a Uživatelem ve věci předmětu těchto Podmínek a nahrazují veškerá předchozí ujednání.

Tyto Podmínky jsou účinné od: 3. 10. 2026

PŘÍLOHA Č. 1 – FORMULÁŘ PRO Odstoupení od smlouvy

Od smlouvy o Předplatném lze odstoupit smazáním Uživatelského účtu v Aplikaci (čl. 4.4), nebo zasláním vyplněného formuláře, případně jiného jednoznačného prohlášení, na email info@lastgo.eu.

Adresát: LastGO s.r.o., IČO: 30066140, se sídlem Bráfova 3070/9a, Žabovřesky, 616 00 Brno, e-mail: info@lastgo.eu

Oznámení: Oznamuji/oznamujeme, že tímto odstupuji/odstupujeme od smlouvy o Předplatném LastGO.

Datum uzavření smlouvy:

Jméno a příjmení:

Adresa:

Email Uživatelského účtu:

Datum:

Podpis (pouze při listinné podobě):

Aplikaci LastGO je možné zdarma stáhnout a prohlížet si v ní nabízené Kapacity, aniž by tím vznikla jakákoli smluvní povinnost. Zákonná 14denní lhůta pro odstoupení od smlouvy dle tohoto formuláře začíná běžet až zadáním platebních údajů při první Rezervaci Kapacity dle čl. 5.3 těchto Podmínek, nikoli již samotným stažením Aplikace či založením Uživatelského účtu. Právo na odstoupení se nevztahuje na jednotlivé Rezervace Kapacit (čl. 6.4).