

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

I. Úvodní ustanovení

Níže uvádíme všeobecné obchodní podmínky, kterými se řídí vztah mezi provozovatelem zážitkové služby „jakven.cz“ a Vámi jako objednatel této služby nebo dárkového poukazu (dále jen voucher) a všemi účastníky, kteří službu využívají.

II. Všeobecná ustanovení

Poskytovatelem zážitkových služeb „jakven.cz“ je Ing. Kateřina Rácová, IČ 04825047, se sídlem Poděbradova 1210/20, Chomutov (dále jen „jakven.cz“).

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti mezi „jakven.cz“ a objednatel služby, popř. třetí osobou, v jejíž prospěch je služba objednána, nebo která službu využije. Veškeré takové smluvní vztahy se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky a těmito VOP.

III. Definice pojmů

Spotřebitelská smlouva - smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiná smlouva, kde na jedné straně vystupuje podnikatel a na druhé straně spotřebitel; spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Poskytovatel služby nebo též poskytovatel „jakven.cz“ - je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné činnosti.

Objednatel služby nebo též objednatel - objednatel může být spotřebitel, tj. osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti; je to fyzická či právnická osoba, která užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito službami; objednatel může být také podnikatel, který užívá služby za účelem svého podnikání s těmito službami.

Příjemce služby nebo též příjemce - je jím, buď přímo objednatel služby, nebo třetí osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, a ta s ní projevila souhlas, příp. třetí osoba, které příjemce služby svá práva a povinnosti ze smlouvy postoupil.

Třetí osoba – vzhledem ke skutečnosti, že služba (úniková hra) je určena pro skupiny 2 – 6 osob, rozumí se třetí osobou, pro účely těchto VOP, každý účastník, který službu využívá.

Uzavření smlouvy - objednávka objednatele je návrhem na uzavření smlouvy a samotná smlouva je uzavřena okamžikem doručení závazného souhlasu poskytovatele služeb objednateli s tímto jeho návrhem (potvrzením objednávky ze strany poskytovatele služeb); od tohoto okamžiku mezi poskytovatelem a objednatel vznikají vzájemná práva a povinnosti; je-li smlouva uzavřena ve prospěch třetí osoby, ta se stává oprávněnou až okamžikem, kdy se smlouvou projeví souhlas; dokud třetí osoba neprojeví souhlas, smlouva vyvolává účinky jen mezi smluvními stranami, které ji uzavřely - do té doby má právo na plnění ta smluvní strana, která plnění ve prospěch třetí osoby vyhradila (totéž platí, pokud třetí osoba souhlas odepřela). Souhlasem příjemce služeb s těmito VOP se rozumí souhlas zasláný při žádosti o rezervaci konkrétního termínu poskytnutí služby. Uplatní-li příjemce dárkový poukaz, má se za to, že příjemce služeb s těmito VOP projevil souhlas.

Službou jsou veškeré služby poskytované Poskytovatelem objednateli nebo příjemci služby za podmínek stanovených v těchto VOP.

Voucherem je poukázka prokazující oprávnění objednatele nebo příjemce služby využít službu v něm uvedenou za podmínek stanovených v těchto VOP. Tento následně také slouží jako vstupenka na zážitek.

Zážitkem je organizace unikové hry pro tým 2 – 6 hráčů, kterou organizuje „jakven.cz“.

IV. Uzavření smlouvy a Všeobecné obchodní podmínky

Odesláním objednávky (tj. návrhu na uzavření smlouvy) objednatel stvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a že s nimi bezvýhradně a plně souhlasí. Tyto VOP tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy.

Smlouva je uzavírána v českém jazyce, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Tyto VOP jsou zobrazeny na internetových stránkách www.jakven.cz.

V. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje objednatele, resp. příjemce těchto služeb potřebné pro komunikaci s těmito osobami, budou použity výhradně pro účely plnění uzavřené smlouvy, včetně rezervace služeb (aktivit) nebo jejich změn. Objednatel, příp. příjemce služeb projevuje spolu se souhlasem s těmito VOP i souhlas s užitím jeho osobních údajů, v rozsahu kontaktních údajů (jméno, příjmení, telefonní číslo, email a adresa), pro potřeby plnění smlouvy a dále pro účely vnitřních rozborů a analýz.

Objednatel, případně třetí osoba, v jejíž prospěch je smlouva uzavřena, má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Zároveň má právo svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoli písemně odvolat. Osobní údaje zákazníků jsou uchovávány v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů (zákon číslo 101/2000 Sb. v platném znění). Veškeré údaje získané od zákazníků jsou užívány výhradně pro vnitřní potřebu poskytovatele služeb a nejsou poskytovány třetím osobám. Výjimku představují externí dodavatelé služeb a třetí osoby zajišťující doručení voucheru, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu (jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, popř. email), nutném pro splnění smlouvy. Objednatel, příp. příjemce služeb projevuje spolu se souhlasem s těmito VOP i souhlas s tím, že doručovatelská společnost využívá výše uvedené údaje k účelu doručení objednaného voucheru a dále že doručovatelská společnost je oprávněna k tomuto účelu zmocnit i třetí osoby. Objednatel či příjemce služeb projevuje spolu se souhlasem s těmito VOP i souhlas se zasláním informací o připravovaných aktivitách poskytovatele služeb (tj. slevách, akcích apod.).

VI. Předmět smlouvy

a) Předmět smluvního vztahu

Předmětem smluvního vztahu je závazek poskytovatele služeb zajistit poskytnutí služeb uvedených ve smlouvě (tedy objednávce a jejím potvrzení) a závazek objednatele zaplatit za poskytnutí těchto služeb poskytovateli sjednanou cenu a služby za stanovených podmínek využití. Smluvní vztah vzniká mezi objednatelem služby a poskytovatelem služeb doručením potvrzení objednávky ze strany poskytovatele objednateli (tj. okamžikem uzavření smlouvy).

b) Objednávka

Objednávku služeb lze učinit prostřednictvím rezervačního systému na internetových stránkách poskytovatele služeb, telefonicky, osobně (v provozovně poskytovatele služeb uvedené na www.jakven.cz) nebo e-mailem. Objednávka představuje návrh objednatele na uzavření smlouvy, jejímž předmětem bude poskytnutí služby uvedené v objednávce, za podmínek v ní a v těchto VOP uvedených. Objednána může být služba (zážitek) nebo dárkový poukaz (voucher).

c) Voucher, jeho předání a převzetí

Poskytovatel služeb doručí objednateli nebo třetí osobě, v jejíž prospěch je smlouva sjednána voucher. Dodání se uskutečňuje zasláním na e-mail, popř. na žádost objednatele jiným způsobem. Za doručení voucheru příjemci služeb se považuje jeho převzetí příjemcem služeb nebo jinou oprávněnou osobou zdržující se v době doručení na místě dodání.

d) Čerpání objednaných služeb, platnost a rezervace

Voucher lze využít pro čerpání služby v něm uvedené.

Službu lze použít v rozsahu uzavřené smlouvy.

Pro vyloučení pochybností poskytovatel služeb výslovně prohlašuje, že součástí smluvních podmínek smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem služeb a příjemcem služeb není povinnost poskytovatele služeb vyměnit voucher za protihodnotu ve formě peněz.

V případě zakoupení voucheru má tento voucher platnost 12 měsíců. Po uplynutí doby platnosti dárkového poukazu ztrácí příjemce služby nárok na poskytnutí služby a závazek poskytovatele služeb uplynutím doby platnosti zaniká. Poskytovateli služeb v důsledku toho vzniká nárok na smluvní pokutu ve výši uhrazené

ceny jako sankce za porušení povinnosti objednatele využít služby za stanovených podmínek v souladu s čl. VI. odst. a) těchto VOP. Nárok na tuto smluvní pokutu vzniká poskytovateli i v případě, že se příjemce služby nedostaví na rezervovaný termín a neoznámí to poskytovateli alespoň 24 hodin předem.

Oprávnění využít službu může být převedeno na třetí osobu, přičemž osoba převádějící toto oprávnění je povinna informovat nového oprávněného o právech a povinnostech plynoucích z uzavřené smlouvy.

Rezervace termínu a místa využití konkrétní služby musí být sjednána s poskytovatelem služeb tak, aby služba byla využita do konce doby platnosti voucheru, a to tak, aby žádost o rezervaci byla učiněna ve stanovené lhůtě před požadovaným termínem využití zážitku.

Příjemce služby požádá o rezervaci termínu a místa prostřednictvím rezervačního formuláře na stránkách www.jakven.cz nebo e-mailem na info@jakven.cz nebo telefonicky na čísle 728 124 121.

e) Storno rezervace

1) Příjemcem služby:

Příjemce služby je oprávněn zrušit rezervaci služby obecně nejpozději 3 dny před sjednaným termínem poskytnutí služby a v případě storna voucheru lze sjednat, v rámci doby jeho platnosti, termín nový.

2) Poskytovatelem služeb:

Poskytovatel je oprávněn zrušit rezervaci služby nejpozději 2 dny před sjednaným termínem poskytnutí služby a to zejména z důvodu závažných technických problémů nebo zásahem vyšší moci. Objednatel má v takovém případě právo sjednat si termín nový. Pokud za této situace nebude možné si zážitek rezervovat v rámci platnosti dárkového poukazu, bude mu poskytovatelem služby doba platnosti voucheru prodloužena tak, aby mohl být rezervován nejbližší možný termín.

Pokud bude rezervace stornována později než v uvedené lhůtě z důvodu vyšší moci, nemá příjemce nárok na náhradu škody vzniklé mu v souvislosti se zrušením rezervace. Tím není dotčeno právo objednatele na vrácení uhrazené ceny za službu.

VII. Práva a povinnosti smluvních stran

a) Obecná práva a povinnosti

Příjemce služby je povinen sám posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému absolvování vybrané služby. Informace o případných omezeních, které se mohou týkat některých nabízených aktivit (např. věk, zdravotní a tělesná způsobilost), jsou uvedeny v nabídce poskytovatele u každé takové služby. Příjemce služby využívá vybranou službu zcela na svou vlastní odpovědnost.

Příjemce služby je povinen dostavit se na vlastní náklady ve sjednaném termínu na místo poskytnutí služby. Poskytovatel služeb nenese žádnou odpovědnost pro případ, že příjemce služby sdělí, nebo jinak zpřístupní, ať už dobrovolně nebo z nedbalosti, třetí osobě číslo voucheru a/nebo bezpečnostní kód a třetí osoba znalost těchto informací zneužije pro využití služeb u poskytovatele služeb namísto příjemce služby. Objednatel je povinen zajistit doprovod a dohled dospělé osoby, pokud je příjemcem služby osoba mladší 15 ti let, popřípadě zajistit souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 ti let, je-li bez jeho doprovodu.

Příjemce služby odpovídá za škody, které způsobí poskytovateli služeb nebo jeho dodavateli služeb v rámci čerpání služeb z důvodu porušení pokynů odpovědné osoby, se kterými byl seznámen před poskytnutím služby

VIII. Cena a platební podmínky

a) Cena poskytovaných služeb

Cena nabízených služeb je vždy uvedena na internetových stránkách poskytovatele služeb. Cena služby dle konkrétní uzavřené smlouvy je vždy uvedena v objednávce služby. Cena může být objednatelem služby uhrazena pouze způsoby, které jsou pro jednotlivé služby nabízeny na internetové adrese <http://www.jakven.cz>.

V případě úhrady bankovním převodem hradí zákazník veškeré bankovní poplatky, tak aby poskytovateli služeb byla sjednaná cena za služby připsána na jeho účet v plné výši.

b) Cena za dopravu

K ceně poskytované služby (viz předcházející odstavec) je poskytovatel služby oprávněn přičíst náklady za doručení voucheru, stanovené v závislosti na způsobu zvolené dopravy.

c) Slevy

Slevy na služby není možné kombinovat a/nebo sčítat s jinými slevami či akčními nabídkami nabízenými poskytovatelem.

IX. Odstoupení od smluvního vztahu

Poskytovatel služby je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v následujících případech:

- a) V případě zrušení poskytování požadované služby. O zrušení služeb je poskytovatel služeb povinen příjemce služeb obratem informovat a objednatel služby má v tomto případě nárok na vrácení zaplacené ceny.
- b) Z důvodů hrubého porušení povinností příjemce služeb plynoucích z uzavřené smlouvy. V takovém případě má poskytovatel služeb nárok na uhrazení nákladů vynaložených v souvislosti s plněním uzavřené smlouvy stanovených paušálně jako 70% z ceny služby.

Objednatel má právo okamžitě odstoupit od smlouvy v následujících případech:

- a) V případě hrubého porušení povinností poskytovatele služeb plynoucích z uzavřené smlouvy.
- b) Objednatel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 kalendářních dnů od uzavření smlouvy v případě, že služba ještě nebyla čerpána a byla uzavřena distančním způsobem (internet, e-mail, telefon), a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. Rozhodne-li se objednatel využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy odeslat poskytovateli služeb nejpozději do 14. dne od uzavření smlouvy prostřednictvím e-mailu. Odstoupení od smlouvy z jakéhokoli výše uvedeného důvodu kteroukoli ze smluvních stran musí být učiněno písemnou formou, přičemž písemnou formou se rozumí i e-mailová forma.

X. Reklamacce

- a) Poskytovatel služeb je povinen příjemci služeb zajistit poskytnutí služeb v souladu s uzavřenou smlouvou, těmito VOP a obecně závaznými právními předpisy.
- b) Nesplní-li poskytovatel služeb své povinnosti vyplývající ze smlouvy řádně a včas, je příjemce služby oprávněn vady poskytnuté služby u poskytovatele reklamovat bezprostředně, bez zbytečného odkladu. V případě, že poskytnutí služby neproběhlo vůbec, je příjemce služby oprávněn vady poskytnuté služby u poskytovatele reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 pracovních dnů od prvního dne, kdy měla být služba poskytnuta (kdy mělo být započato s jejím poskytováním).
- c) Zákazník je povinen uplatnit reklamaci písemnou formou (přičemž písemnou formou se pro účely smluv uzavíraných mezi poskytovatelem služeb a příjemci služeb rozumí i e-mailová forma) a je povinen v ní identifikovat službu a popsat vady poskytnuté služby.
- d) Poskytovatel služeb reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího řádného uplatnění, vyřídí. Pro případ zamítnutí reklamace poskytovatel služeb zákazníkovi vydá písemné odůvodnění (přičemž písemnou formou se pro účely reklamačního řízení rozumí i e-mailová forma).
- e) V případě, že příjemce služeb řádně uplatní oprávněnou reklamaci, má právo na odstranění vad poskytované služby a není-li to možné, má právo na přiměřenou slevu z ceny, kompenzaci, případně může od smlouvy odstoupit.

XI. Závěrečná ustanovení

Každý účastník služby je povinen zachovat mlčenlivost o průběhu a obsahu poskytované služby, v rámci dobrých mravů a porušení této povinnosti je hrubým porušením těchto VOP.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 1. 12. 2016.