

# Obchodní podmínky

Níže jsou uvedeny všeobecné obchodní podmínky, kterými se řídí vztah mezi cestovní agenturou Firma na zážitky s.r.o. a Vámi jako objednatelem dárkového balíčku, případně příjemcem dárkového balíčku, pokud se jedná o odlišné osoby. V případě, kdy budete mít k níže uvedenému textu nějaké otázky, neváhejte nás kontaktovat na tel. číslech +420 222 316 957, +420 776 655 019, příp. emailem na [kontakt@firmanazazitky.cz](mailto:kontakt@firmanazazitky.cz)

## **VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY**

### **I. Všeobecná ustanovení**

Cestovní agentura Firma na zážitky s.r.o., IČ: 27624021 se sídlem Praha 2, Nad Petruskou 63/1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou C 119670 (dále též jen Firma na zážitky, s.r.o.) je poskytovatelem dárkových a zážitkových služeb.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti mezi společnostmi Firma na zážitky s.r.o., a objednatelem 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 Všeobecnými obchodními podmínkami.

Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy, které neupravují tyto Všeobecné obchodní podmínky, občanským zákoníkem (zákon číslo 40/1964 Sb. v platném znění) a zákonem o ochraně spotřebitele (zákon číslo 634/1992 Sb. v platném znění). Je-li smluvní stranou jiný subjekt, řídí se vztahy neupravené těmito Všeobecnými obchodními podmínkami obchodním zákoníkem (zákon číslo 513/1991 Sb. v platném znění).

### **II. Vymezení pojmů**

*Spotřebitelská smlouva* - smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiná smlouva, kde na jedné straně vystupuje podnikatel a na druhé straně spotřebitel; spotřebitelem je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní činnosti nebo jiné podnikatelské činnosti.

*Poskytovatel služby nebo též poskytovatel* (Firma na zážitky s.r.o.) - je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti; je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů poskytuje služby.

*Objednatel služby nebo též objednatel* - (i) objednatelem 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; (ii) objednatelem 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.

*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 objednatelem 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 Všeobecnými obchodními podmínkami se rozumí souhlas zasláný při žádosti o rezervaci konkrétního termínu poskytnutí služby. Uplatní-li příjemce zážitkový voucher, má se za to, že příjemce služeb s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami projevil souhlas.

*Službou* jsou veškeré služby poskytované Poskytovatelem objednateli nebo příjemci služby za podmínek stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.

*Zážitkový voucher* - je poukázka na poskytnutí zboží nebo služeb, příp. slev na zboží a služby u obchodních partnerů poskytovatele.

*Zážitkovým certifikátem* je poukázka prokazující oprávnění objednatele nebo příjemce služby využít službu v něm uvedenou za podmínek stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.

*Univerzálním certifikátem* - je poukázka na poskytnutí služeb s uvedením bodové hodnoty opravňující k využití služby dle výběru příjemce služby za podmínek stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.

*Zážitkovým balíčkem* - je poukázka na poskytnutí služeb s uvedením bodové hodnoty opravňující k využití služby dle výběru příjemce služby za podmínek stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.

### **III. Informace o uzavřené smlouvě a Všeobecných obchodních podmínkách**

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

Smlouva je uzavírána v českém jazyce, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou zobrazeny na internetových stránkách [www.firmanazazitky.cz](http://www.firmanazazitky.cz).

### **IV. 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 Všeobecnými obchodními podmínkami 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.

V případě, kdy je příjemcem služeb osoba odlišná od objednatele, mohou být její osobní údaje použity pouze pro účely splnění smlouvy, k jakémukoliv dalšímu zpracování jejích osobních údajů je nutný její výslovný souhlas.

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, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, nutném pro splnění smlouvy. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Data jsou uchovávána a nejsou sdílena s aplikacemi třetích osob.

Objednatel či příjemce služeb projevuje spolu se souhlasem s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami i souhlas se zasíláním informací o připravovaných aktivitách poskytovatele služeb (tj. slevách, akcích apod.).

Poskytovatel služeb vyhodnocuje pro statistické účely informace o užívání internetových stránek [www.firmanazazitky.cz](http://www.firmanazazitky.cz) (např. počet uživatelů navštěvujících tyto stránky, odkud byl vstup na internetové stránky učiněn). Tyto informace jsou pouze číselné (bez osobních údajů) a budou použity pro potřeby vnitřních rozborů a analýz za účelem zlepšení kvality internetových stránek poskytovatele služeb.

Veškeré materiály a informace na stránkách poskytovatele služeb jsou výhradně duševním vlastnictvím této společnosti nebo osob s ním spolupracujících. Tyto materiály a informace nesmí být jakkoliv použity nebo upravovány bez souhlasu poskytovatele služeb.

Internetové stránky poskytovatele služeb mohou obsahovat odkazy na jiné internetové stránky třetích osob; poskytovatel služeb není odpovědný za obsah takových internetových stránek a za služby na nich nabízené.

## **V. Předmět smlouvy**

### *1. Předmět smluvního vztahu*

Předmětem smluvního vztahu je závazek poskytovatele služeb zajistit dodání služeb popsaných ve smlouvě (tedy objednavce a jejím potvrzení) a závazek objednatele zaplatit za poskytnutí těchto služeb poskytovateli sjednanou cenu a služby za stanovených podmínek využít. Smluvní vztah vzniká mezi objednatelem služby a poskytovatelem služeb doručením potvrzení

objednávky ze strany poskytovatele objednateli (tj. okamžikem uzavření smlouvy).

## *2. Objednávka*

Objednávku služeb lze učinit prostřednictvím internetových stránek poskytovatele služeb, telefonicky, osobně (v provozovnách poskytovatele služeb uvedených na [www.firmanazazitky.cz](http://www.firmanazazitky.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 Všeobecných obchodních podmínkách uvedených.

Objednán může být zážitkový voucher, zážitkový certifikát, univerzální certifikát nebo zážitkový balíček.

Při výběru zážitku z univerzálních poukazů, zážitkových balíčků či využití bodové hodnoty na účtu klienta (platba body) nemá objednatel či třetí osoba, v jejíž prospěch je smlouva uzavřena nárok na uplatnění akční slevy vztahující se ke konkrétnímu zážitku. Při platbě body je vždy platná uvedená bodová hodnota. Při telefonické nebo emailové objednávce obdrží objednatel Všeobecné obchodní podmínky spolu s doručeným certifikátem k poskytnutí služby; smlouva mezi poskytovatelem služeb a objednatelem je v tomto případě uzavřena zaplacením služby dle čl. VII. těchto Všeobecných smluvních podmínek.

## *3. Dárkový balíček, jeho předání a převzetí*

Poskytovatel služeb doručí objednateli nebo třetí osobě, v jejíž prospěch je smlouva sjednána dárkový balíček (zážitkový certifikát, univerzální certifikát nebo zážitkový balíček - dle objednávky). Místem dodání dárkového balíčku je místo takto označené objednatelem v objednávkovém formuláři či při telefonické objednávce. Za doručení dárkového balíčku příjemci služeb se považuje jeho převzetí příjemcem služeb nebo jinou oprávněnou osobou zdržující se v době doručení na místě dodání.

Součástí dárkového balíčku je dárkový certifikát a průvodní dopis obsahující další podmínky, za kterých bude zážitek realizován s ohledem na jeho charakter, a dále bezpečnostní kód objednávky (tj. číslo přidělené poskytovatelem služeb). Součástí dárkového balíčku jsou dále tyto Všeobecné obchodní podmínky. Součástí dárkového balíčku je též faktura.

## *4. Dárková obálka, její předání a převzetí*

Zážitkové vouchery jsou doručovány objednateli nebo třetí osobě, v jejíž prospěch je smlouva sjednána, v dárkové obálce prostřednictvím České pošty, PPL nebo kurýrní službou nebo mohou být objednatelem vyzvednuty v provozovnách Poskytovatele. Místem dodání dárkové obálky je místo takto označené objednatelem v objednávkovém formuláři či při telefonické objednávce. Za doručení dárkové obálky příjemci služeb se považuje její převzetí příjemcem služeb nebo jinou oprávněnou osobou zdržující se v době doručení na místě dodání.

Součástí dárkové obálky je zážitkový voucher, průvodní dopis obsahující seznam partnerů, u kterých lze zážitkový voucher využít a tyto Všeobecné obchodní podmínky.

#### *5. Čerpání objednaných služeb a rezervace*

Zážitkový certifikát lze využít pro čerpání služby v něm uvedené, má-li klient zájem čerpat na základě zážitkového certifikátu jinou službu, bude za tímto účelem nominální hodnota zážitkového certifikátu převedena na body, kdy jeden bod má hodnotu 20,- Kč včetně DPH. Poskytovatel vytvoří příjemci služby virtuální bodové konto. Cena univerzálního certifikátu a zážitkového balíčku je uvedena přímo v bodové hodnotě. Při prvním výběru konkrétního zážitku z univerzálního certifikátu nebo zážitkového balíčku vytvoří automaticky poskytovatel služeb příjemci služeb virtuální bodové konto.

Přístupová hesla k virtuálnímu bodovému kontu budou příjemci služeb automaticky odeslána na jeho emailovou adresu. Evidované body na virtuálním kontě příjemce služeb lze využít pouze na služby poskytované poskytovatelem služeb. Za body nelze požadovat finanční náhradu.

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

Platnost zážitkového vouchera je 1 rok ode dne, kdy byl zážitkový voucher objednán u poskytovatele. Zážitkový voucher nelze měnit za body ani jej za body zakoupit.

Platnost pro využití služby uvedené v zážitkovém certifikátu i platnost bodů ze zážitkového certifikátu, univerzálního certifikátu a zážitkového balíčku je stanovena v závislosti na datu, kdy byly zážitkový certifikát, univerzální certifikát a zážitkový balíček zakoupeny.

V případě zakoupení zážitkového certifikátu, univerzálního certifikátu nebo zážitkového balíčku v období od 1.1. do 31.3. příslušného kalendářního roku, má zážitkový certifikát i body platnost do 31.12. tohoto kalendářního roku.

V případě zakoupení zážitkového certifikátu, univerzálního certifikátu nebo zážitkového balíčku v období od 1.4. do 30.6. příslušného kalendářního roku, má zážitkový certifikát i body platnost do 31.3. následujícího kalendářního roku.

V případě zakoupení zážitkového certifikátu, univerzálního certifikátu nebo zážitkového balíčku v období od 1.7. do 30.9. příslušného kalendářního roku, má zážitkový certifikát i body platnost do 30.6. následujícího kalendářního roku.

V případě zakoupení zážitkového certifikátu, univerzálního certifikátu nebo zážitkového balíčku v období od 1.10. do 31.12. příslušného kalendářního roku, má zážitkový certifikát i body platnost do 31.12. následujícího kalendářního roku.

Doba platnosti bodů na bodovém účtu se vztahuje na všechny body z příslušného zážitkového certifikátu, univerzálního certifikátu i zážitkového

balíčku i pro případ, že příjemce služby při výběru zážitku nevyužije všechny body které mu byly převedeny na jeho bodový účet z tohoto zážitkového certifikátu, univerzálního certifikátu i zážitkového balíčku. V rámci doby platnosti bodů musí příjemce služby rezervovat termín využití konkrétní služby v souladu s tímto článkem Všeobecných obchodních podmínek, jinak body pozbývají platnosti. Doba platnosti bodů nemůže být dále prodloužena, a to ani v případě, budou-li body čerpány příjemcem služby postupně na několik různých služeb.

Po uplynutí doby platnosti zážitkového voucheru, zážitkového certifikátu, univerzálního certifikátu nebo zážitkového balíčku ztrácí příjemce služby nárok na poskytnutí služby bez nároku na vrácení ceny, závazek poskytovatele služeb uplynutím doby platnosti zaniká.

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 bodů nebo zážitkového certifikátu, resp. doby platnosti stanovené na průvodním dopise, a to tak, aby žádost o rezervaci byla učiněna ve stanovené lhůtě před požadovaným termínem využití zážitku. Lhůta pro podání žádosti o rezervaci je vždy uvedena v průvodním dopise s ohledem na charakter konkrétního zážitku. Rezervace termínu a místa využití zážitkových voucherů probíhá prostřednictvím partnerů a není ji možné provést prostřednictvím poskytovatele služeb.

Příjemce služby požádá o rezervaci termínu a místa prostřednictvím rezervačního formuláře na stránkách [www.firmanazazitky.cz](http://www.firmanazazitky.cz). Poskytovatel služeb se zavazuje nabídnout termín a místo využití služby příjemci služby do 10 pracovních dnů ode dne obdržení žádosti. Po telefonickém potvrzení nabízeného termínu příjemcem zašle poskytovatel služby příjemci služby závaznou rezervaci, čímž se rezervace stává závaznou.

Při využití on-line rezervačního kalendáře pro zajištění termínu využití služby se rezervace stává závaznou kliknutím na tlačítko „rezervovat“ v rezervačním formuláři na stránkách [www.firmanazazitky.cz](http://www.firmanazazitky.cz). Po odeslání tohoto požadavku příjemcem zašle poskytovatel služby příjemci služby závaznou rezervaci na příjemcem uvedený email v rezervačním formuláři.

Příjemce služby si může vybrat jeden nebo více zážitků a požádat poskytovatele služeb o jejich rezervaci. V případě, že příjemce služeb nevyčerpal veškeré body, zůstatek mu bude nadále na kontě evidován po dobu platnosti bodů. V případě, že příjemce služeb výběrem zážitků překročil výši bodů, bude automaticky upozorněn na povinnost doplatku ceny, po jehož odsouhlasení bude rezervace dokončena. Fakturu znějící na doplatek ceny za rezervované služby zašle poskytovatel služeb na adresu příjemce služeb, přičemž splatnost faktury bude činit 7 kalendářních dnů. Po uhrazení faktury na doplatek ceny bude možné zážitek realizovat.

## 6. Storno rezervace

a) Příjemcem služby:

Příjemce služby je oprávněn zrušit rezervaci služby nejpozději 3 pracovní dny před sjednaným termínem poskytnutí služby (a to v pracovní době do 17:30 hod.) a sjednat v rámci doby platnosti certifikátu termín nový.

Pokud je rezervace zrušena později (anebo se klient vůbec nedostaví) než v uvedené lhůtě, je příjemce služby oprávněn žádat o novou rezervaci v rámci doby platnosti certifikátu, je však povinen uhradit náklady vynaložené poskytovatelem služeb, příp. jeho subdodavatelem v souvislosti s původní rezervací, a to maximálně do výše ceny objednané služby.

U služeb charakteru pobytových zážitků, příp. dalších služeb jsou stanoveny specifické storno podmínky. Jejich znění je vždy uvedeno na průvodním dopise, který je součástí dárkového balíčku.

b) Poskytovatelem služeb:

Poskytovatel je oprávněn zrušit rezervaci služby nejpozději 3 pracovní dny před sjednaným termínem poskytnutí služby (a to v pracovní době do 17:30 hod.). Objednatel má v takovém případě právo sjednat si termín nový. Pokud za této situace nebude možné si zážitek rezervovat v rámci platnosti certifikátu, bude mu poskytovatelem služby doba platnosti certifikátu prodloužena k tak, aby mohl být rezervován nejbližší možný termín.

Storno rezervace učiněné poskytovatelem později než ve výše uvedené lhůtě, zakládá právo příjemce služby na náhradu škody vzniklé mu v přímé souvislosti se zrušením rezervace (např. náklady na dopravu do místa poskytnutí služby), a to maximálně do výše ceny objednané služby. V tomto případě má příjemce služby nárok na sjednání nového termínu v rámci platnosti certifikátu, popř. nebude-li možný termín v rámci doby platnosti certifikátu, tak nejbližší možný termín.

Pokud však bude rezervace stornována z důvodu vyšší moci (zejména počasí, pokud má vliv na poskytnutí služby apod.), má příjemce služby nárok na sjednání nového termínu v rámci platnosti certifikátu, popř. nebude-li možný termín v rámci doby platnosti certifikátu, tak nejbližší možný termín, nemá však nárok na náhradu škody vzniklé mu v souvislosti se zrušením rezervace. U některých služeb platí specifické storno podmínky. Jejich znění je vždy uvedeno na průvodním dopise, který je součástí objednaného zážitku.

Storno rezervace termínu a místa využití zážitkových voucherů probíhá prostřednictvím partnerů dle jejich storno podmínek a není ji možné provést prostřednictvím poskytovatele služeb.

## **VI. Práva a povinnosti smluvních stran**

### *1. 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, případně požadavek na zdravotní prohlídku), jsou uvedeny v nabídce poskytovatele u každé takové služby, a dále jsou uvedeny v průvodním dopise, který je nedílnou součástí každého dárkového

balíčku. Příjemce služby využívá vybranou službu zcela na svou vlastní odpovědnost.

Příjemce služby je povinen obstarat si všechny potřebné dokumenty nutné k využití služby (např. cestovní doklady, pojištění, potvrzení o lékařské prohlídce apod.). Seznam potřebných dokumentů je vždy uveden v průvodním dopise, který je součástí dárkového balíčku.

Poskytovatel služeb nenesе žádnou odpovědnost za případné škody, vzniklé v důsledku neplatnosti nebo neúplnosti potřebných dokumentů, které si zajišťuje příjemce služby.

Příjemce služby je povinen dostavit se ve sjednaném termínu na místo poskytnutí služby.

Příjemce služby je povinen dostavit se na místo poskytnutí služby s certifikátem pro tento zážitek určeným (tj. označeným číslem shodným s číslem certifikátu v závazné rezervaci tabulce) a certifikát odevzdat poskytovateli služeb (resp. jeho zástupci/ subdodavatel/odpovědné osobě) na místě poskytnutí služby. Pokud příjemce nepředloží před poskytnutím služby certifikát, bude rezervace považována za stornovanou ze strany příjemce služby s důsledky uvedenými v čl. V. odstavci 6 písm. a) těchto Všeobecných obchodních podmínek; tzn. stejné důsledky jako když se klient nedostaví.

V případě, že příjemce služeb hradí cenu poukázkami vydanými třetími osobami (viz bod VII. těchto Všeobecných obchodních podmínek), je povinen tuto poukázku odevzdat pověřené osobě poskytovatele služeb v místě poskytnutí služby, před započítáním poskytnutí služby. Pokud tak neučiní, má poskytovatel služeb, resp. jeho subdodavatel, právo odmítnout poskytnutí služby. Pokud je i přesto služba poskytnuta, je příjemce služby povinen nejpozději do 14 kalendářních dnů doručit poukázku poskytovateli služeb do jeho sídla anebo cenu služby nejpozději do 14 kalendářních dnů uhradit (na uhrazenou cenu vystaví poskytovatel služeb příjemci fakturu). Za poskytnutou službu je považována i situace, kdy příjemce učiní závaznou rezervaci, neprovede storno dle platných podmínek a na službu se nedostaví - i v tomto případě je příjemce služby povinen nejpozději do 14 kalendářních dnů doručit poukázku poskytovateli služeb do jeho sídla anebo cenu služby nejpozději do 14 kalendářních dnů uhradit (na uhrazenou cenu vystaví poskytovatel služeb příjemci fakturu).

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 let, je-li bez jeho doprovodu.

Poskytovatel služby se zavazuje prostřednictvím subdodavatele zajistit na místě poskytnutí služby odpovědnou osobu, která proškolí příjemce služby a seznámí ho se všemi povinnostmi a podmínkami, kterými se musí řídit po dobu uskutečnění služby.

Příjemce služby odpovídá za škody, které způsobí poskytovateli služeb nebo jeho subdodavatel v rámci čerpání služeb z důvodu porušení pokynů odpovědné osoby, se kterými byl seznámen před poskytnutím služby nebo prostřednictvím certifikátu a/nebo průvodního dopisu.

## *2. Práva a povinnosti vztahující se k zážitkovému voucheru*

Zážitkový voucher lze uplatnit pouze u partnerů poskytovatele uvedených v průvodním dopise, jehož součástí je webový odkaz na aktuální seznam partnerů. V případě odlišnosti obou seznamů má přednost aktuální seznam umístěný na příslušné webové stránce.

Příjemce služby je povinen předem nahlásit použití zážitkového voucheru poskytovateli služeb (resp. jeho zástupci/ subdodavateli/odpovědné osobě) v místě poskytnutí služby a odevzdat jej výše uvedeným osobám při úhradě poskytnuté služby. Pokud tak neučiní, nemá nárok na poskytnutí služby.

## **VII. Cena a platební podmínky**

### *1. 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 a na faktuře obsažené v dárkovém balíčku. Cena je vždy uvedena včetně příslušné sazby DPH. Cena může být objednatelem služby uhrazena pouze způsobem, které jsou pro jednotlivé služby nabízeny na internetové adrese <http://www.firmanazazitky.cz>.

Uhrazení ceny za zážitkový voucher je možné pouze online kartou, hotově při osobním převzetí nebo dobírkou.

Platba musí být provedena v českých korunách. 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.

Je-li cena hrazena poukázkou vystavenou třetí osobou, kterou prodávající přijímá, řídí se doba platnosti poukázky pravidly stanovenými třetí osobou, která poukázku vystavila. Takovéto poukázky není možné měnit za peníze či vratet v penězích rozdíl mezi hodnotou poukázky a cenou objednaného zboží. Seznam poukázek takto přijímaných prodávajícím je uveden na [www.firmanazazitky.cz](http://www.firmanazazitky.cz).

### *2. Cena za dopravu*

K ceně poskytované služby (viz předcházející odstavec) budou připočteny náklady za doručení dárkového balíčku, stanovené v závislosti na způsobu zvolené dopravy nabízené na internetové adrese <http://www.firmanazazitky.cz>.

### *3. Balné*

K ceně poskytované služby bude dále připočteno balné ve výši dle aktuálního ceníku na internetových stránkách poskytovatele služeb.

### *4. Akční slevy*

Akční slevy na služby není možné kombinovat a/nebo sčítat s jinými slevami nabízenými poskytovatelem. Na zážitkové vouchery se žádná ze slev nabízených poskytovatelem služby nevztahuje. Nelze je hradit Sodexo

poukázkami ani benefity společnosti BENEFITY a.s., Benefit Management s.r.o. nebo HR GURU, s.r.o. a body

### **VIII. Odstoupení od smluvního vztahu**

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

a) V případě zrušení poskytování požadované služby ze strany subdodavatelů. O zrušení služeb je poskytovatel služeb povinen příjemce služeb informovat nejpozději při žádosti o rezervaci služby. Objednatel služby má v tomto případě nárok na vrácení zaplacené ceny. Smluvní strany jsou dále oprávněny se dohodnout na poskytnutí náhradní služby v hodnotě původně sjednané služby. V tomto případě převede poskytovatel služeb zaplacenou cenu služby na body (jeden bod má hodnotu 20,- Kč včetně DPH), které může příjemce služby následně využít pro úhradu ceny za náhradní službu dle vlastního výběru. Je-li cena za službu uhrazena, a to zcela i částečně, benefity společnosti BENEFITY a.s., Benefit Management s.r.o. nebo HR GURU, s.r.o., má pouze příjemce služby nárok na poskytnutí náhradní služby v hodnotě původně sjednané služby, objednatel služby v tomto případě nemá 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 30% 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, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 kalendářních dnů od převzetí plnění, pokud byla smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (internet, e-mail, telefon), a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. Rozhodne-li se objednatel využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy doručit poskytovateli služeb nejpozději do 14. dne od převzetí certifikátu (dárkového balíčku). Objednatel, který je spotřebitel, však nemůže takto odstoupit od smlouvy v případech stanovených v ustanovení §53 odstavec 8 občanského zákoníku (zákon číslo 40/1964 Sb. v platném znění). V případě takového odstoupení ze strany objednatele má poskytovatel právo na náhradu prokazatelně vynaložených nákladů spojených s uzavřením a následným odstoupením od smlouvy.

c) Není-li v průvodním dopise k příslušnému zážitku (službě) uvedeno jinak, objednatel má právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy od okamžiku

jejího uzavření do okamžiku rezervace služby za předpokladu, zaplatí-li poskytovateli odstupné ve výši 30% z ceny služby (k pokrytí nákladů vynaložených v souvislosti s plněním uzavřené smlouvy).

Objednatel má právo okamžitě odstoupit od smlouvy, jejímž předmětem je poskytnutí služby prostřednictvím zážitkového vouchery, pouze v případech a) a/nebo b). Odstoupení v případě c) není možné.

Odstoupení od smlouvy z jakéhokoli výše uvedeného důvodu kteroukoli ze smluvních stran musí být učiněno písemnou formou, přičemž písemnou formou se rozumí i emailová forma.

Objednatel je při odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytnutí služby prostřednictvím zážitkového vouchery, povinen vrátit poskytovateli převzatý zážitkový voucher, jinak je odstoupení neplatné.

## **IX. Reklamacce**

1. Poskytovatel služeb je povinen příjemci služeb zajistit poskytnutí služeb specifikovaných v dárkovém balíčku v souladu s uzavřenou smlouvou, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy.

2. Nesplní-li poskytovatel služeb své povinnosti vyplývající ze smlouvy řádně a včas, je příjemce služby povinen vady poskytnuté služby u poskytovatele reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 kalendářních dnů od skončení poskytování služby. V případě, že poskytnutí služby neproběhlo vůbec, je příjemce služby povinen vady poskytnuté služby u poskytovatele reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců plynoucích od prvního dne, kdy měla být služba poskytnuta (kdy mělo být započato s jejím poskytováním).

3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci písemnou formou (přičemž písemnou formou se pro účely smluv uzavíraných mezi poskytovatelem služeb a příjemci služeb rozumí i emailová forma) a je povinen v ní uvést číslo zážitkového certifikátu či vouchery a popsat vady poskytnuté služby.

4. Poskytovatel služeb reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího řádného uplatnění, vyřídí. Pro případ zamítnutí reklamacce poskytovatel služeb zákazníkovi vydá písemné odůvodnění (přičemž písemnou formou se pro účely reklamačního řízení rozumí i emailová forma)

5. 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, případně může od smlouvy odstoupit. Pokud jsou dány podmínky pro odstoupení od smlouvy z důvodu na straně poskytovatele služeb, má příjemce služeb právo na vrácení uhrazené ceny služby.

## **X. Závěrečná ustanovení**

Fotografie zobrazené u zážitků na webových stránkách jsou ilustrační.  
Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou platné od 1.1.2012.