

## Všeobecné obchodní podmínky

Smluvní strany souhlasí s níže uvedenými obchodními podmínkami zprostředkování a poskytování služeb společností Zážitky.cz s.r.o. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách [www.zazitky.cz](http://www.zazitky.cz), čímž je umožněno všem smluvním stranám jejich uložení či kopírování.

1

### Úvodní ustanovení

1.1

Společnost Zážitky.cz s.r.o. vydává v souladu s ust. § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „**obchodní zákoník**“) tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen jako „**obchodní podmínky**“), jež jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi:

#### **Zážitky.cz s.r.o.**

se sídlem Na Poříčí 1041/12, Praha 1, PSČ: 110 00

IČ: 282 28 634, DIČ: CZ28228634

Bankovní spojení: eBanka, a.s, Praha 1

Číslo účtu: 2936287001/2400

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 133865

(dále jen jako „**Poskytovatel**“) na straně jedné

a

#### **Objednatelem**

(dále jen jako „**Objednatel**“) na straně druhé

a

popř. **třetí osobou**, v jejíž prospěch je smlouva uzavřena a která s ní projevila souhlas (dále jen jako „**Příjemce**“) na straně třetí

1.2

Poskytovatel zajišťuje účast na různých akcích a aktivitách popsanych v nabídce Poskytovatele (dále jen jako „**služba**“ nebo „**služby**“) pro Objednatele, popř. Příjemce, na základě nákupu služby u Poskytovatele. Vzhledem k právnímu řádu České republiky se v těchto obchodních podmínkách rozlišuje Objednatel, který je tzv. spotřebitelem a Objednatel, který spotřebitelem není. Spotřebitelem je myšlena osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

1.3

Tyto obchodní podmínky upravují taktéž pravidla pro vystavení a využívání tzv. Univerzálního certifikátu na zážitky (dále jen jako „**Univerzální certifikát**“).

1.4

Objednáním služby, jakož i objednáním Univerzálního certifikátu Objednatel potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí.

1.5

Písemná, emailová, faxová nebo telefonická objednávka služeb představuje návrh Objednatele na uzavření smlouvy o poskytnutí služby specifikované v objednávce. Přijetím objednávky (akceptací návrhu) ze strany Poskytovatele vzniká smlouva mezi Poskytovatelem a Objednatelem. Je-li smlouva uzavřena ve prospěch třetí osoby, tj. Příjemce, stává se Příjemce oprávněnou osobou z uzavřené smlouvy okamžikem, kdy Příjemce projeví se smlouvou souhlas. Dokud Příjemce neprojeví se smlouvou souhlas, platí smlouva jen mezi Poskytovatelem a Objednatelem; do té doby má právo na plnění z uzavřené smlouvy Objednatel (totéž platí, pokud Příjemce souhlas se smlouvou odepře).

1.6

Písemná, emailová, faxová nebo telefonická objednávka na zakoupení Univerzálního certifikátu představuje návrh Objednatele na uzavření smlouvy o koupi Univerzálního certifikátu (dále jen jako „**kupní smlouva**“) specifikovaného v objednávce.

1.7

Na tyto obchodní podmínky je Objednatel dostatečným způsobem upozorněn před vlastním odesláním objednávky (a to i objednávky na zakoupení Univerzálního certifikátu) a má možnost se s nimi seznámit. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy včetně kupní smlouvy.

1.8

Příjemce projevuje souhlas s těmito obchodními podmínkami projevem souhlasu s uzavřenou smlouvou o poskytnutí služby. Projevit souhlas s uzavřenou smlouvou o poskytnutí služby a těmito obchodními podmínkami lze jak výslovně, tak konkludentně (souhlas se smlouvou o poskytnutí služby a s těmito obchodními podmínkami projevuje Příjemce například i tím, že použije vystavený certifikát za účelem čerpání služby).

2

## **Předmět smlouvy**

2.1

Předmětem smlouvy o poskytnutí služby uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem je závazek Poskytovatele zajistit dodání objednaných služeb a závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za poskytnutí těchto služeb cenu podle aktuálního ceníku Poskytovatele, který je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.zazitky.cz](http://www.zazitky.cz).

2.2

Objednávka služeb zaslaná Poskytovateli poštou, telefonicky, osobně (na adrese Na Poříčí 1041/12, Praha 1, PSČ: 110 00), faxem nebo emailem představuje návrh Objednatele na odebrání služeb specifikovaných v objednávce, za podmínek v ní a v těchto obchodních podmínkách uvedených.

3

## **Univerzální certifikát**

3.1

Objednatel je oprávněn poštou, telefonicky, osobně (na adrese Na Poříčí 1041/12, Praha 1, PSČ: 110 00), faxem nebo emailem objednat u Poskytovatele zakoupení Univerzálního certifikátu. V této objednávce je Objednatel povinen uvést minimálně následující údaje:

- kontaktní údaje Objednatele (titul, jméno a příjmení, bydliště, jde-li o podnikatele obchodní firmu nebo nemá-li obchodní firmu název, pod kterým podniká, sídlo nebo místo podnikání a identifikační číslo podnikatele a telefon a email);
- hodnota Univerzálního certifikátu – Objednatel je oprávněn zvolit kteroukoliv z následujících hodnot Univerzálního certifikátu – 1.000,- Kč, 2.000,- Kč, 3.000,- Kč, 4.000,- Kč, 5.000,- Kč, 6.000,- Kč, 7.000,- Kč, 8.000,- Kč, 9.000,- Kč, 10.000,- Kč, 15.000,- Kč, 20.000,- Kč, 25.000,- Kč, 30.000,- Kč, 35.000,- Kč, 40.000,- Kč, 45.000,- Kč nebo 50.000,- Kč – tyto hodnoty Univerzálního certifikátu představují kupní cenu, za kterou je možné jednotlivé Univerzální certifikáty u Poskytovatele koupit;
- způsob platby – Objednatel je oprávněn zvolit mezi těmito alternativami - převod na účet, platba v hotovosti při vyzvednutí Univerzálního certifikátu, na dobírku Českou poštou, na dobírku kurýrem;
- způsob a případně místo doručení Univerzálního certifikátu – možné způsoby doručení Univerzálního certifikátu jsou uvedeny v čl. 5 odst. 5.3 těchto obchodních podmínek.

3.2

Univerzální certifikát musí obsahovat minimálně následující údaje: kód Univerzálního certifikátu, hodnota Univerzálního certifikátu v korunách českých, čárový kód, doba platnosti Univerzálního certifikátu a podpis Poskytovatele nebo jeho oprávněného zástupce.

3.3

Doba platnosti Univerzálního certifikátu je 12 měsíců od data vystavení Univerzálního certifikátu. Za datum vystavení Univerzálního certifikátu je považován den, kdy Poskytovatel obdrží od Objednatele v souladu s čl. 3 odst. 3.6 ve spojení s čl. 4 odst. 4.5 těchto obchodních podmínek celou platbu za zakoupení Univerzálního certifikátu. V případě, že je Objednatelem zvolena platba na dobírku Českou poštou nebo na dobírku kurýrem (viz čl. 3 odst. 3.1 těchto obchodních podmínek), považuje se za datum vystavení Univerzálního certifikátu den, kdy je Univerzální certifikát Poskytovatelem předán České poště nebo kurýrovi za účelem jeho odeslání Objednateli (viz čl. 5 odst. 5.3 těchto obchodních podmínek).

3.4

Po zaplacení celé kupní ceny Univerzálního certifikátu (včetně případného poplatku za balné a poštovné, či dopravu kurýrem, pokud si Objednatel zvolí v objednávce na zakoupení Univerzálního certifikátu dodání Univerzálního certifikátu poštou či kurýrem) je Poskytovatel povinen dodat Objednateli Univerzální certifikát (viz čl. 5 odst. 5.3 těchto obchodních podmínek). Spolu s Univerzálním certifikátem budou Objednateli dodány tyto obchodní podmínky.

3.5

V případě, že Objednatel služby chce zaplatit cenu služby nebo její část prostřednictvím Univerzálního certifikátu, je Objednatel povinen v objednávce služby vždy uvést kód Univerzálního certifikátu, který je na něm uveden.

3.6

V případě Univerzálního certifikátu se přiměřeně použijí ustanovení čl. 4 odst. 4.1, 4.4 a 4.5 těchto obchodních podmínek.

4

## **Platební podmínky**

4.1

Poskytovatel je povinen po akceptaci objednávky Objednatele vystavit bez zbytečného odkladu Objednateli výzvu k platbě a zaslat ji pomocí elektronické pošty na email Objednatele, který je Objednatel povinen uvést v objednávce služby.

4.2

Výzva k platbě uvedená v čl. 4 odst. 4.1 těchto obchodních podmínek není Objednateli zasílána v případě, že Objednatel má Univerzální certifikát, jehož hodnota je vyšší, než je cena objednané služby (včetně případného poplatku za balné a poštovné, či dopravu kurýrem, pokud si Objednatel zvolí v objednávce služby dodání certifikátu poštou či kurýrem). V tomto případě Poskytovatel sníží hodnotu Univerzálního certifikátu Objednatele o cenu objednané služby (včetně případného poplatku za balné a poštovné, či dopravu kurýrem, pokud si Objednatel zvolí v objednávce služby dodání certifikátu poštou či kurýrem). Zbývající hodnota Univerzálního certifikátu může být Objednatelem využita při další objednávce služby u Poskytovatele, a to až do doby uplynutí doby platnosti Univerzálního certifikátu.

## 4.3

V případě, že Objednatel má Univerzální certifikát, jehož hodnota je nižší, než je cena objednané služby (včetně případného poplatku za balné a poštovné, či dopravu kurýrem, pokud si Objednatel zvolí v objednávce služby dodání certifikátu poštou či kurýrem), vystaví Poskytovatel bez zbytečného odkladu po akceptaci objednávky Objednatele výzvu k platbě, tj. výzvu k zaplacení částky, která je rozdílem ceny objednané služby (včetně případného poplatku za balné a poštovné, či dopravu kurýrem, pokud si Objednatel zvolí v objednávce služby dodání certifikátu poštou či kurýrem) a hodnoty Univerzálního certifikátu Objednatele.

## 4.4

Objednatel je povinen zaplatit cenu služby v termínu splatnosti, který je uveden ve výzvě k platbě.

## 4.5

Za den zaplacení objednané služby je považován den připsání celé platby ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele, který je uveden shora, nebo den zaplacení celé platby v hotovosti v sídle Poskytovatele. Je-li celá cena objednané služby hrazena prostřednictvím Univerzálního certifikátu (viz čl. 4 odst. 4.2 těchto obchodních podmínek), je za den zaplacení objednané služby považován den doručení objednávky služby Poskytovateli. Je-li pouze část objednané služby hrazena prostřednictvím Univerzálního certifikátu (viz čl. 4 odst. 4.3 těchto obchodních podmínek), je za den zaplacení objednané služby považován den, kdy bude zbývající cena služby připsána ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele, který je uveden shora, nebo den zaplacení této zbývající ceny služby v hotovosti v sídle Poskytovatele. Objednatel obdrží do 15 dnů ode dne, kdy bude v souladu s výše uvedeným Poskytovateli uhrazena celá cena objednané služby, řádný daňový doklad na korespondenční adresu uvedenou v objednávce.

## 5

### Certifikát na zážitek

### 5.1

Poskytovatel je povinen po zaplacení celé objednané služby dodat Objednateli certifikát, který opravňuje objednanou službu využít (dále jen „**certifikát**“). Certifikát musí obsahovat minimálně následující údaje: kód certifikátu, název objednané služby, čárový kód a podpis Poskytovatele nebo jeho oprávněného zástupce. Certifikát, který neobsahuje všechny výše uvedené náležitosti, je neplatný. Za datum vystavení certifikátu je považován den, kdy je Poskytovateli v souladu s čl. 4 odst. 4.5 těchto obchodních podmínek uhrazena celá cena objednané služby. V případě, že je Objednatelem zvolena platba na dobírku Českou poštou nebo na dobírku kurýrem, považuje se za datum vystavení certifikátu den, kdy je certifikát Poskyvatelům předán České poště nebo kurýrovi za účelem jeho odeslání Objednateli (viz čl. 5 odst. 5.3 těchto obchodních podmínek).

### 5.2

Spolu s certifikátem budou Objednateli dodány tyto obchodní podmínky a Dodatečné informace k zážitku (dále jen „**dodatečné informace**“). Dodatečné informace budou obsahovat především: detailní informace k průběhu objednané služby, počet dní, s jakým předstihem je nutné rezervovat termín čerpání služeb (tzv. doba předstihu – viz čl. 7 odst. 7.1 těchto obchodních podmínek), kontaktní údaje pro rezervaci termínu čerpání služeb, omezení a požadavky na osobu čerpající službu, omezení či nezbytné předpoklady pro čerpání služby apod.

### 5.3

Certifikát, Univerzální certifikát, tyto obchodní podmínky i dodatečné informace mohou být Objednateli dodány v elektronické podobě (email) nebo v tištěné podobě, a to poštou, kurýrem nebo mohou být vyzvednuty Objednatelem osobně v sídle Poskytovatele. V objednávce je Objednatel povinen uvést, jakou formou má dojít k předání certifikátu, Univerzálního certifikátu, těchto obchodních podmínek a dodatečných informací. V případě, že si Objednatel zvolí formu zaslání poštou, či kurýrem, bude k ceně služby, jakož i ke kupní ceně Univerzálního certifikátu připočten poplatek za balné a poštovné, či dopravu kurýrem, a to dle aktuálního ceníku Poskytovatele, který je k dispozici na webových stránkách [www.zazitky.cz](http://www.zazitky.cz).

#### 5.4

V případě ztráty, odcizení či zničení platného tištěného certifikátu či Univerzálního certifikátu je Objednatel (příp. Příjemce) povinen bez zbytečného odkladu toto písemně ohlásit Poskytovateli. Poskytovatel neodpovídá za užití certifikátu či Univerzálního certifikátu neoprávněnou osobou, pokud mu jeho ztráta či odcizení nebyla písemně ohlášena dle předcházející věty. Objednatel (příp. Příjemce) má právo na vydání opisu platného certifikátu i Univerzálního certifikátu, jehož ztráta, odcizení či zničení bylo Poskytovateli řádně a včas písemně ohlášeno tak, jak je uvedeno výše v tomto odstavci 5.4. Vydání opisu certifikátu i Univerzálního certifikátu je zpoplatněno částkou 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých).

#### 5.5

Závazek Poskytovatele dodat Objednateli certifikát, Univerzální certifikát, tyto obchodní podmínky a dodatečné informace je splněn jejich doručením do místa dodání. Místem dodání je místo takto uvedené Objednatelem v jeho objednávce. Za doručení certifikátu, Univerzálního certifikátu, těchto obchodních podmínek a dodatečných informací Objednateli se považuje jejich převzetí Objednatelem nebo jinou oprávněnou osobou zdržující se v době doručení na místě dodání. Poskytovatel neodpovídá za převzetí zásilky obsahující certifikát, Univerzální certifikát, tyto obchodní podmínky či dodatečné informace v místě dodání neoprávněnou osobou. Objednatel je povinen svým podpisem potvrdit převzetí certifikátu, Univerzálního certifikátu, těchto obchodních podmínek a dodatečných informací od dopravce, nebo od Poskytovatele při osobním odběru u Poskytovatele.

#### 5.6

Doba platnosti certifikátu je 6 měsíců od data jeho vystavení. Poskytovatel může prodloužit dobu platnosti certifikátu i Univerzálního certifikátu na základě písemné žádosti Objednatele (popř. Příjemce) doručené Poskytovateli před dnem ukončení doby platnosti certifikátu či Univerzálního certifikátu. Prodloužení doby platnosti certifikátu o 6 měsíců je zpoplatněno částkou 350,- Kč (slovy: tři sta padesát korun českých). Prodloužení doby platnosti Univerzálního certifikátu o jakoukoliv lhůtu je zpoplatněno částkou 350,- Kč (slovy: tři sta padesát korun českých). Po uplynutí doby platnosti certifikátu již nelze platnost certifikátu prodloužit. Po uplynutí doby platnosti Univerzálního certifikátu již nelze platnost Univerzálního certifikátu prodloužit. Certifikát i Univerzální certifikát jsou po uplynutí doby platnosti neplatné; Objednatel ani Příjemce nemá v takovém případě nárok na vrácení zaplacené částky (a to ani její části) ani na vydání náhradního certifikátu či Univerzálního certifikátu.

#### 5.7

Certifikát je jednorázový a po využití služeb se stává neplatným.

#### 5.8

Univerzální certifikát je volně přenosný na jinou osobu. Certifikát je volně přenosný na jinou osobu do chvíle rezervace termínu čerpání služby, která je prováděna již na jméno konkrétní osoby (tj. Objednatele, nebo Příjemce), přičemž převádějí certifikátu je povinen tuto osobu řádně informovat o všech právech a povinnostech plynoucích ze smlouvy, která byla uzavřena s Poskytovatelem.

#### 5.9

Služba bude poskytnuta osobě uvedené při rezervaci termínu čerpání služby; pozdější změna této osoby je možná na základě písemné žádosti zaslané Poskytovateli, a to nejméně 7 dnů před dnem, kdy má být služba poskytnuta. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout změnu osoby, které má být služba poskytnuta, požadovanou po rezervaci termínu čerpání služby.

#### 5.10

Obsah certifikátu a dodatečných informací odpovídá situaci známe v době vydání těchto dokumentů. Poskytovatel si vyhrazuje právo provádět v případě potřeby změny obou dokumentů. Poskytovatel se zároveň zavazuje změny bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli nebo Příjemci. V případě, že změny zásadně ovlivní objednanou službu, její cenu nebo čerpání, má Objednatel nebo Příjemce právo vybrat si z nabídky Poskytovatele jinou službu v nabídce Poskytovatele, která odpovídá původní ceně zakoupené služby, nebo má právo od uzavřené smlouvy odstoupit. Žádost o změnu služby nebo odstoupení od smlouvy dle předcházející věty je nutné zaslat Poskytovateli písemně. Toto ustanovení odst. 5.10 těchto obchodních podmínek se uplatní jen tehdy, pokud není v jiných ustanoveních těchto obchodních podmínek uvedeno jinak.

## Poskytnutí služeb

### 6.1

Poskytovatel je povinen po zaplacení objednané služby dodat Objednateli certifikát, tyto obchodní podmínky a dodatečné informace. Poskytovatel se zavazuje zprostředkovat nebo poskytnout objednané služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

### 6.2

Objednané služby budou poskytnuty osobě uvedené při rezervaci termínu čerpání služeb, a to na základě předložení platného certifikátu. Bez předložení platného certifikátu nemá žádná osoba právo na poskytnutí služby.

### 6.3

Osoba, které má být služba poskytnuta, je povinna seznámit se s obsahem certifikátu, těchto obchodních podmínek i dodatečných informací. Tato osoba je povinna sama posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilá k bezpečnému zvládnutí vybrané služby. Informace o případných omezeních, které se mohou týkat některých nabízených služeb (např. věk, zdravotní stav a tělesná způsobilost, příp. požadavek na zdravotní prohlídku), jsou uvedeny v nabídce u každé takové služby a dále jsou uvedeny v dodatečných informacích. Veškerých služeb se každý účastní výlučně na své vlastní riziko.

### 6.4

Osoba, které má být služba poskytnuta, je povinna obstarat si všechny potřebné doklady nutné k poskytnutí služby (např. cestovní doklady, pojištění, potvrzení o lékařské prohlídce apod.). Seznam potřebných dokladů bude Poskytovatelem oznámen nejpozději při rezervaci termínu čerpání služeb. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné škody vzniklé z neplatnosti nebo neúplnosti potřebných dokladů.

### 6.5

Osoba, které má být služba poskytnuta, je povinna dostavit se ve sjednaném termínu na místo poskytnutí služby.

### 6.6

Osoba, která čerpá službu, odpovídá za veškeré škody, které způsobí v rámci čerpání služby při nedodržení pokynů, se kterými byla řádně seznámena před čerpáním služby.

## 7

### Rezervace termínu čerpání služeb a místa poskytnutí služby a stornopoplatky

#### 7.1

Objednatel nebo Příjemce je povinen provést rezervaci termínu čerpání služby a místa poskytnutí služby s časovým předstihem, aby byl Poskytovatel schopen poskytnutí služby zajistit (dále jen jako „**rezervace**“). Rezervaci je nutné provést minimálně 14 dnů před samotným dnem čerpáním služby, pokud není uvedeno jinak v dodatečných informacích (dále jen jako „**doba předstihu**“). Jakmile již začala plynout doba předstihu, Poskytovatel je v takovém případě oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy a ponechat si celou již zaplacenou cenu služby. Rezervace je závazná, nestanoví-li tyto obchodní podmínky jinak.

#### 7.2

Objednatel i Příjemce mají právo bezplatně zrušit termín rezervace nejpozději 4 pracovní dny před rezervovaným dnem poskytnutí služby a sjednat náhradní termín v rámci platnosti certifikátu. Poskytovatel se zavazuje, že sjednání náhradního termínu umožní, pokud to bude v možnostech Poskytovatele, resp. jeho subdodavatele.

### 7.3

Požádá-li Objednatel nebo Příjemce o změnu termínu rezervace ve lhůtě kratší než 3 pracovní dny včetně před rezervovaným dnem poskytnutí služby, a Poskytovatel tento návrh na změnu smlouvy bude akceptovat, je v takovém případě Objednatel nebo Příjemce povinen uhradit Poskytovateli všechny náklady vynaložené Poskytovatelem v souvislosti s původní rezervací a se změnou rezervace. Mezi tyto náklady náleží i případné „stornopoplatky“ na straně subjektu, který pro Poskytovatele služby zajišťuje (tj. subdodavatele), a to bez ohledu na to, jak jsou tyto stornopoplatky ve smlouvě s tímto subjektem označeny. Nebude-li Poskytovatel akceptovat návrh na změnu smlouvy ve smyslu toho, co je uvedeno v první větě tohoto odst. 7.3 těchto obchodních podmínek, je Poskytovatel oprávněn od uzavřené smlouvy odstoupit; v případě tohoto odstoupení od smlouvy zůstává celá již zaplacená cena služeb Poskytovateli.

### 7.4

Pokud se osoba, které má být služba poskytnuta, nedostaví ve sjednaném termínu na místo poskytnutí služby, je služba považována za řádně poskytnutou a Poskytovateli za ni náleží cena v plné výši, nejde-li o případ uvedený v čl. 7 odst. 7.5 těchto obchodních podmínek.

### 7.5

Dojde-li ke změně termínu rezervace na žádost Objednatele nebo Příjemce ve lhůtě kratší než 3 pracovní dny včetně před rezervovaným dnem poskytnutí služby nebo se osoba, které má být služba poskytnuta, nedostaví k poskytnutí služby ve sjednaném termínu na místo poskytnutí služby, a to v důsledku nepříznivého zdravotního stavu, dopravní nehody či vyšší moci, je Objednatel nebo Příjemce povinen sjednat si s Poskytovatelem bez zbytečného odkladu náhradní termín a současně je povinen písemně doložit Poskytovateli nejpozději do 2 pracovních dnů od původního termínu čerpání služby, v čem spočívá nepříznivý zdravotní stav, dopravní nehoda, nebo vyšší moc. Nedoloží-li Objednatel nebo Příjemce Poskytovateli skutečnosti uvedené v předcházející větě tak, jak je zde uvedeno, nebo nedojde-li mezi smluvními stranami smlouvy v případech popsaných v tomto odstavci vůbec k dohodě o změně termínu rezervace, je Poskytovatel oprávněn od uzavřené smlouvy odstoupit; v případě tohoto odstoupení od smlouvy zůstává celá již zaplacená cena služeb Poskytovateli.

### 7.6

Poskytovatel má právo zrušit termín rezervace ve lhůtě delší než 3 pracovní dny včetně před rezervovaným dnem poskytnutí služby. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu po zrušení termínu rezervace sjednat náhradní termín podle požadavků osoby, které má být služba poskytnuta. Tato osoba se zavazuje sjednání náhradního termínu umožnit.

### 7.7

Zruší-li Poskytovatel termín rezervace ve lhůtě kratší než 3 pracovní dny před rezervovaným dnem poskytnutí služby nebo není-li poskytovatel schopen objednávku uskutečnit v plném rozsahu, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu po zrušení termínu rezervace sjednat náhradní termín podle požadavků osoby, které má být služba poskytnuta a uskutečnit službu v náhradním termínu bezplatně, tj. bez nároku na zaplacení ceny služby a Poskytovatel je tedy v takovém případě povinen vrátit Objednateli již zaplacenou cenu služeb.

### 7.8

Zruší-li Poskytovatel termín rezervace ve lhůtě kratší než 3 pracovní dny před rezervovaným dnem poskytnutí služby nebo není-li schopen objednávku uskutečnit v plném rozsahu, a to v důsledku nepříznivého zdravotního stavu, dopravní nehody nebo vyšší moci, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu po zrušení termínu rezervace sjednat náhradní termín a současně je povinen písemně doložit osobě, které má být služba poskytnuta, nejpozději do 2 pracovních dnů od původního termínu čerpání služby, v čem spočívá nepříznivý zdravotní stav, dopravní nehoda, nebo vyšší moc. Nedoloží-li Poskytovatel skutečnosti uvedené v předcházející větě tak, jak je zde uvedeno, je Objednatel nebo Příjemce oprávněn od uzavřené smlouvy odstoupit a Poskytovatel je v případě takového odstoupení od smlouvy povinen vrátit Objednateli již zaplacenou cenu služeb.

Pokud je osoba, které má být služba poskytnuta, mladší 15 let, má povinnost zajistit si doprovod osoby starší 18 let. Pokud je osoba, které má být služba poskytnuta, mladší 18 let, ale starší 15 let, má povinnost zajistit si souhlas svého zákonného zástupce. V opačném případě nemá Poskytovatel povinnost službu poskytnout; v těchto případech platí ujednání uvedené v čl. 7 odst. 7.4 těchto obchodních podmínek.

## **Změna objednané služby**

Objednatel (příp. Příjemce) má právo na výměnu objednané služby bez uvedení důvodů do 14ti dnů včetně od data vystavení certifikátu. V případě, že bude cena nově vybrané služby vyšší, je Objednatel (příp. Příjemce) povinen doplatit rozdíl mezi cenou nově vybrané služby a cenou již zaplacené „staré“ služby, příp. Poskytovatel odečte tento rozdíl mezi cenou nově vybrané služby a cenou již zaplacené „staré“ služby od hodnoty Univerzálního certifikátu, který má Objednatel (příp. Příjemce). Administrativní provedení této změny je bezplatné. V případě, že bude cena nově vybrané služby nižší, má Objednatel právo na vrácení rozdílu mezi cenou již zaplacené „staré“ služby a cenou nově vybrané služby, příp. Poskytovatel přičte tento rozdíl mezi cenou již zaplacené „staré“ služby a cenou nově vybrané služby k hodnotě Univerzálního certifikátu, který má Objednatel (příp. Příjemce). Administrativní provedení této změny podléhá změnovému poplatku podle aktuálního ceníku Poskytovatele, který je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.zazitky.cz](http://www.zazitky.cz).

Objednatel (příp. Příjemce) má právo na výměnu objednané služby bez uvedení důvodů ve lhůtě, která začíná běžet 15 dnem od data vystavení certifikátu a končí nejpozději počátkem doby předstihu (viz čl. 7 odst. 7.1 těchto obchodních podmínek). V případě, že bude cena nově vybrané služby vyšší, je Objednatel (příp. Příjemce) povinen doplatit rozdíl mezi cenou nově vybrané služby a cenou již zaplacené „staré“ služby, příp. Poskytovatel odečte tento rozdíl mezi cenou nově vybrané služby a cenou již zaplacené „staré“ služby od hodnoty Univerzálního certifikátu, který má Objednatel (příp. Příjemce). Administrativní provedení této změny je bezplatné. V případě, že bude cena nově vybrané služby nižší, Objednatel má právo na vrácení rozdílu mezi cenou již zaplacené „staré“ služby a cenou nově vybrané služby, příp. Poskytovatel přičte tento rozdíl mezi cenou již zaplacené „staré“ služby a cenou nově vybrané služby k hodnotě Univerzálního certifikátu, který má Objednatel (příp. Příjemce). Administrativní provedení této změny podléhá změnovému poplatku podle aktuálního ceníku Poskytovatele, který je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.zazitky.cz](http://www.zazitky.cz).

## **Odstoupení od smlouvy**

Poskytovatel je oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy v případech uvedených v těchto obchodních podmínkách. Poskytovatel je oprávněn od uzavřené smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení uzavřené smlouvy Objednatelem (příp. Příjemcem). V případech podstatného porušení uzavřené smlouvy Objednatelem (příp. Příjemcem) zůstává veškeré zaplacené plnění Poskytovateli.

Poskytovatel je oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy v případě zrušení poskytování služeb externími dodavateli. V takovém případě má Poskytovatel povinnost informovat Objednatele (příp. Příjemce) nejpozději při rezervaci termínu. V takovém případě má Objednatel (příp. Příjemce) právo vybrat si z nabídky Poskytovatele jinou službu v hodnotě původně sjednaných služeb, nebo má právo na odstoupení od uzavřené smlouvy a na vrácení veškerého zaplaceného plnění; má-li Objednatel (příp. Příjemce) Univerzální certifikát, zaplacené plnění Poskytovatel nevrací, ale toto zaplacení plnění přičte k hodnotě Univerzálního certifikátu Objednatele (příp. Příjemce). Žádost o změnu služby či vrácení poskytnutého plnění (přičtení k hodnotě Univerzálního certifikátu) je nutné zaslat Poskytovateli písemně.

Objednatel (příp. Příjemce) má právo odstoupit od uzavřené smlouvy v následujících případech:

1. v případě podstatného porušení uzavřené smlouvy Poskytovatelem;
2. v případech uvedených v těchto obchodních podmínkách;
3. Objednatel, který je spotřebitelem, má právo dle § 53 odst. 7 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dní 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 nejpozději 14. den od převzetí certifikátu. Kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže Objednatel, který je spotřebitelem odstoupit podle uvedeného zákonného ustanovení od smluv (i) na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí certifikátu, (ii) na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli Poskytovatele, (iii) na dodávku zboží upraveného podle přání Objednatele, který je spotřebitelem nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání, (iv) na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li Objednatel, který je spotřebitelem jejich originální obal, (v) na dodávku novin, periodik a časopisů, (vi) spočívajících ve hře nebo loterii.

Odstoupení od smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran se provádí písemně a je třeba ho doručit ostatním smluvním stranám nejpozději do sedmi (7) dnů od skutečnosti, která je důvodem k odstoupení od smlouvy.

Odstoupením kterékoliv smluvní strany od uzavřené smlouvy, provedené v souladu se smlouvou, těmito obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, smlouva bez dalšího zaniká mezi všemi účastníky smlouvy.

## **Reklamační řád**

Nesplní-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy řádně a včas, může Objednatel (příp. Příjemce) uplatnit své právo na reklamaci služby u Poskytovatele. Reklamační musí být učiněna u Poskytovatele písemně (email, poštou, nebo faxem) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců ode dne poskytnutí služby, nebo v případě, že poskytnutí služby neproběhlo, ode dne, kdy měla být služba poskytnuta.

Poskytovatel se zavazuje rozhodnout o přijaté reklamaci do 7 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí reklamační. Tuto lhůtu lze prodloužit pouze se souhlasem Objednatele (příp. Příjemce). Po uplynutí této lhůty má Objednatel i Příjemce právo na odstoupení od uzavřené smlouvy nebo na slevu z ceny služby.

Poskytovatel vydá osobě, která uplatnila reklamaci písemné potvrzení o tom, kdy k uplatnění reklamační došlo, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení je požadován. Dále Poskytovatel vydá takové osobě potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační a pro případné zamítnutí reklamační Poskytovatel vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

## **Ochrana a nakládání s osobními údaji**

### 11.1

Poskytovatel je povinen nakládat s osobními údaji Objednatele i Příjemce ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Veškeré osobní údaje jsou využívány výhradně pro potřeby poskytnutí nebo zprostředkování služeb Poskytovatelem a vystavení Univerzálního certifikátu a nejsou poskytovány třetím osobám. Jedinou výjimkou je poskytnutí osobních údajů partnerským subjektům, které pro Poskytovatele zajišťují objednané služby. Jedná se o osobní údaje nezbytné pro splnění podmínek dojednaných v uzavřené smlouvě.

### 11.2

Poskytovatel je oprávněn poskytnout uvedené informace orgánům činným v trestním řízení nebo příslušnému správnímu úřadu v případě důvodného podezření, že způsob využívání poskytovaných služeb by mohl naplnit skutkovou podstatu trestného činu, přestupku nebo jiného správního deliktu.

### 11.3

Objednatel i Příjemce výslovně souhlasí se zasíláním obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů, Poskytovatelem na adresu jeho elektronické pošty.

### 11.4

Objednatel i Příjemce jsou povinni neprodleně oznámit Poskytovateli jakékoli změny svých identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů, které by mohly mít vliv na poskytnutí služby.

## 12

### **Závěrečná ustanovení**

### 12.1

Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené v uzavřené smlouvě a v těchto obchodních podmínkách se řídí obchodním zákoníkem.

### 12.2

Smluvní strany uzavřené smlouvy se dohodly, že všechny spory, které by mohly vzniknout z uzavřené smlouvy, nebo v souvislosti s uzavřenou smlouvou, budou s vyloučením pravomoci obecných soudů rozhodovány s konečnou platností v rozhodčím řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky v Praze podle jeho Řádu třemi rozhodci ustanovenými podle tohoto Řádu. Smluvní strany se zavazují splnit všechny povinnosti uložené jim v rozhodčím nález ve lhůtách v něm uvedených.

### 12.3

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 20.1 2009 a nahrazují v plném rozsahu Všeobecné obchodní podmínky ze dne 1. 4. 2008.