

Všeobecné obchodní podmínky DÁRKY VŠEM, s.r.o.

I. Všeobecná ustanovení

I. 1

Obchodní společnost DÁRKY VŠEM, s.r.o., Člen skupiny HSCZ, IČ 27423808, se sídlem Uhříněveská 364, 252 43 Průhonice, korespondenční adresa: Soběhrdy 28, 256 01 Benešov (dále jen DÁRKY VŠEM, s.r.o.) je poskytovatelem dárkových a zážitkových služeb.

I. 2

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti mezi společnostmi DÁRKY VŠEM, s.r.o., a objednatelem služby nebo zboží, 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.

I. 3

Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy, které neupravují tyto VOP, zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění. Je-li smluvní stranou jiný subjekt, řídí se vztahy neupravené těmito VOP zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.

II. Vymezení pojmů

II. 1

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.

II. 2

Poskytovatel služby nebo též poskytovatel (DÁRKY VŠEM, 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.

II. 3

Objednatel služby nebo též objednatel - 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; objednatelem může být také podnikatel, který užívá služby za účelem svého podnikání s těmito službami.

II. 4

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.

II. 5

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 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.

II. 6

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

II. 7

Dárkový poukaz – je poukázka na poskytnutí zboží nebo služeb, příp. slev na zboží a služby u obchodních partnerů poskytovatele. Není-li v těchto VOP uvedeno jinak, je dárkový poukaz cenina prokazující oprávnění objednatele nebo příjemce služby využít službu v něm uvedenou za podmínek stanovených v těchto VOP.

III. Informace o uzavřené smlouvě a VOP

III. 1

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.

III. 2

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

IV. Ochrana osobních údajů

IV. 1

Osobní údaje objednatele, resp. příjemce těchto služeb, potřebné pro komunikaci s těmito osobami, mohou být použity pro účely plnění uzavřené smlouvy nebo jejích změn, včetně rezervace služeb (aktivit), marketingových aktivit a mohou být poskytnuty obchodním partnerům společnosti DÁRKY VŠEM, s.r.o., poskytujícím objednané služby a zboží. 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.

IV. 2

V případě, kdy je příjemcem služeb osoba odlišná od objednatele, budou její osobní údaje použity pro účely plnění smlouvy stejně jako u objednatele, za podmínek uvedených v bodě IV. 1 těchto VOP.

IV. 3

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 č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů 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 rozsahu, nutném pro splnění smlouvy. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Data jsou uchovávána a nejsou sdílena s aplikacemi třetích osob.

IV. 4

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

IV. 5

Poskytovatel služeb vyhodnocuje pro statistické účely informace o užívání internetových stránek www.darkyvsem.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.

IV. 6

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.

IV. 7

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

V. 1

Předmětem smluvního vztahu je závazek poskytovatele služeb zajistit dodání služeb popsanych 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).

V. 2

Objednatel může objednat konkrétní dárkový poukaz z aktuální nabídky poskytovatele služeb. V katalogu dárkových poukazů jsou uvedeny služby poskytované poskytovatelem, které může příjemce služeb využít za cenu platnou v době objednávky konkrétní služby.

V. 3

Objednávku služeb lze učinit prostřednictvím internetových stránek poskytovatele služeb, telefonicky nebo emailem. Objednávka představuje návrh objednatele na uzavření smlouvy, jejímž předmětem bude poskytnutí služby uvedené v objednávce, za podmínek v ní a v těchto VOP uvedených.

V. 4

Poskytovatel služeb doručí objednateli nebo třetí osobě, v jejíž prospěch je smlouva sjednána po přijetí platby, dárkový poukaz. Místem dodání dárkového poukazu je místo takto označené objednatelem v objednávkovém formuláři či při telefonické objednávce. Za doručení dárkového poukazu příjemci služeb se považuje jeho převzetí příjemcem služeb nebo jinou oprávněnou osobou zdržující se v době doručení na místě dodání.

V. 5

Součástí dárkového balíčku je dárkový poukaz opatřený unikátním kódem (tj. evidenční číslo přidělené poskytovatelem služeb), a případně průvodní dopis obsahující další podmínky, za kterých bude služba realizována s ohledem na jeho charakter.

V. 6

Dárkové poukazy jsou doručovány objednateli elektronicky, na uvedenou emailovou adresu, popř., po dohodě a uhrazení poplatku 199 Kč, v dárkovém obalu prostřednictvím České pošty nebo mohou být objednatelem vyzvednuty v provozovnách poskytovatele.

V. 7

Doba, po kterou trvá závazek poskytovatele služeb dodat službu, je uvedena na zaslaném dárkovém poukazu.

V. 8

Po uplynutí doby platnosti poukazu ztrácí příjemce služby nárok na poskytnutí služby bez nároku na vrácení ceny, závazek poskytovatele služeb uplynutím doby platnosti poukazu zaniká.

V. 9

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

V. 10

Rezervace termínu a místa využití konkrétní služby musí být sjednána s poskytovatelem služeb tak, aby služba byla využita, s ohledem na kapacity, do konce doby platnosti dárkového poukazu. Rezervaci je nutno provést do 60 kalendářních dnů od nákupu (tj. od data potvrzení objednávky). Pokud bude rezervace provedena po stanovené lhůtě, poskytovatel nemusí, s ohledem na kapacity, objednateli nabídnout požadovaný termín a objednatel se ho tudíž, nemůže domáhat. V případě sms výhry je nutné rezervaci provést do 15 kalendářních dnů od nákupu, po uplynutí této 15 denní lhůty pro rezervaci termínu pobytu, nelze již poukaz uplatnit. Rezervace termínu a místa využití dárkových poukazů probíhá prostřednictvím partnerů a není ji možné provést prostřednictvím poskytovatele služeb.

V. 11

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

VI. Storno rezervace

VI. 1

Příjemce služby je oprávněn zrušit rezervaci konkrétního termínu poskytnutí služby nejpozději 15 kalendářních dnů před sjednaným termínem poskytnutí služby (a to v pracovní době do 16:30 hod.) a sjednat si v rámci doby

platnosti poukazu termín nový.

VI. 2

V případě, že je rezervace zrušena později (anebo se klient vůbec nedostaví) než ve stanovené lhůtě, je příjemce služby oprávněn žádat o novou rezervaci v rámci doby platnosti poukazu, je však povinen uhradit náklady poskytovatele služeb, příp. jeho subdodavatele v souvislosti s původní rezervací, ve výši 50% ze standardní ceny objednané služby.

VI. 3

Poskytovatel je oprávněn zrušit rezervaci služby nejpozději 5 pracovních dnů před sjednaným termínem poskytnutí služby (a to v pracovní době do 16:30 hod.). Objednatel má v takovém případě právo sjednat si termín nový. Pokud za této situace nebude možné si zážitek rezervovat v rámci platnosti poukazu, bude mu poskytovatelem služby doba platnosti poukazu prodloužena o 1 měsíc.

VI. 4

V případě, že 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 poukazu, popř. nebude-li možný termín v rámci doby platnosti poukazu, tak nejbližší možný termín, nemá však nárok na náhradu škody vzniklé mu v souvislosti se zrušením rezervace.

VI. 6

U některých služeb platí specifické storno podmínky. Jejich znění je v takovém případě uvedeno na průvodním dopise, který je součástí objednaného poukazu. Není-li součástí dárkového balíčku průvodní dopis, platí storno podmínky uvedené ve VOP.

VII. Práva a povinnosti smluvních stran

VII. 1

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

VII. 2

Příjemce služby je povinen obstarat si všechny potřebné dokumenty nutné k využití služby (např. cestovní doklady, pojištění, potvrzení o lékařské prohlídce apod.).

VII. 3

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

VII. 4

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

VII. 5

Příjemce služby je povinen dostavit se na místo poskytnutí služby s dárkovým poukazem pro tuto službu určeným (tj. označeným popisem služby a evidenčním číslem) a poukaz odevzdat poskytovateli služeb (resp. jeho zástupci/subdodavateli/odpovědné osobě) na místě poskytnutí služby. Pokud příjemce nepředloží před poskytnutím služby platný poukaz, bude rezervace považována za stornovanou ze strany příjemce služby s důsledky uvedenými v bodě VI., čl. VI. 2 těchto VOP. Avšak pokud se objednatel rozhodne službu využít bez předložení platného poukazu, bude poskytovatel požadovat úhradu ceny za službu v plné výši dle ceníku poskytovatele, s tím, že pokud objednatel následně doručí poskytovateli platný poukaz na využití služby, bude mu částka, kterou zaplatil na místě vrácena.

VII. 6

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.

VII. 7

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

VII. 8

Do některých objektů (Zámek Kamenný Dvůr, Termální koupele Malé Bielice) je vstup se zvířaty zakázán, s výjimkou vstupu asistenčních a vodících psů, u nichž je personál daného objektu oprávněn požadovat předložení příslušného průkazu. Bez předložení příslušných dokladů nemusí personál objektu pobyt zvířete dovolit.

VII. 9

Dárkový poukaz lze uplatnit pouze u partnerů poskytovatele uvedených v nabídce poskytovatele na příslušné webové stránce.

VII. 10

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

VII. 11

Příjemce služby je povinen dodržovat pokyny a nařízení v prostorách objektu tj. zákaz kouření, zákaz konzumace potravin mimo prostor k tomu určených. Porušení shora uvedených pokynů bude sankcionováno pokutou ve výši 1 500,-Kč za každé porušení.

VII. 12

Součástí areálů jsou parkoviště, která nejsou hlídanými parkovišti. Provozovatel nenes odpovědnost za možné škody, způsobené odcizením či poškozením movitých věcí z prostoru automobilu.

VIII. Cena a platební podmínky

VIII. 1

Cena nabízených služeb/dárkových poukazů je vždy uvedena na internetových stránkách poskytovatele služeb. Cena poukazu dle konkrétní uzavřené smlouvy je vždy uvedena v objednávce služby a na faktuře obsažené v dárkovém balíčku. Cena může být kupujícím uhrazena pouze způsoby, které jsou pro jednotlivé služby nabízeny na internetové adrese <http://www.darkyvsem.cz> (tj. bezhotovostním převodem, poštou na dobírku,

online kartou, příp. při osobním odběru v hotovosti na pobočce).

VIII. 2

Platba musí být provedena v měně uvedené na faktuře. V případě úhrady online kartou, hradí zákazník veškeré poplatky, tak aby poskytovateli služeb byla sjednaná cena za služby připsána na jeho účet v plné výši.

VIII. 3

Je-li cena služby hrazena poukázkou vystavenou třetí osobou, kterou poskytovatel služeb přijímá, řídí se doba platnosti poukázky pravidly stanovenými třetí osobou, která poukázku vystavila.

VIII. 4

K ceně poskytované služby budou připočteny náklady na tisk, balné a doručení dárkového balíčku, v případě doručení Českou poštou doporučeně za cenu 199 Kč s dobou doručení 10 pracovních dnů následujících po dni potvrzení objednávky a připsání úhrady na účet poskytovatele. Doručení dárkového poukazu prostřednictvím emailu, je zdarma.

IX. Odstoupení od smluvního vztahu

IX. 1

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

a) V případě zrušení poskytování požadované služby ze strany subdodavatelů. V takovém případě má příjemce služby nárok na vrácení zaplacené ceny. O zrušení služeb je poskytovatel služeb povinen příjemce služeb informovat. Smluvní strany se mohou v těchto případech dohodnout na poskytnutí náhradní služby v hodnotě původně sjednaných služeb.

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 100% z ceny služby.

IX. 2

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 poukazu (dárkového balíčku). Objednatel, který je spotřebitel, však nemůže takto odstoupit od smluv v případech stanovených v ustanovení §53, odst. 8 zákona číslo 40/1964 Sb., občanský zákoník 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) 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 50% z ceny služby (k pokrytí nákladů vynaložených v souvislosti s plněním uzavřené smlouvy).

d) Pokud nebude provedena závazná rezervace termínu pobytu v daném zařízení a klient požaduje vrácení peněz, musí tento požadavek uplatnit nejpozději 15 kalendářních dnů před ukončením platnosti poukazu. V případě

žádosti o vrácení peněz ve lhůtě kratší 15 dnů před ukončením platnosti poukazu, zaniká nárok na vrácení peněz v plné výši.

e) V případě žádosti o odstoupení od smlouvy, v době po provedení rezervace, zaniká nárok na vrácení peněz v plné výši.

IX. 3

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.

IX. 4

Objednatel je při odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytnutí služby prostřednictvím dárkového poukazu, povinen vrátit poskytovateli převzatý dárkový poukaz, jinak je odstoupení neplatné.

X. Reklamáce

X. 1

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

X. 2

Nesplní-li poskytovatel služeb své povinnosti vyplývající ze smlouvy řádně a včas, je příjemce služby povinen vady poskytnuté služby u poskytovatele oznámit bez zbytečného odkladu, nejpozději však v den skončení poskytování služby a to buď telefonicky na čísle +420 777 910 000, +420 777 920 000 nebo emailem na adresu obchod@darkyvsem.cz.

X. 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 evidenční číslo dárkového poukazu a popsat vady poskytnuté služby.

X. 4

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 emailová forma).

X. 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.

XI. Závěrečná ustanovení

XI. 1 Tyto všeobecné smluvní podmínky společnosti DÁRKY VŠEM, s. r. o., jsou platné od 1. 6. 2012