

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Všeobecná ustanovení

Poskytovatelem služby je **Speleoferata s.r.o.** IČ: 05139627 se sídlem Rekreační 79/2349, Ostrava Poruba, 708 00, dále jako „Poskytovatel“. Všeobecné obchodní podmínky upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti mezi poskytovatelem 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 č. 89/2012 Sb., v platném znění) a zákonem o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb., v platném znění). Je-li smluvní stranou jiný subjekt, řídí se vztahy neupravené těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a obchodním zákoníkem v platném znění).

2. Vymezení pojmů

- **Služba:** poskytovaná služba je „SPELEOFERATA“ – podzemní via ferrata v jeskyni Ostrovská propast v Ostrově u Macochy.
- **Poskytovatel** služby 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 službu.
- **Provozovatel díla:** provozovatelem díla SPELEOFERATA je Speleoart s.r.o. IČ 03438481 se sídlem Ostrov u Macochy 86, 67914. Provozovatel díla je odpovědný za provozní podmínky SPELEOFERATY.
- **Objednatel** služby nebo může být spotřebitel nebo právnická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti
- **Příjemce** služby 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.
- **Objednávka** – objednávku služeb lze učinit prostřednictvím objednávky na internetových stránkách poskytovatele služeb, telefonicky, osobně v provozovně poskytovatele 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. Standardní forma objednávky je objednávka voucheru.
- **Uzavření smlouvy** – smlouva je uzavřena potvrzením objednávky poskytovatelem, přičemž za potvrzení objednávky se považuje i elektronické potvrzení objednávky na email objednatele uvedený v objednávce, nebo doručení faktury nebo zálohové faktury na úhradu ceny nebo částečnou úhradu ceny služby. 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 a těmito VOP projeví souhlas.
- **Voucher** – je poukázka na poskytnutí služby poskytovatele prokazující oprávnění objednatele nebo příjemce služby využít službu v něm uvedenou za podmínek stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách. Voucher může být buď v elektronické podobě (případně faktura při bezhotovostní platbě), nebo v papírové formě anebo ve formě Dárkového poukazu. Voucher má definovanou dobu platnosti a je platný pouze v době platnosti.
- **Rezervace termínu:** je rezervace termínu čerpání služby buď v rezervačním kalendáři poskytovatele, nebo prostřednictvím emailu nebo infolinky poskytovatele
- **Privátní akce:** jsou uzavřené akce (Sólo pro 2, Rande v jeskyni, Akce Rodina, firemní akce) jejíž termíny jsou vypsány mimo standardní vstupy v rámci rezervačního kalendáře.

- **Kontaktní informace:**

- **Internetové stránky poskytovatele:** www.speleoferata.cz
- **Emailová forma:** info@speleoferata.cz
- **Infolinka:** telefonní linka: 777 514 414
- **Adresa provozovny:** Ostrov u Macochy 79, 679 14

3. Informace o uzavřené smlouvě a Všeobecných obchodních podmínkách

- Odesláním objednávky objednatel stvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi bezvýhradně a plně souhlasí. Příjemce služby stvrzuje seznámení a souhlas s těmito VOP rezervací termínu, resp. v rámci čerpání služby podpisem ŠKOLENÍ PŘED VSTUPEM NA SPELEOFERATU. 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 poskytovatele a v provozovně poskytovatele.

4. Ochrana osobních údajů v souladu s Nařízením EU (GDPR)

Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s **Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679** ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Správcem osobních údajů je poskytovatel, za správu osobních údajů je zodpovědný jednatel společnosti – kontakt: tel. 777 514 414, email: info@speleoferata.cz

- Osobní údaje objednatele, resp. příjemce těchto služeb jsou kontaktní údaje(jméno, příjmení, emailová adresa a telefonní číslo), případně fotografie a videa pořízená poskytovatelem při plnění služby
- Kontaktní údaje slouží pro komunikaci s příjemcem služby a budou použity výhradně pro účely plnění uzavřené smlouvy: zaslání voucheru, potvrzení rezervace, pokynů k akci a případně komunikaci o změnách rezervace a o podmínkách čerpání služby a dále pro a zaslání dotazníku spokojenosti a slevového voucheru na canyoning.
- Fotografie a videa: poskytovatel v rámci plnění služby může pořizovat fotografický záznam akce. Tento záznam slouží primárně pro příjemce služby a pro jeho marketingové potřeby. Tyto záznamy jsou uloženy v elektronické podobě na serveru poskytovatele, jsou zveřejněny na www stránkách, facebooku a instagramu poskytovatele, případně jeho obchodních partnerů, na tištěných marketingových předmětech poskytovatele. Správcem fotografií a videí je poskytovatel služeb.
- Objednatel nebo Příjemce služby poskytuje výslovný souhlas nebo nesouhlas s metodikou ochrany osobních údajů poskytovatele – souhlas nebo nesouhlas se sběrem, uchováním a využitím výše definovaných osobních údajů. Objednatel nebo Příjemce služby může souhlas odvolat – písemně, telefonicky nebo elektronicky. Poskytovatel služby je povinen odvolání souhlasu respektovat a je povinen nezveřejňovat, resp. neprodleně odstranit osobní údaje objednatele nebo příjemce ze svého uložení a ukončit jakékoliv využití těchto osobních údajů objednatele nebo příjemce (mimo zákonných údajů v rámci účetnictví poskytovatele).

- Správcem osobních údajů je poskytovatel. Přístup k těmto informacím má pouze poskytovatel služby a jeho IT a účetní oddělení. Tyto informace jsou uloženy v elektronické podobě na serveru poskytovatele a v písemné podobě v rámci účetnictví poskytovatele po dobu maximálně 5 let. Za správu těchto osobních údajů je zodpovědný jednatel společnosti poskytovatele.
- Osobní údaje zákazníků jsou uchovávány v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Objednatel má právo podat stížnost u dozorového úřadu – u **Úřadu na ochranu osobních údajů**, na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, oficiální [www: https://www.uoou.cz](https://www.uoou.cz).

5. Předmět smluvního vztahu

Předmětem smluvního vztahu je závazek poskytovatele služeb zajistit dodání služby popsané ve smlouvě a na webových stránkách poskytovatele (tedy objednávce a jejím potvrzení) a závazek objednatele zaplatit za poskytnutí těchto služeb poskytovateli sjednanou cenu a služby za stanovených podmínek využít.

6. Rezervace termínu služby

- **Rezervace termínu:** je rezervace termínu čerpání služby buď v rezervačním kalendáři poskytovatele na www.speleoferata.cz, nebo prostřednictvím emailu nebo infolinky poskytovatele
- **Podmínkou pro rezervaci služby** je buď platný voucher (specifickou formou voucheru může být uhrazená faktura případně uhrazená zálohová faktura)
 - Voucher lze využít pro čerpání služeb v něm uvedených, a to v termínu v něm uvedeném na základě objednávky
 - Možné termíny čerpání služby definuje poskytovatel.
 - Po uplynutí doby platnosti voucheru voucher propadá – příjemce nebo objednatel ztrácí nárok na poskytnutí služby bez nároku na vrácení ceny a závazek poskytovatele služeb uplynutím doby platnosti zaniká.
 - Smluvní strany se mohou dohodnout na prodloužení platnosti voucheru. Poplatek za prodloužení platnosti voucheru je maximálně 25% z aktuální ceny voucheru. V případě, že poskytoval, zvýšil cenu předmětné služby, je v takovém případě příjemce současně povinen doplatit cenový rozdíl (toto ujednání neplatí v případě snížení ceny služby)
 - Pro vyloučení pochybností: provozovatel není zodpovědný za dostatečné množství volných termínů na konci doby platnosti voucheru. Je povinností příjemce služby včas rezervovat termín čerpání služby ve vztahu k době platnosti voucheru.
- **Potvrzení rezervace**
 - Rezervace termínu čerpání služby je potvrzena poskytovatelem zasláním potvrzení rezervace s pokyny k akci na emailovou adresu definovanou objednatelem, resp. příjemcem služby.
 - Rezervace může být odvolaná (stornovaná) poskytovatelem při zjištění nesrovnalostí s platným voucherem

7. Storno rezervace

- Storno rezervace příjemcem služby:

Příjemce služby je oprávněn zrušit rezervaci služby, případně změnit termín rezervace na jiný volný termín definovaný poskytovatelem. Poskytovatel je v této situaci oprávněn účtovat příjemci stornopoplatek. Standardní stornoplatek za zrušení rezervace služby příjemcem nebo nevyčerpání služby v termínu rezervace z důvodů na straně příjemce je:

- V době více, než 14 dní před rezervovaným termínem: 25% ze standardní ceny služby
- V době méně, než 14 dní před rezervovaným termínem: 75% ze standardní ceny služby
- V době méně, než 24 hodin před rezervovaným termínem: 100% ze standardní ceny služby
- V případě, že příjemce nezruší rezervaci a nečerpá služby je stornoplatek ve výši 100% z ceny služby.

Informace o stornopoplatku a způsobu úhrady obdrží příjemce emailem na emailovou adresu definovanou příjemcem při rezervaci termínu. Po uhrazení stornopoplatku je příjemce služby oprávněn udělat novou rezervaci termínu v rámci definované platnosti voucheru. Pokud stornoplatek není uhrazen v době platnosti faktury na stornoplatek, voucher bez náhrady propadá.

Pro vyloučení pochybností: storno rezervace ani úhrada stornopoplatku nezavdává nárok příjemce, či objednatele na odstoupení od smlouvy, ani nezakládá nárok na vrácení peněz (resp. nevyvolává povinnost poskytovatele vyměnit voucher za protihodnotu ve formě peněz)

● **Storno rezervace Poskytovatelem služeb:**

- Poskytovatel je oprávněn zrušit rezervaci služby nejpozději 7 pracovních dní před sjednaným termínem poskytnutí služby. Objednatel má v takovém případě právo sjednat si termín nový. Pokud za této situace nebude možné si službu rezervovat v rámci platnosti voucheru, bude mu poskytovatelem služby doba platnosti voucheru prodloužena 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, a to maximálně do výše ceny objednané služby. V tomto případě má příjemce služby nárok na sjednání nového termínu v rámci platnosti voucheru, popř. nebude-li možný termín v rámci doby platnosti certifikátu, tak nejbližší možný termín.
- Pokud však bude rezervace stornována z důvodu vyšší moci (zejména klimatické podmínky, náhlé vzednutí vodní hladiny, povodně, záplavy, dlouhodobé deště, předpokládané intenzivní deště a bouřky, tání sněhu a jiné nenadálé a nepředvídatelné události), má příjemce služby nárok na sjednání nového termínu v rámci platnosti voucheru. Příjemce však nemá nárok na náhradu škody vzniklé mu v souvislosti se zrušením rezervace.

8. Čerpání služby

Služba – SPELEOFERATA je adrenalinový sportovní zážitek v netradičním prostředí jeskyně v přirozené podobě. Součástí čerpání služby se poskytovatel snaží o příjemnou a přátelskou atmosféru. Nicméně, tato služba je ze své podstaty riziková a její absolvování vyžaduje od příjemce služby respekt a pokoru. Příjemce služby je povinen zjistit před čerpáním služby její charakter a její specifika a rozhodnout se, jestli o takto specifickou službu ve specifickém prostředí a ve specifické atmosféře má zájem a jestli má zájem stát se účastníkem a součástí služby.

- Příjemce služby je povinen sám posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému absolvování služby. Příjemce má k dispozici veškeré potřebné informace o charakteru a psychické nebo fyzické náročnosti služby. Tyto informace jsou zveřejněny na www stránkách

poskytovatele. Další podrobné informace získává příjemce v rámci bezpečnostního školení před zahájením čerpání služby. V případě, že má příjemce pochybnosti i charakteru nabízené služby a její náročnosti je povinen o tom poskytovatele informovat a dodatečné informace od poskytovatele získat. V případě, že příjemce **před** čerpáním služby vyhodnotí, že nemá dostatečné psychické nebo fyzické předpoklady k bezpečnému čerpání služby není oprávněn službu čerpat. V takovém případě je povinen rezervaci a čerpání služby stornovat, případně převést na jinou osobu. Stornopodmínky se v tomto případě řídí dle článku 7 těchto VOP.

- V případě, že příjemce **při** čerpáním služby vyhodnotí, že nemá dostatečné psychické nebo fyzické předpoklady k bezpečnému vyčerpání služby v celém rozsahu je povinen o tom okamžitě informovat zodpovědnou osobu poskytovatele (instruktora). Instruktore je oprávněn příjemci udělit pokyny vedoucí k bezpečnému dočerpání služby – což může být také zkrácení rozsahu poskytovaného plnění služby (například zkrácení trasy poskytované služby)
- V případě, že poskytovatel v rámci bezpečnostního školení **před** čerpáním služby vyhodnotí, že příjemce nemá dostatečné psychické nebo fyzické předpoklady k bezpečnému čerpání služby je oprávněn příjemci odepřít čerpání služby. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat příjemci stornoplatek ve výši 75% z ceny služby.
- V případě, že poskytovatel **při** čerpáním služby vyhodnotí, že příjemce nemá dostatečné psychické nebo fyzické předpoklady k bezpečnému čerpání služby v celém rozsahu je oprávněn příjemci odepřít částečné čerpání služby (tzn. například zkrátit trasu poskytované služby). V takovém případě nemá příjemce nárok na jakoukoliv slevu z ceny služby.

9. Práva a povinnosti smluvních stran

- 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.
- Příjemce služby je povinen dostavit se na místo poskytnutí služby s voucherem pro tento zážitek určeným a voucher předložit (v případě faktury nebo pokladního dokladu) nebo odevzdat (v případě Dárkového poukazu) poskytovateli služeb (resp. jeho zástupci/ subdodavateli/odpovědné osobě) na místě poskytnutí služby. Pokud příjemce nepředloží před poskytnutím služby voucher, bude rezervace považována za stornovanou ze strany příjemce služby s důsledky uvedenými v čl. 7 těchto Všeobecných obchodních podmínek; tzn. stejné důsledky, jako když se klient nedostaví.
- 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 zajistit na místě poskytnutí služby odpovědnou osobu, která v rámci Bezpečnostního školení před zahájením akce seznámí příjemce služby s poskytovanou službou a jejími parametry, s případným omezením poskytované služby (např. tělesnou a psychickou způsobilostí) a s organizací poskytované služby a pravidly a podmínkami bezpečného absolvování poskytované služby).
- Příjemce je povinen se řídit pokyny odpovědné osoby poskytovatele služby a jednat v souladu s Bezpečnostním školením. V případě, porušení této povinnosti je odpovědná osoba poskytovatele oprávněna příjemce služby z plnění služby vyloučit. Příjemce služby odpovídá za

škody, které způsobí poskytovateli služeb v rámci čerpání služeb z důvodu porušení pokynů odpovědné osoby, se kterými byl seznámen před poskytnutím služby.

10. Cena a platební podmínky

- Cena poskytovaných služeb
 - Cena nabízených služeb je uvedena na internetových stránkách poskytovatele služeb, popř. je uvedena v poskytovatelem zpracované nabídce služeb (cena je uvedena včetně DPH). Cena služby dle konkrétní uzavřené smlouvy je vždy uvedena v objednávce služby a na faktuře. Zaplacení sjednané ceny je podmínkou poskytnutí sjednaných služeb.
 - 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.

11. Odstoupení od smluvního vztahu

- Poskytovatel služby je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v následujících případech:
 - Z důvodů hrubého porušení povinností příjemce plynoucích z uzavřené smlouvy.
 - Z důvodů neuposlechnutí pokynů odpovědné osoby poskytovatele – zejména pokynů týkající se bezpečnosti účastníků akce a bezpečnosti třetích osob.
 - Z důvodu, kdy příjemce je pod vlivem omamných látek nebo alkoholu.
 - Z důvodu opakovaného narušování pořádku, dobrých mravů a principů slušného chování.

V takových případech má poskytovatel nárok na uhrazení nákladů vynaložených v souvislosti s plněním uzavřené smlouvy stanovených paušálně jako 100% z ceny služby. Odstoupení od smlouvy z jakéhokoli výše uvedeného důvodu musí být učiněno písemnou formou, přičemž písemnou formou se rozumí i emailová forma.

- Objednatel má právo okamžitě odstoupit od smlouvy v následujících případech:
 - V případě hrubého porušení povinností poskytovatele služeb plynoucích z uzavřené smlouvy.
 - 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 uzavření smlouvy. Objednatel, který je spotřebitel, však nemůže takto odstoupit od smlouvy v případech stanovených v ustanovení § 53 odst. 8 zákona č. 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 (pro vyloučení pochybností: odstoupení od smlouvy ze strany objednatele nelze uplatnit, pokud byla na daný voucher provedena rezervace termínu)

- 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 voucheru, povinen vrátit poskytovateli převzatý voucher, jinak je odstoupení neplatné. Za vrácení Dárkového poukazu se považuje jeho doručení na adresu provozovny poskytovatele, za vrácení pokladního dokladu nebo faktury se považuje podpis dobropisu odpovídající částce pokladního dokladu nebo faktury.

12. Reklamac

- Poskytovatel služeb je povinen příjemci služeb zajistit poskytnutí služeb v souladu s uzavřenou smlouvou, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy.
- 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 14 dnů od prvního dne, kdy měla být služba poskytnuta (kdy mělo být započato s jejím poskytováním).
- 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 smlouvy a popsat vady poskytnuté služby.
- 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).
- 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 části uhrazené ceny služby.

13. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou platné od 13.3.2019