

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## 1. Všeobecné obchodní podmínky

1.1 Úniková hra Rozpolcený rytíř je provozována organizací ZÁMEK Děčín, příspěvková organizace, IČ 00078867, se sídlem Dlouhá jízda 1254, 405 02, zaps. u Kr. soudu Ústí nad Labem, oddílu Pr, vložce 731 (dále jen "Provozovatel"). Jakékoliv právní a jiné vztahy z tohoto vyplývající se řídí těmito všeobecnými obchodními podmínkami ("VOP") a právními předpisy České republiky. Tyto VOP stanoví práva a povinnosti v souvislosti s poskytováním služeb při využití programu únikové hry (dále jen "Služby"). Za Služby se považuje jednorázové odehrání únikové hry ve stanovený čas, na stanoveném místě a ve zvoleném počtu osob, dle možností dané únikové hry.

## 2. Bezpečnostní pravidla

2.1 Nezbytnou podmínkou účasti v únikové hře je bezpodmínečné dodržování všech bezpečnostních a provozních pravidel, a to všemi účastníky, kteří vstoupí do smluvního vztahu s Provozovatelem na základě jejich skutečně rezervace příslušné únikové hry (dále jen "Účastník"). Účastník tímto souhlasí, že pokud nebude dodržovat bezpečnostní a provozní pravidla a pokyny obsluhy příslušné únikové hry, může být vyloučen z obchodních prostorů Provozovatele na základě rozhodnutí obsluhy či Provozovatele bez nároku na vrácení uhrazeného vstupného či jeho části.

2.2 Účastník se účastní únikové hry na vlastní nebezpečí a odpovědnost.

2.3 Úniková hra provozovaná

Provozovatelem obsahuje napínavé a do určité míry stresující prvky a situace. Tyto prvky a situace jsou součástí hry a daného příběhu a žádný z účastníků se v průběhu trvání únikové hry nedostane do skutečně nebezpečné situace. V průběhu trvání únikové hry budou účastníci monitorováni zkušenou obsluhou dané hry, a to prostřednictvím odposlechů a video přenosů z dané hry.

2.4 Pokud by měl jakýkoliv účastník problémy s jakýmkoliv typem srdečního onemocnění či jiným obdobným onemocněním, tento účastník by měl tuto skutečnost sdělit obsluze dané únikové hry a zvážit svou účast ve hře s ohledem na svůj zdravotní stav a možné komplikace z toho vyplývající. Vždy platí, že každý účastník se účastní únikové hry na základě vlastního rozhodnutí a na vlastní nebezpečí.

2.5 Účastník, který se v průběhu trvání únikové hry bude chovat neukázněně, nebo bude kazit ostatním účastníkům jejich zážitek ze hry či jakkoliv jinak omezovat ostatní účastníky v průběhu trvání hry, může být vyloučen na základě rozhodnutí obsluhy, a to bez nároku na vrácení uhrazeného vstupného či jeho části. Pokud bude jakýkoliv účastník úmyslně poškozovat vybavení, nebo zařízení únikové hry, odpovídá za způsobenou škodu a bude ze hry vyloučen na základě rozhodnutí obsluhy, a to bez nároku na vrácení uhrazeného vstupného či jeho části. Provozovatel akceptuje ojedinělé a výjimečné poškození vybavení a zařízení v rámci obvyklého opotřebení.

2.6 Pokud bude jakýkoliv účastník jevit známky opilosti či intoxikace jakoukoliv návykovou látkou, nebude vpuštěn do prostor Provozovatele, a to na základě rozhodnutí obsluhy či Provozovatele. Dále platí, že Provozovatel si vyhrazuje právo odmítnout vstup komukoliv, kdo se na základě uvážení obsluhy či Provozovatele bude jevit nezpůsobilým absolvovat únikovou hru ze zdravotních / bezpečnostních / operativních důvodů.

## 3. Smluvní vztah a obchodní pravidla

3.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Provozovatelem vzniká objednááním Služeb na webových stránkách Provozovatele dostupných prostřednictvím internetové adresy [www.zamekdecin.cz](http://www.zamekdecin.cz) (dále jen „Objednávka“). Smluvní vztah může vzniknout také objednááním služby na pokladně provozovatele. Smluvní vztah znamená, že Provozovatel je povinen poskytovat Účastníkovi objednané Služby a Účastník je povinen uhradit jejich cenu.

3.2 Ceny vstupného uvedené na webu či v obchodních prostorách Provozovatele jsou konečné. Ceny vstupného za únikovou hru se mohou lišit v závislosti na počtu osob. Konkrétní cena je uvedena v rezervačním systému na webu Provozovatele a k nahlédnutí v obchodních prostorách Provozovatele. Vstupné je hrazeno v hotovosti, popř. kartou na pokladně provozovatele vždy před zahájením únikové hry nebo platební kartou při rezervaci termínu online na webových stránkách.

3.3 Volné rezervační termíny únikové hry se mohou měnit na základě rozhodnutí Provozovatele.

3.4 Účastník je povinen dostavit se na místo konání únikové hry (uvedené v informativním e-mailu zaslaném Provozovatelem následně po provedení rezervace) minimálně 15 minut před začátkem hry, předložit obsluze doklad o rezervaci termínu a úhradě, v případě využití platby dárkovým poukazem, předloží účastník originál dárkového poukazu obsluze.

**3.5 Pozdní příchody na zvolenou únikovou hru (déle než 15 minut po rezervovaném termínu) nejsou přípustné. V případě zpoždění účastníka do 15 minut po rezervovaném termínu začíná běžet čas nezbytný k absolvování hry bez ohledu na přítomnost účastníka a bez nároku na vrácení vstupného či jeho části.**

3.6 Provozovatelé si kdykoliv vyhrazují právo zrušit jakoukoliv rezervaci s plnou náhradou účastníkem uhrazeného vstupného.

#### 4. Pravidla pořizování audiovizuálních záznamů

4.1 Jakékoliv focení či pořizování jiných audiovizuálních záznamů v prostorách únikové hry je přísně zakázáno. Porušení tohoto zákazu se trestá smluvní pokutou ve výši 5.000,- Kč a okamžitým ukončením hry bez nároku na vrácení vstupného či jeho části.

4.2 Účastníci jsou tímto laskavě požádáni, aby nešířili jakékoliv informace o obsahu únikové hry, zvláště o zápletkách a řešeních. Prosím zachovejte tak unikátní zážitek z únikové hry i všem ostatním účastníkům.

#### 5. Dárkové poukazy (vouchery)

5.1 Dárkové poukazy (vouchery) vystavené a prodávané Provozovatelem jsou poukázkou na doručitele ve smyslu ustanovení § 1939 zákona č.89/2012 Sb., nový občanský zákoník, v platném znění (dále jen „NOZ“). Držitel, který dárkový poukaz předloží obsluze únikové hry je oprávněn k absolvování jedné únikové hry spolu s jím zvolenými osobami dle počtu osob na poukaze.

5.2 Není-li na dárkovém poukazu uvedeno jinak, dárkový poukaz platí po dobu šesti měsíců ode dne vystavení. Platnost dárkového poukazu nelze prodloužit. Provozovatel je oprávněn odmítnout úhradu služby uplatněním dárkového poukazu, má-li pochybnosti o jeho pravosti, byl-li již předložený poukaz uplatněn nebo skončila-li jeho platnost.

5.3 Pokud se držitel poukazu nedostaví v rezervovaném termínu na hru a alespoň 24 hodin předem rezervaci nezruší/nezmění, dárkový poukaz/voucher propadá bez náhrady.

#### 6. Omezení odpovědnosti

6.1 Veškeré informace a údaje uvedené na webových stránkách Provozovatele mají pouze informativní a propagační charakter a neobsahují žádné ujištění či záruky, které by mohly z těchto údajů přímo či nepřímo vyplývat. Přístup na webovou stránku Provozovatele a používání služeb a odkazů na těchto stránkách uváděných jsou na výlučném uvážení a odpovědnost jejich uživatele.

6.2 V průběhu poskytování svých služeb bude Provozovatel maximálně usilovat o naplnění očekávání a splnění všech přání svých klientů. V každém případě však platí, že Provozovatel nebude odpovědný za výpadky či neschopnost poskytovat své služby a plnit své závazky v případech výskytu "vyšší moci", které Provozovatel nemohl očekávat ani jim rozumně předcházet, zejména (nikoliv výhradně) vyhlášení nouzového stavu, zhoršená epidemiologická situace, záplavy, požár, přírodní pohroma, stávky, válka, teroristický útok, povstání atd.).

6.3 Webové stránky Provozovatele mohou obsahovat odkazy na zdroje a informace třetích subjektů a jejich webových stránek. Tyto odkazy mohou být používány na základě volného uvážení uživatelů webových stránek Provozovatele, v žádném případě však neimplikují jakýkoliv souhlas či názor Provozovatele s obsahem těchto stránek, stejně tak jako jiných informací či reklamních bannerů a odkazů použitých na těchto stránkách třetích osob.

6.4 Webové stránky Provozovatele obsahují tzv. cookies za účelem uložení některých údajů o uživateli. Cookies jsou malé soubory textového formátu používané síti Internet pro rozpoznání návštěvníků, zjednodušení přístupu a používání webových stránek a monitoring přání a příkazů uživatelů a sběr informací umožňující zlepšování obsahu webových stránek Provozovatele. Vyplněním rezervačního formuláře dává uživatel souhlas s použitím cookies na webových stránkách.

## 7. Zpracování osobních údajů

7.1 Jakékoliv osobní údaje o klientech a účastnících únikové hry provozované Provozovatelem jsou pečlivě uloženy a zabezpečeny v datových archivech Provozovatele v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména pak v souladu se zákonem č.101/2019 Sb., o osobních údajích ("Zákon"). Jakékoliv osobní údaje získané Provozovatelem mohou být použity pouze pro potřeby Provozovatele a v žádném případě nebudou poskytnuty jakékoliv třetí osobě. Bez výslovného souhlasu účastníků, Provozovatel použije osobní údaje pouze a v rozsahu umožněném Zákonem, zejména pak ustanovením § 43 odst. 3 písm. b).

## 8. Odstoupení od smlouvy a storno poplatky

8.1 Provozovatel je oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy v případech uvedených v těchto obchodních podmínkách. Provozovatel je oprávněn od uzavřené smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení uzavřené smlouvy Účastníkem. V případech podstatného porušení uzavřené smlouvy Účastníkem zůstává veškeré zaplacené plnění Poskytovateli.

8.2 Účastník má právo odstoupit od uzavřené smlouvy v následujících případech:

8.2.1 v případě podstatného porušení uzavřené smlouvy Provozovatele;

8.2.2 v případech uvedených v těchto obchodních podmínkách.

8.2.3 Účastník má právo 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 Účastník využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy (tj. dárkový poukaz) doručit Provozovateli nejpozději 14. den od vystavení takto objednaného dárkového poukazu, a to písemně na adresu provozovny, nebo osobně.

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

8.4. Zruší-li účastník svou rezervaci do max 24 hodin před termínem rezervace, má nárok na vrácení celé úhrady za službu. Zrušit rezervaci je možné v rezervačním systému nebo mailem na info@zamekdecin.cz a je nutné sdělit číslo účtu, na který budou vráceny peněžní prostředky do 10 dnů ode dne zrušení rezervace. Na pozdější storna rezervace popř. pozdní příchod viz bod 3.5. a 3.6. těchto VOP nebude brán zřetel a storno poplatky jsou 100% uhrazené částky.

## 9. Zasílání obchodních sdělení

9.1 Účastník souhlasí se zasíláním informací souvisejících se službami nebo podnikem Provozovatele na elektronickou adresu.

## 10. Závěrečná ustanovení

10.1 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené v těchto obchodních podmínkách se řídí občanským zákoníkem.

10.2 Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1.11.2020

## V Děčíně dne 31.10. 2020