

Všeobecné obchodní podmínky

Tyto všeobecné obchodní podmínky podnikatele Maria Zizlavska/ Oslí stezka.cz jsou uveřejněny na webových stránkách www.oslistezka.cz a e-shop-osli-stezka.webnode.cz, čímž je umožněno všem smluvním stranám seznámení, uložení či kopírování před uzavřením kupní smlouvy. Smluvní strany souhlasí s níže uvedenými obchodními podmínkami.

1 Úvodní ustanovení

1.1

Podnikatel Maria Zizlavska, vydává v souladu s ust. § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen jako „**občanský zákoník**“) tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen jako „**obchodní podmínky**“), jež jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi:

Maria Zizlavska/Oslí stezka.cz

se sídlem K Podkozí 74, Svárov, PSČ: 273 51

IČ: 057 06 262, DIČ: CZ7955289947

Bankovní spojení: Fiobanka a.s., číslo účtu: 5287952879/2010

zapsaná v živnostenském rejstříku, magistrát města Kladna

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

a

Objednatelem/Klient

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

1.2

Předmětem smlouvy o poskytnutí služby uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem je závazek Poskytovatele zajistit dodání objednaných služeb a závazek Klienta zaplatit Poskytovateli za poskytnutí těchto služeb cenu podle aktuálního ceníku Poskytovatele, který je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele www.oslistezka.cz nebo e-shop-osli-stezka.webnode.cz

1.3

Objednáním služby, jakož i objednáním Poukazu na zážitek Klient potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky je Klient dostatečným způsobem upozorněn před vlastním odesláním objednávky a má možnost se s nimi seznámit. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené kupní smlouvy Poukazu na zážitek nebo smlouvy o poskytnutí služby.

1.4

Písemná, emailová nebo telefonická objednávka služeb nebo Poukazu na zážitek představuje návrh Klienta na uzavření smlouvy o poskytnutí služby (dále jen jako „**kupní smlouva**“) specifikované v objednávce. Přijetím objednávky (akceptací návrhu) ze strany Poskytovatele vzniká smlouva mezi Poskytovatelem a Klientem.

2 Poukaz na zážitek

2.1

Poskytovatel je povinen po zaplacení celé objednané služby dodat Klientu Poukaz na zážitek, který opravňuje objednanou službu využít (dále jen „**Poukaz na zážitek**“). Poukaz na zážitek musí obsahovat minimálně následující údaje: číslo Poukazu na zážitek, název objednané služby a dobu platnosti. Poukaz na zážitek, který neobsahuje všechny výše uvedené náležitosti, je neplatný. Za datum vystavení poukazu je považován den, kdy je Poskytovateli uhrazena celá cena objednané služby. V případě, že je Klientem zvolena platba na dobírku Českou poštou nebo na dobírku kurýrem, považuje se za datum vystavení Poukazu na zážitek den, kdy je Poukaz na zážitek Poskytovatelem předán České poště nebo kurýrovi za účelem jeho odeslání Klientu.

2.2

Poukaz na zážitek i dodatečné informace mohou být Klientovi dodány v elektronické podobě (e-mailem), přes objednávkový systém eshopu Poskytovatele nebo v tištěné podobě, a to poštou, kurýrem nebo mohou být vyzvednuty Klientem osobně v sídle Poskytovatele. V objednávce je Klient povinen uvést:

- kontaktní údaje Klienta (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, telefon a email);
- typ objednávaného zážitku, případně hodnotu univerzálního dárkového poukazu
- způsob platby - Klient je oprávněn zvolit mezi těmito alternativami - bankovní převod, platba v hotovosti, na dobírku.
- způsob a místo doručení Dárkového poukazu na zážitek - možné způsoby doručení: elektronicky, poštou, kurýrem nebo osobně.

V případě, že si Klient zvolí formu zaslání poštou, či kurýrem, bude k ceně služby, jakož i ke kupní ceně Dárkového poukazu na zážitek připočten poplatek za balné a poštovné, či dopravu kurýrem, a to dle aktuálního ceníku Poskytovatele.

2.3

V případě ztráty, odcizení či zničení platného tištěného Poukazu na zážitek je Klient povinen bez zbytečného odkladu toto písemně ohlásit Poskytovateli. Poskytovatel neodpovídá za použití Poukazu na zážitek neoprávněnou osobou, pokud mu jeho ztráta či odcizení nebyla písemně ohlášena dle předcházející věty.

2.4

Místem dodání Poukazu je místo takto uvedené Klientem v jeho objednávce. Za doručení Poukazu na zážitek Klientovi se považuje jejich převzetí Klientem nebo jinou oprávněnou osobou zdržující se v době doručení na místě dodání. Poskytovatel neodpovídá za převzetí zásilky obsahující Poukaz na zážitek v místě dodání neoprávněnou osobou.

2.5

Poukaz na zážitek je volně přenosný na jinou osobu (Příjemce poukazu, dále jen jako "Klient". Poukaz na zážitek je volně přenosný na jinou osobu do chvíle rezervace termínu čerpání služby, která je prováděna již na jméno konkrétní osoby (Klient),

2.6

Doba platnosti Poukazu na zážitek je 12 měsíců od data jeho vystavení. Poskytovatel může prodloužit dobu platnosti Poukazu na zážitek na základě písemné žádosti (emailem nebo poštou) Klienta doručené Poskytovateli před dnem ukončení doby platnosti Poukazu na zážitek. Poukazy na zážitek jsou po uplynutí doby platnosti neplatné; Klient nemá v takovém případě nárok na vrácení zaplacené částky a to ani její části) ani na vydání náhradního Poukazu na zážitek.

2.7

Poukaz na zážitek je jednorázový a po využití služeb se stává neplatným.

2.8

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 5 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.

2.9

Obsah Poukazu na zážitek odpovídá situaci známé v době vydání těchto dokumentů. Poskytovatel si vyhrazuje právo provádět v případě potřeby změny těchto dokumentů. Poskytovatel se zároveň zavazuje změny bez zbytečného odkladu oznámit Klientovi. V případě, že změny zásadně ovlivní objednanou službu, její cenu nebo čerpání, má Klient 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. 2.9 těchto obchodních podmínek se uplatní jen tehdy, pokud není v jiných ustanoveních těchto obchodních podmínek uvedeno jinak.

3 Poskytnutí služeb

3.1

Poskytovatel je povinen po zaplacení objednané služby dodat Klientu Poukaz na zážitek. Poskytovatel se zavazuje zprostředkovat nebo poskytnout objednané služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

3.2

Objednané služby budou poskytnuty osobě uvedené při rezervaci.

3.3

Klient je povinen se seznámit s obsahem Poukazu na zážitek, těchto obchodních podmínek a dodatečných informací ke službě před rezervací termínu čerpání služby. Klient je povinen posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý 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. Dospělí jsou zodpovědní za svoje děti. Zejména mají dohlížet na to, aby děti dodržovaly pokyny Poskytovatele služby. Poskytovatel má právo vyloučit z programu bez vrácení kupní ceny zážitku osoby, které se neřídí pokyny Poskytovatele nebo nedodržují bezpečnostní opatření vyhlášené Poskytovatelem. Poskytovatel nenese odpovědnost za škody na majetku nebo újmu na zdraví Klient v případě porušení bezpečnostních opatření nebo nedodržování pokynů Poskytovatele.

3.4

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

3.5.

Klient je povinen se seznámit s bezpečnostními opatřeními Poskytovatele služby před rezervací termínu a podepsat "Prohlášení o bezpečnosti" před čerpáním služby. Bezpečnostní opatření jsou zveřejněná na webovém portálu www.oslistezka.cz/bezpecnost.

4 Rezervace termínu, čerpání služeb a stornopoplatky

4.1

Na programy a akce (čerpání služby) Poskytovatele je nutno provést on-line rezervaci v rezervačním systému Poskytovatele na internetových stránkách www.oslistezka.cz.

Rezervace na programy Poskytovatele je možná pouze se zakoupeným poukazem, s výjimkou rezervace v last-minute režimu.

Přehled skupinových termínů na programy, výlety a túry jsou zveřejněné na portálu www.oslistezka.cz/rezervace. Termín na individuální program, výlet nebo túru si Klient domlouvá individuálně podle volných kapacit a možnosti Poskytovatele.

Rezervace je pro Klienta závazná. Klient může zrušit rezervaci s možností výběru náhradního termínu ze závažného důvodu nejpozději 48 hodin před začátkem programu. Při zrušení rezervace později než 48 hodin před začátkem programu, má Klient možnost pouze rezervace termínu v režimu Last-minute rezervace.

Last-minute Rezervace se rozumí rezervace na termín, jehož začátek je za méně než 48 hodin.

Poskytovatel má právo zrušit termín ze závažných důvodů (nemoc, technické problémy, nemoc zvířat, nepříznivé počasí atd.). V případě storna termínu ze strany Poskytovatele má Poskytovatel povinnost poskytnout Klientu jiný náhradní, pro Klienta vhodný termín.

4.2

Pokud se osoba, které má být služba poskytnuta, nedostaví ve sjednaném termínu na místo poskytnutí služby, je služba považována za řádně poskytnutou a Poskytovateli náleží cena v plné výši.

5 Změna objednané služby

5.1

Klient má právo na výměnu objednané služby. V případě, že bude cena nově vybrané služby vyšší, je Klient povinen doplatit rozdíl mezi cenou nově vybrané služby a cenou již zaplacené služby.

V případě, že bude cena nově vybrané služby nižší, má Klient právo na vrácení rozdílu mezi cenou již zaplacené služby a cenou nově vybrané služby ve formě univerzálního poukazu na zážitek.

6 Odstoupení od smlouvy

6.1

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 Klient. V případech podstatného porušení uzavřené smlouvy Klient zůstává veškeré zaplacené plnění Poskytovateli.

6.2

Klient 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. Klient, 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 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 Klient využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy doručit Poskytovateli nejpozději 14. den od převzetí Poukazu na zážitek. Kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže Klient, který je spotřebitelem odstoupit podle uvedeného zákonného ustanovení od smluv na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí Poukazu na zážitek.

6.3

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.

7 Reklamační řád

7.1

Nesplní-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy řádně a včas, může Klient uplatnit své právo na reklamaci služby u Poskytovatele. Reklamacie musí být učiněna u Poskytovatele písemně (emailem nebo poštou) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 týdne ode dne poskytnutí služby, nebo v případě, že poskytnutí služby neproběhlo, ode dne, kdy měla být služba poskytnuta.

7.2

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. Reklamacie bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí reklamacie. Tuto lhůtu lze prodloužit pouze se souhlasem Klienta. Po uplynutí této lhůty má Klient právo na odstoupení od uzavřené smlouvy nebo na slevu z ceny služby.

7.3

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

8 Ochrana a nakládání s osobními údaji

8.1

Poskytovatel je povinen nakládat s osobními údaji Klienta ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“), GDPR a souvisejících právních předpisů ve znění pozdějších předpisů.

8.2

Poskytovatel zpracovává následující osobní údaje Klienta: jméno a příjmení, adresa bydliště, e-mailová adresa, telefon.

8.3

Veškeré osobní údaje zpracováváme pro potřeby poskytnutí nebo zprostředkování služeb Poskytovatelem a vystavení Poukazu na zážitek nebo pro případ oprávněného zájmu - např. pro zasílání aktuálních informací a souvisejících činností Poskytovatele a nejsou poskytovány třetím osobám, s výjimkou našich zpracovatelů osobních údajů. Naši zpracovatelé osobních údajů jsou: Česká pošta s.p., internetová platforma Webnode AG, internetová platforma Google, dopravní společnosti

8.4

Osobní údaje se zpracovávají maximálně po dobu 10 let.

8.5

Osobní údaje považujeme za důvěrné a nebudeme je bez souhlasu subjektů osobních údajů či zákonné povinnosti předávat třetím osobám. Vezměte, prosím, na vědomí, že podle zákona o ochraně osobních údajů máte právo požádat Poskytovatele o informaci, jaké vaše osobní údaje zpracováváme, požadovat po nás vysvětlení ohledně zpracování osobních údajů, vyžádat si u nás přístup k těmto údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit, požadovat po nás vymazání těchto osobních údajů, v případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů obrátit se na nás nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

8.6

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.

9 Závěrečná ustanovení

9.1

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

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 01.06.2018.