

Všeobecné obchodní podmínky

(dále též „VOP“)

Úvodní ustanovení

1. PrávěZážitky.cz jsou obchodní značkou cestovní kanceláře Lubomír Hoška, HOŠKA TOUR (IČ: 43518621, DIČ: CZ5405100129), se sídlem Zámecká 499, 507 81 Lázně Bělohrad. Lubomír Hoška, HOŠKA TOUR (dále „CK HOŠKA TOUR“) provozuje internetový portál na adrese www.pravezazitky.cz. Aktuální kontaktní údaje (telefonní číslo a adresa elektronické pošty) jsou vždy uvedeny na internetových stránkách na adrese www.pravezazitky.cz nebo www.hoska-tour.cz.
2. „Poskytovatelem“ je
 - a. osoba, která má podle příslušných právních předpisů veškerá oprávnění a má k dispozici technické vybavení na poskytování Zážitek. Poskytovatel Zážitku poskytne plnění – Zážitek. CK HOŠKA TOUR smlouvu mezi Klientem a Poskytovatelem zážitku zprostředkovává.
 - b. přímo CK HOŠKA TOUR, kdy Zážitek zajišťují přímo zaměstnanci nebo osoby k tomu zmocněné a kdy se jedná o službu cestovního ruchu.
3. „Klient“ je osoba, které je na smluvním základě poskytnut Zážitek. Pokud má být služba poskytnuta podle Poukazu osobě odlišné od osoby, která objednala a uhradila Zážitek, považuje se pro účely čerpání plnění (Zážitku) tato osoba za klienta.
4. „Poukaz“ – poukaz vystavený CK HOŠKA TOUR, která opravňuje k čerpání služby (Zážitku) při splnění všech podmínek. V Poukazu je uvedena specifikace Zážitku a sériové číslo. CK HOŠKA TOUR je oprávněn žádat uvedení více identifikačních údajů, pokud je to nutné k čerpání Zážitku. Poukaz je vystaven elektronicky a je předán Klientu elektronickou cestou, zpravidla zasláním na e-mailovou adresu uvedenou přímo Klientem.
5. „Web“ - internetové stránky umístěné na adrese www.pravezazitky.cz. Veškeré texty, ilustrace a fotografie obsažené v materiálech CK HOŠKA TOUR a na Webu podléhají autorským právům a nesmí být kopírovány nebo používány dále bez výslovného písemného souhlasu CK HOŠKA TOUR. Fotografie použité k jednotlivým službám jsou pouze informační a orientační; veškeré vyobrazené předměty, krajina i lidé se ve skutečnosti mohou lišit. Bude-li zajištěna stejná technická funkčnost věci potřebné či spojené s poskytnutím Zážitku, nejde o vadu plnění, pokud bude poskytnut zážitek s věcí či ve věci odlišné, než byla zobrazena na Webu.
6. „Zážitek“ – služba cestovního ruchu nebo jiná služba (vstupné do muzea, vstupné na událost atd.) nabízená na Webu.
7. „Doba platnosti“ Poukazu je doba od jeho vystavení do dne v něm uvedeného. V rámci této doby, je držitel Poukazu oprávněn čerpat služby v něm uvedené. V případě, že Klient nebo jiný držitel Poukazu nevyužije službu po Dobu platnosti Poukazu, platí, že se poskytnutí služby vzdává bez nároku na náhradu. Zaplacená cena je odměnou CK HOŠKA TOUR za souhrn úkonů souvisejících s umožněním čerpání služby (včetně provozu internetového webu, zákaznického centra, komunikace s externími Poskytovateli atd.).
8. Doba platnosti Poukazu může být prodloužena pouze na základě žádosti Klienta učiněné prostřednictvím PrávěZážitky.cz nejpozději v poslední den platnosti Poukazu. Prodloužení musí být schváleno CK HOŠKA TOUR, který musí ověřit možnost plnění smlouvy i v prodloužené lhůtě. CK HOŠKA TOUR může za prodloužení vyžadovat poplatek. Výše

poplatku bude uvedena na Webu nebo bude sdělena na dotaz. Pro prodloužení bude vyžadováno uvedení kódu Poukazu. Aktuální pokyny k prodloužení jsou uveřejněny na adrese www.pravezazitky.cz/prodlouzeni.

9. Změna obsahu Webu není změnou těchto obchodních podmínek ani uzavřené Smlouvy.

Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem

10. Smluvní vztah, na základě kterého je Zázitek poskytován, je uzavírán mezi Klientem a Poskytovatelem. Poskytovatel k uzavření smlouvy výhradně zmocnila CK HOŠKA TOUR.
11. Klient uzavírá smlouvu tak, že na PraveZazitky.cz vybere požadovaný Zázitek, vyplní všechny požadované údaje, potvrdí jejich správnost, potvrdí závaznost těchto podmínek a jejich použití v rámci smluvního vztahu, odešle prostřednictvím Webu objednávku. Klient bere odesláním na vědomí, že je povinen uhradit cenu za Zázitek a dále že čerpání Zázitku je možné až po doručení Poukazu a plném zaplacení ceny Zázitku. Objednávka je po doručení potvrzení (akceptace) od CK HOŠKA TOUR Klientem neodvolatelná. Součástí uzavřené smlouvy jsou i tyto VOP.
12. Též je možné uzavřít smlouvu dle předchozího odstavce a poskytnout údaje a uhradit cenu jinou metodou než přes Web.
13. Elektronický Poukaz je doručován prostřednictvím prostředků elektronické komunikace (na e-mailovou adresu). Pokud nepřijde Poukaz do 1 hodiny od provedení platby, která byla uskutečněna prostřednictvím Webu, je Klient povinen kontaktovat CK HOŠKA TOUR. CK HOŠKA TOUR ověří zaslání Poukazu a zašle náhradní Poukaz.

Zpracování osobních údajů

14. Pro komunikaci mezi CK HOŠKA TOUR s Klientem a pro následné poskytnutí služby Klientu je nezbytné zpracování osobních údajů Klienta (a případně dalších osob, má-li jim být služba poskytnuta), a dále je nezbytné využití elektronického kontaktu (telefonní číslo, adresa elektronické pošty). Poskytnutím těchto údajů Klient souhlasí s takovým užitím za účelem plnění dle smlouvy a těchto podmínek a bere na vědomí, že pro účely plnění smluvního vztahu může CK HOŠKA TOUR a třetí osoby (zejména Poskytovatelé) poskytující plnění Klientu tyto údaje takto užít přímo na základě právního předpisu. Klient je povinen zajistit souhlas všech osob, kterým má být služba poskytnuta (Zázitek). V případě, že Klient nebo třetí osoba, které má být služba (Zázitek) poskytnuta, odvolá svůj souhlas s využitím osobních údajů nebo kontaktu elektronické pošty předtím, než je zázitek poskytnut, má se za to, že od smlouvy odstoupil – stornoval ji. V takovém případě se dále postupuje podle těchto podmínek.
15. V rámci souhlasu dle předchozího odstavce může CK HOŠKA TOUR využít údaje před poskytnutím služeb, po jejich poskytnutí je nadále oprávněn je zpracovat pro účely vnitřních rozborů a analýz sloužících k vyhodnocení systému a pro účely plnění svých povinností stanovených právními předpisy platnými na území České republiky.
16. CK HOŠKA TOUR se zavazuje, že osobní údaje neposkytne v jakékoli podobě jiné osobě, s výjimkou jejich poskytnutí Poskytovateli Zázitků za účelem naplnění smlouvy a vlastních dodavatelů dílčích částí Zázitků a služeb, které tyto údaje potřebují k poskytnutí plnění.
17. Veškerá práva Klienta a případně jiné osoby, jejíž údaje Klient poskytl za účelem plnění Smlouvy této osobě, jsou zaručena v rozsahu stanoveném Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. V případě dotazů na ochranu osobních údajů je Klient oprávněn se ozvat na e-mailovou adresu ooou@hoska-tour.cz.

Rezervace a průběh Zážiteků

18. Rezervace poskytnutí Zážitku je sjednána
 - a. Rezervací na základě vydaného Poukazu. Rezervace zážitku proběhne v průběhu platnosti Poukazu a je provedena formou uvedou v Pokynech zaslaných spolu s Poukazem. Klient může navrhnout datum a čas, který poté musí Poskytovatel Zážitku potvrdit. Pokud v navrhovaný termín nebude možný, Poskytovatel navrhne jiný termín nebo umožní Klientu navrhnout jiný. Zároveň dojde k ověření oprávněnosti čerpání Poukazu a to na základě zadání kódu Poukazu Klientem. Pokud bude Poskytovatelem Poukaz shledán jako neplatný nebo již uplatněný, Poskytovatel nemá právo rezervaci potvrdit.
 - b. „Přímá rezervace“ je služba, která je umožněna u vybraných Zážiteků. Klient zadá již během objednávky Zážitku navrhovaný termín, který musí Poskytovatel následně odsouhlasit. Pokud Klientem navrhovaný termín nebude možný, Poskytovatel navrhne jiný nebo umožní Klientu navrhnout jiný termín.
19. Před zahájením poskytnutí Zážitku Poskytovatelem může být ověřena totožnost osoby, (úřední listinou jako např. občanský průkaz nebo cestovní pas) pokud to je k realizaci Zážitku nutné nebo pokud je nutné Rezervaci uzavřít na konkrétní osobu. Bez ověření totožnosti není možné některé služby poskytnout a v důsledku nesplnění podmínky identifikace osoby nebude takové plnění poskytnuto. Klient ani osoba, na kterou byla rezervace Zážitku provedena nemá žádné právo na náhradu škody a vzdává se plnění služby.
20. Zážitek se poskytuje v místě a době dohodnutém podle vlastnostech Zážitku a dle termínu rezervace. Klient je o místě plnění služby informován v popisu Zážitku na Webu, v informacích získaných elektronickou poštou nebo na Poukazu.
21. Pokud jsou Poukazy vydané v rámci spotřebitelských soutěží pořádaných CK HOŠKA TOUR či třetí stranou nebo se jedná o Poukazy vystavené na konkrétní datum a čas, tak nelze měnit čas a datum využití zážitků ani prodloužit jejich platnost. Tyto Poukazy nelze měnit za Poukazy opravňující k využití jiné služby, za peníze ani za univerzální Poukazy. V případě, že se držitel Poukazu nedostaví v daném termínu na určenou lokalitu, vzdává se poskytnutí služby bez nároku na náhradu.
22. CK HOŠKA TOUR ani Poskytovatel Zážitku neodpovídají za škody či náklady, které Klientu v důsledku tohoto postupu vzniknou.
23. Většina Poskytovatelů služeb umožňuje Klientům přizvat k aktivitě doprovod. U některých Poskytovatelů služeb je nutno uhradit zvláštní poplatek za účast doprovodu. Klient je informován předem ve specifikacích Zážitku.
24. V případě účasti osob mladších 18 let může být u některých Poskytovatelů vyžadován doprovod osoby starší 18 let a bez doprovodu nemůže být zahájeno plnění Zážitku.
25. Veškerých Zážiteků se Klient účastní výlučně na svou vlastní odpovědnost. Klient musí sám posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému zvládnutí vybrané aktivity. Informace o případných omezeních, které se mohou týkat některých nabízených Zážiteků (např. minimální věk, zdravotní a tělesná způsobilost, požadavek na zdravotní prohlídku, potřebná oprávnění jako řidičský průkaz), jsou uvedeny v popisu na Webu. Některé nabízené Zážitky jsou závislé na počasí. Pokud bude aktivita zrušena z důvodu nepříznivého počasí, má Klient, který měl danou službu v tomto termínu rezervovanou, právo sjednat jiný termín. V případě, že ke vzniku objektivního důvodu, bránícího bezpečnému poskytnutí Zážitku, dojde během poskytování Zážitku, pak má Klient právo na kompenzaci či poskytnutí Zážitku v jiném termínu v nevyčerpané části. Jde-li však o Zážitek, který je technicky možné

poskytnout pouze v celku a není jej tedy možné rozdělit (např. let balónem), pak poskytnutím služby v rozsahu alespoň 70 % předpokládaného časového trvání se služba považuje za poskytnutou.

26. Poskytovatel služeb odepře poskytnutí služby v případě, že Klient a příp. další osoby s ním přítomné budou bezprostředně před poskytnutím služby pod vlivem alkoholu nebo drog. V tomto případě platí, že se Klient se vzdává plnění Zážitku bez nároku na náhradu škod. Uhrazená částka v tomto případě kryje náklady Poskytovatele služeb a CK HOŠKA TOUR, které jim již vznikly, a to v plné výši uhrazené částky. Nad tuto částku nebude CK HOŠKA TOUR ani Poskytovatel služeb požadovat po Klientu žádnou náhradu, ledaže půjde o náhradu škody způsobenou jednáním Klienta, držitele Poukazu nebo kterékoliv osoby přítomné s jejich souhlasem, nebo v důsledku takového jednání.
27. Veškerých Zážitků a aktivit se Klient nebo doprovod účastní výlučně na svou vlastní odpovědnost a nebezpečí. Všichni účastníci Zážitku jsou povinni se při samotném poskytování plnění Zážitku podřídit bezvýhradně pokynům Poskytovatele zážitku. CK HOŠKA TOUR doporučuje sjednat úrazové zdravotní pojištění a pro aktivity mimo území ČR i cestovní pojištění. V případě, že Zážitek spočívá ve společném plnění více osobám, CK HOŠKA TOUR doporučuje Klientu rovněž uzavřít pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou vlastním jednáním či opomenutím při volnočasových aktivitách třetím osobám.
28. Doprovod je povinen přizpůsobit své chování bezvýhradně Poskytovateli služeb, jeho termínům, podmínkám a pokynům. Jakýkoliv doprovod podezřelý z vlivu alkoholu či drog bude z jakékoliv účasti vyloučen.
29. CK HOŠKA TOUR a Poskytovatel neodpovídají za žádné zdravotní či majetkové újmy, které by během plnění Zážitku vznikly a nezodpovídají ani za zdravotní či majetkové újmy, které by vznikly bezprostředně před nebo po plnění Zážitku.
30. Klient je povinen se seznámit s provozním, návštěvním či jiným řádem (např. bezpečnostní předpisy) upravujícím plnění Zážitku a jednat v souladu s pokyny Poskytovatele.
31. Pokud Klient neuposlechne pokynům Poskytovatele nebo nebude jednat v souladu s provozním a/nebo návštěvním řádem či jinými bezpečnostními předpisy ani platnými zákony, Poskytovatel Zážitku si vyhrazuje právo ukončit plnění Zážitku bez nároku na náhradu.

Zrušení rezervace

32. **Zrušení rezervace Klientem:** Není-li dále uvedeno jinak, je Klient oprávněn stornovat rezervaci podle těchto OP. Pokud Klient stornuje Rezervaci ve lhůtě uvedené u každého Zážitku, Klient neodstupuje od této Smlouvy a má právo sjednat nový termín rezervace. Sjednat nový termín je možné jen po Dobu platnosti Poukazu. Pokud klient zruší Rezervaci po lhůtě uvedené u jednotlivých Zážitků, Klient se vzdává plnění služby bez nároku na náhradu škod. Uhrazená částka v tomto případě kryje náklady Poskytovatele služeb a CK HOŠKA TOUR, které jim již vznikly, a to v plné výši uhrazené částky.
33. **Zrušení rezervace CK HOŠKA TOUR nebo Poskytovatelem:** V případě vzniku objektivních důvodů, které znemožní poskytnutí Zážitku nebo zvýší riziko vzniku újmy na zdraví či škody na majetku, Poskytovatel je oprávněn stornovat rezervaci kdykoliv, nejpozději však před započatím poskytování Zážitku. V takovém případě bude Klient okamžitě telefonicky nebo jinou dostupnou cestou umožňující okamžité předání informací kontaktován Poskytovatelem služeb, příp. CK HOŠKA TOUR. Mezi Klientem a Poskytovatelem služeb, příp. CK HOŠKA TOUR bude dohodnut jiný (náhradní) termín poskytnutí Zážitku. Mezi důvody zrušení Zážitku může patřit např. nevhodné počasí, živelní událost, vznik ohniska nákazy nebezpečnou chorobou, povodeň či záplava, požár nebo jeho následky, stávka, válka,

rozumně nepředvídané technické selhání a dále takové události, které svými důsledky odpovídají shora uvedeným událostem či stavům.

Změny Poukazu a odstoupení od smlouvy

34. Odstoupit od smlouvy, respektive požadovat vrácení nákupní ceny zážitků na úkor zneplatnění zážitku může Klient do 30 dní od nákupu (doručení Poukazu na e-mailovou adresu) v případě, že ještě nebyl Poukaz uplatněn nebo nebyla na něj vystavena rezervace Zážitku.
35. V případě, že chce klient vyměnit Zážitek za jiný, může tak učinit kontaktováním CK HOŠKA TOUR na příslušných kontaktech. Podmínkou je, že pokud cena alternativního Zážitku je nižší než cena původního zážitku, tak pokud neproběhne změna během 30 dní od nakoupení, rozdíl v ceně bude dorovnán univerzálním Poukazem.
36. Poukaz, pokud není u konkrétního Zážitku uvedeno, není vystavován na konkrétní osobu. Je tak přenosný. Po provedení rezervace Zážitku již tomu nemusí být. Plnění některých služeb může být vázáno na jméno, pokud to je z technických důvodů potřeba. U těchto Zážitků již po rezervaci není možné měnit jméno, pouze je možné změnu konzultovat s Poskytovatelem nebo CK HOŠKA TOUR. Ten však změně jména nemusí vyhovět.
37. Klient je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že jím vybraná služba byla Poskytovatelem služby zrušena a Poskytovatel nedokáže ve lhůtě platnosti Poukazu zajistit službu nebo CK HOŠKA TOUR nedokáže zajistit obdobnou službu od jiného Poskytovatele.
38. CK HOŠKA TOUR si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy, pokud nebude možné Zážitek realizovat, například z důvodu ukončení poskytování Zážitku Poskytovatelem.

Cena a platební podmínky

39. Služby se poskytují za úplatu, kterou hradí Klient vůči CK HOŠKATOUR. Klient může vybrat kterýkoliv způsob platby uvedený na Webu. Poukaz je platný až plným uhrazením ceny za poskytnutí služby dle smlouvy a těchto podmínek.
40. V případě, že Klient zvolí platbu přes platební bránu, je povinen se řídit obchodními podmínkami této společnosti.
41. Pokud výše platby překračuje částku 270.000,-Kč, musí se Klient obrátit na CK HOŠKA TOUR. Jedná se totiž o nadlimitní platbu podle zákona č. 254/2004 Sb. CK HOŠKA TOUR sdělí pokyny k provedení platby.
42. Ceny za poskytnutí Zážitku jsou určeny na Webu. Ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty.
43. CK HOŠKA TOUR je oprávněn změnit cenu Zážitku, tato změna se však nedotýká již uzavřených smluv a není ani změnou uzavřené smlouvy.

Kvalita služeb a reklamace

44. CK HOŠKA TOUR odpovídá za řádné provedení těch smluvních povinností, které má podle smlouvy a těchto podmínek zajistit. Zejména pak odpovídá za to, že příslušný Poukaz bude odeslán Klientu.
45. Za poskytnutí Zážitku odpovídá Poskytovatel. Služba bude poskytnuta v jakosti, která je předepsána právními předpisy, jinak v jakosti, ve které se taková služba u příslušného poskytovatele služeb běžně poskytuje.

46. Klient je povinen uplatnit práva ihned u Poskytovatele služeb a CK HOŠKA TOUR o tom bezodkladně následně písemně informovat. V případě, že nedojde k nápravě okamžitě u Poskytovatele služeb nebo nebude nabídnuta ze strany Poskytovatele řádná kompenzace, Klient se obrátí na CK HOŠKA TOUR a CK HOŠKA TOUR zahájí reklamační řízení.
47. Klient je povinen vylíčit rozhodující skutečnosti, zejména v čem měla vada plnění spočívat, nároky vznesené vůči Poskytovateli služeb, reakce Poskytovatele služeb. Klient je dále povinen CK HOŠKA TOUR sdělit, jaké nároky uplatňuje. Následně je Klient povinen s CK HOŠKA TOUR spolupracovat a poskytnout nezbytnou součinnost při řešení reklamace s Poskytovatelem Zážitku. Klient je povinen CK HOŠKA TOUR bezodkladně poskytnout veškeré důkazy nebo věci či tvrzení, které mohou být jako důkazy použity – např. fotografie a jiné audiovizuální soubory, identifikaci osob a možných svědků apod. Pokud budou jako důkazy poskytnuty fotografie či díla podléhající autorským právům, Klient je povinen zajistit souhlas autora fotografie či díla k využití během řízení a to bez úplaty. Klient bere na vědomí, že pokud nebude mít CK HOŠKA TOUR k dispozici příslušný důkazní materiál nebo oprávnění jej použít, nebude moci spolupůsobit při vyřízení reklamace u Poskytovatele. Písemná oznámení se zasílají na kontakty uvedené na Webu.

Další práva a povinnosti smluvních stran

48. Klient je povinen postupovat při rezervaci podle těchto podmínek a v určeném termínu, nejpozději však do zahájení poskytování služby sám a na vlastní náklady obstarat všechny potřebné doklady nutné k zajištění služby (např. cestovní doklady, pojištění, potvrzení o lékařské prohlídce apod.). Seznam potřebných dokladů bude Klientu oznámen nejpozději při rezervaci.
49. V případě, že má být Zázitek poskytnut jiné osobě, je Klient povinen zajistit splnění podmínek dle předchozího odstavce touto osobou.
50. V případě, že má být Zázitek poskytnut osobě, která dosud není plně svéprávná podle práva České republiky nebo podle práva, kterým se řídí právní poměry (statut) této osoby, je Klient povinen zajistit na vlastní odpovědnost a náklady doprovod a dohled dospělé osoby a rovněž souhlas zákonného zástupce nezletilého s poskytnutím Zážitku, jakož i s doprovodem a dohledem určené osoby nad nezletilým.
51. Klient případně osoba, které má být Zázitek poskytnut, je povinen dostavit se v určenou dobu na sjednané místo dle smlouvy a provedené rezervace.
52. CK HOŠKA TOUR nenesе žádnou odpovědnost za případné škody, vzniklé z neplatnosti nebo neúplnosti potřebných dokladů, jakož i z nezajištění souhlasu zákonného zástupce nebo nezajištění doprovodu či dohledu zletilé osoby nad nezletilcem.
53. V případě, že Klient nebo osoba, které je Zázitek poskytnut způsobí škodu CK HOŠKA TOUR nebo Poskytovateli služeb či třetí osobě, je škůdce zavázán k jejich náhradě poškozenému podle obecně závazných právních předpisů.
54. Akceptace Poukazu u Poskytovatele služeb je smluvně zajištěna. Poskytovatel služeb akceptuje Poukaz a služba je čerpána v Době platnosti Poukazu nebo během termínu sjednaném během platnosti poukazu.

Závěrečná ustanovení

55. V případě, že je CK HOŠKA TOUR k tomu řádně zmocněn, je oprávněn jednat jménem Poskytovatele služeb. Zmocnění je třeba Klientu řádně prokázat.

56. Klient souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky CK HOŠKA TOUR ze smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač klienta, může klient souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.
57. O znění těchto podmínek je Klient informován předtím, než je mu umožněno prostřednictvím Webu odeslat objednávku.
58. Tyto obchodní podmínky a veškeré další informace a povinné dokumenty jsou uveřejněny na Webu.
59. CK HOŠKA TOUR si vyhrazuje právo změnit tyto obchodní podmínky. Změna obchodních podmínek se nevztahuje na již uzavřené smlouvy.

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti 12. 2. 2021.