

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Úvod

Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti poskytovatele služeb, kterým je cestovní agentura Czechlive.net a objednatele, popřípadě třetí osoby, v jejichž prospěch je smlouva uzavřena nebo osoby, která službu využije.

1.2. Vlastník internetových stránek

Vlastníkem a provozovatelem internetových stránek www.czechlive.net resp. www.relaxacni-romanticky-vikend.cz je fyzická osoba v oboru Provozování cestovní agentury Jana Sedláčková, se sídlem Pražská 2270, Kladno, PSČ 272 01, IČ: 71477004, zapsaná na Živnostenském úřadě v Kladně č.j. OŽ/10725/05/MA, Ev.č. 320301-110911-00.

II. VYMEZENÍ POJMŮ

2.1. Poskytovatel služby

Poskytovatel služby nebo též poskytovatel (cestovní agentura Czechlive.net) 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.

2.2. Objednatel služby

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.

2.3. Příjemce služby

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.

2.4. 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 Všeobecnými obchodními podmínkami se rozumí souhlas zasláný při žádosti o rezervaci konkrétního termínu poskytnutí služby. Uplatní-li příjemce voucher, má se za to, že příjemce služeb s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami projevila souhlas.

2.5. Služba

Službou jsou veškeré služby poskytované poskytovatelem objednateli nebo příjemci služby za podmínek stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.

2.6. Voucher, dárkový poukaz, zážitkový voucher

Dárkový poukaz, Voucher, Zážitkový voucher – nebo též poukaz.

2.6.1. Dárkový poukaz

Dárkový poukaz je listina znějící na finanční částku resp. bodovou hodnotu prokazující oprávnění objednatele nebo příjemce služby čerpat jakoukoli službu uvedenou v průvodním dopise, který je jeho nedílnou součástí, resp. na internetových stránkách poskytovatele za podmínek stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách. (Je to univerzální dárkový poukaz, jehož nominální hodnota je převedena na body (1 bod = 5,- Kč včetně DPH)).

2.6.2. Voucher

Voucher je poukázka prokazující oprávnění objednatele nebo příjemce služby využít službu v něm uvedenou a to za podmínek stanovených v této poukázce a v těchto Všeobecných obchodních podmínkách. (Voucher může být vystaven v případě, rezervuje-li objednatel při uzavření smlouvy zároveň i termín uskutečnění služby.)

2.6.3. Zážitkový voucher

Zážitkový voucher je poukázka prokazující oprávnění objednatele nebo příjemce služby využít službu v něm uvedenou a to za podmínek uvedených v průvodním dopise a v těchto Všeobecných obchodních podmínkách. (Zážitkový voucher je vystaven v případě, je-li objednána služba (zážitek) bez data uskutečnění.)

2.7. Balíček plný zážitků

Balíček plný zážitků – dále jen „zážitkový balíček“ je souhrn více služeb nabízených poskytovatelem jako jeden produkt, který umožňuje objednateli nebo příjemci služby libovolný výběr služby v něm zahrnuté a to do výše ceny resp. bodové hodnoty balíčku.

2.8. Průvodní dopis

Průvodní dopis je listina detailně popisující objednanou službu a podmínky jejího čerpání. Průvodní dopis je nedílnou součástí každé uzavřené smlouvy.

III. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

3.1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah vzniká mezi objednatelem a poskytovatelem uzavřením smlouvy, tj. doručením potvrzení objednané služby. Součástí uzavřené smlouvy je průvodní dopis obsahující přesný popis a specifikace objednané služby, termín konání, je-li ihned stanoven nebo datum platnosti voucheru, do kterého má být uplatněn, dále platební, storno a další podmínky, za kterých bude objednaná služba realizována.

Přílohou každé uzavřené smlouvy jsou také Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele služby, které se vztahují na poskytnutí objednané služby a které jsou uvedené na této stránce.

3.2. Předmět smluvního vztahu

Předmětem smluvního vztahu je závazek poskytovatele zajistit dodání potvrzení o objednaných službách (tj. potvrzení objednávky, průvodní dopis, voucher resp. dárkové balení) a následně zajištění realizace těchto služeb popsanych v uzavřené smlouvě a závazek objednatele zaplatit za poskytnutí těchto služeb poskytovateli sjednanou cenu.

3.3. Uzavřená smlouva

Uzavřením smlouvy objednatel stvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky je objednatel dostatečným způsobem upozorněn před vlastním odesláním objednávky a má možnost se s nimi seznámit. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy.

Uzavřená smlouva je poskytovatelem služeb archivována za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím stranám. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z procesu objednávání a objednatel má možnost před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a případně opravit.

Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na internetových stránkách www.czechlive.net resp. www.relaxacni-romanticky-vikend.cz a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce objednatelem.

IV. OBJEDNÁVKA A REZERVACE SLUŽEB

4.1. Objednávka

Objednávka může být provedena telefonicky, emailem nebo vyplněním příslušného objednávkového formuláře na internetových stránkách poskytovatele (tj. www.czechlive.net resp. www.relaxacni-romanticky-vikend.cz). 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.

4.2. Možnosti objednávky

Objednán může být dárkový poukaz, zážitkový balíček nebo konkrétní služba.

4.2.1. Objednávka konkrétní služby

Objednána může být jakákoliv služba, kterou poskytovatel nabízí a prezentuje na svých internetových stránkách www.czechlive.net resp. www.relaxacni-romanticky-vikend.cz. Objednatel má dále možnost ihned rezervovat datum uskutečnění požadované služby. Rezervuje-li objednatel službu a zároveň termín uskutečnění služby, je součástí uzavřené smlouvy i voucher resp. zážitkový voucher. Neučiní-li objednatel rezervaci termínu uskutečnění služby z jakéhokoliv důvodu při uzavření smlouvy (např. objednatel ještě nezná vhodný termín pro její uskutečnění), obdrží od poskytovatele zážitkový voucher s platností 12 měsíců ode dne uzavření smlouvy. Objednatel resp. příjemce služby má poté možnost voucher uplatnit a rezervovat termín uskutečnění objednané služby nejpozději poslední den v měsíci uvedeném na voucheru jako „platnost do“, přičemž u některých aktivit je nutné brát v úvahu sezónnost.

4.2.2. Objednávka dárkového poukazu

Dárkový poukaz může být objednaný na libovolnou finanční částku, přičemž minimální hodnota poukazu činí 200,- Kč (dvě stě korun českých). Hodnota poukazu je poté převedena na body, kdy jeden bod má hodnotu 5,- Kč včetně DPH. Příjemce služby je oprávněn čerpat služby uvedené na internetových stránkách poskytovatele do výše celkového počtu bodů. Při platbě body je vždy platná bodová hodnota uvedená u každé služby na internetových stránkách poskytovatele.

Hodnota dárkového poukazu nemusí být využita v rámci jednoho nákupu celá, lze ji utratit i po částech. V rámci jednoho nákupu je možné využít i více dárkových poukazů, jejichž hodnota se sčítá.

4.2.3. Objednávka zážitkového balíčku

Zážitkový balíček obsahuje souhrn služeb nabízených poskytovatelem. Cena každého balíčku je taktéž převedena na body, kdy jeden bod má hodnotu taktéž 5,- Kč včetně DPH.

Příjemce služby je oprávněn čerpat služby uvedené v balíčku do výše celkového počtu bodů. Při platbě body je vždy platná bodová hodnota uvedená u každé služby v zážitkovém balíčku resp. na internetových stránkách poskytovatele. Bodová hodnota služby uvedené v průvodním dopise v zážitkovém balíčku je platná v době publikace těchto materiálů. Je-li bodová hodnota uvedená v průvodním dopise a na internetových stránkách poskytovatele v době uplatnění zážitkového voucheru rozdílná, platí bodová hodnota uvedená na internetových stránkách poskytovatele.

4.3. Změna již potvrzené objednávky ze strany objednatele

Objednatel má právo provést jakékoli změny ve své objednávce, kterými mohou být například jiný termín uskutečnění služby nebo změna počtu osob, přičemž tyto změny musí být provedeny v souladu se storno podmínkami uvedenými níže v kapitole VI. Tato změna musí být učiněna písemnou formou a to emailem nebo faxem a odeslána poskytovateli, který odešle odpověď na vyřízení takové změny opět v písemné formě. Není-li změna písemně stvrzena poskytovatelem služby, je považována za neplatnou.

4.4. Změna již potvrzené objednávky ze strany poskytovatele

Informace obsažené na průvodním dopise či v uzavřené smlouvě odpovídají situaci známé v době publikace těchto materiálů, a proto si poskytovatel vyhrazuje právo na určité změny sjednaných podmínek. Všechny změny ohlašuje objednateli bez zbytečného odkladu.

V případě závažných změn si poskytovatel vyžádá stanovisko objednatele a současně určí lhůtu k jeho vyjádření. Pokud se objednatel v určeném termínu nevyjádří, má poskytovatel za to, že se změnou souhlasí. V případě nesouhlasu může objednatel od této smlouvy odstoupit a má nárok na vrácení celé zaplacené ceny nebo je oprávněn vybrat si jinou službu.

4.5. Místo dodání

Poskytovatel služby je povinen dodat doklad o objednávce, kterým může být potvrzení objednávky, voucher nebo dárkové balení (dále jen „doklad o objednávce“) objednateli nebo příjemci služby, který je uveden v objednávce jako „dodací adresa“. Za doručení se považuje převzetí dokladu o objednávce objednatel nebo jinou oprávněnou osobou zdržující se v době doručení na místě dodání. Objednatel svým podpisem stvrzuje převzetí dokladu o objednávce od dopravce, poštovního doručovatele nebo při osobním odběru.

4.6. Rezervace a plnění služeb

4.6.1. Platnost voucheru

Doba platnosti voucheru je buď přesně vymezena termínem uskutečnění služby (objednatel obdrží voucher s datem uskutečnění služby při uzavření smlouvy) nebo je uvedena jako „platnost do“ v průvodním dopise. Není-li termín uskutečnění objednané služby stanoven ihned při uzavření smlouvy (tj. objednatel obdrží dárkový poukaz nebo zážitkový voucher), sjednává objednatel resp. třetí osoba termín s poskytovatelem do data uvedeného v průvodním dopise. Doba, po kterou trvá závazek poskytovatele služeb dodat službu je:

a) v případě objednání dárkového poukazu 24 měsíců od data uzavření smlouvy (tj. potvrzení objednávky poskytovatelem služeb);

b) v případě objednání zážitkového balíčku 18 měsíců od data uzavření smlouvy;

c) v případě objednání konkrétního zážitku 12 měsíců od data uzavření smlouvy;

d) v případě objednání služby zakoupené ve speciální marketingové akci doba uvedená v podmínkách této speciální akce od data uzavření smlouvy (dále jen „doba platnosti voucherů“).

Po uplynutí doby platnosti voucheru nemůže poskytovatel zaručit poskytnutí objednané služby resp. poskytnutí objednané služby za stejných podmínek.

Doklad o objednávce může být převeden na další osobu, přičemž osoba převádějící voucher, je povinna informovat nového oprávněného o právech a povinnostech plynoucích ze smlouvy, kterou tato osoba nebo objednatel uzavřel s poskytovatelem, jakož i o těchto Všeobecných obchodních podmínkách.

4.6.2. Rezervace termínu

Rezervace termínu a místa využití konkrétní služby musí být sjednána s poskytovatelem služeb tak, aby služba byla využita do konce doby platnosti certifikátu, resp. doby platnosti stanovené v průvodním dopise, a to tak, aby žádost o rezervaci byla učiněna ve stanovené lhůtě před požadovaným termínem využití zážitku. Lhůta pro podání žádosti o rezervaci je vždy uvedena v průvodním dopise s ohledem na charakter konkrétní služby. Rezervace termínu probíhá ze strany poskytovatele služby prostřednictvím jeho subdodavatelů a je nutné ji provést výhradně u poskytovatele služby.

Příjemce služby požádá o rezervaci termínu a místa buď telefonicky, emailem nebo prostřednictvím rezervačního formuláře na internetových stránkách www.czechlive.net resp. www.relaxacni-romanticky-vikend.cz. Po telefonickém potvrzení nabízeného termínu příjemcem zašle poskytovatel služby příjemci služby doklad o rezervaci termínu uskutečnění služby, čímž se rezervace stává závaznou.

Při prvním výběru konkrétního zážitku ze zážitkového balíčku vytvoří automaticky poskytovatel služeb příjemci služeb virtuální konto, na které bude převedena nominální hodnota balíčku na body. Příjemce služeb je povinen využít alespoň jednu službu z nabídky balíčku během doby platnosti balíčku. Následně si klient může vybrat jeden nebo více služeb a požádat poskytovatele služeb o jejich rezervaci. V případě, že příjemce služeb nevyčerpal veškeré body, zůstatek mu bude nadále na kontě evidován. V případě, že příjemce služeb výběrem služeb překročí výši bodů, bude automaticky upozorněn na povinnost doplatku ceny, po jehož odsouhlasení bude rezervace dokončena. Fakturu znející na doplatek ceny za rezervované služby zašle poskytovatel služeb na adresu příjemce služeb, přičemž splatnost faktury bude činit 14 kalendářních dnů. Po uhrazení faktury na doplatek ceny bude možné službu realizovat. Body na virtuálním kontě příjemce služby pozbývají platnosti po uplynutí 24 měsíců od připsání na virtuální konto. Příjemce služeb poté ztrácí nárok na jejich čerpání. Přístupová hesla k virtuálnímu kontu budou příjemci služeb automaticky odeslána na jeho emailovou adresu. Evidované body na virtuálním kontě příjemce služeb lze využít pouze na služby poskytované poskytovatelem služeb. Za body nelze požadovat finanční náhradu.

Prodloužení doby platnosti bodů není možné.

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

4.6.3. Plnění služby

Rezervaci termínu a místa konání aktivity se poskytovatel zavazuje zabezpečit objednateli nebo příjemci služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Rezervuje-li objednatel termín uskutečnění služby, rezervace je závazná. V některých případech je nutné, aby objednávka termínu a místa konání byla provedena několik týdnů před samotným uskutečněním služby, přičemž v některých případech je nutné respektovat vypsání termínů konání ze strany dodavatele.

V. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. Cena poskytovaných služeb

Poskytovatel služeb prezentuje na internetových stránkách www.czechlive.net resp. www.relaxacni-romanticky-vikend.cz u každé služby ceník včetně specifikace jejího obsahu. Ceny jsou stanoveny v měnách CZK a EUR, přičemž výchozí cenou je částka uvedená v českých korunách. Cena EUR plní pouze informativní charakter. Pro její přepočítání byl stanoven kurz 1 EUR = 24,5 CZK. Všechny ceny CZK zahrnují příslušnou sazbu DPH. Cena služby dle konkrétní uzavřené smlouvy je dále vždy uvedena v objednávce služby a na faktuře.

5.2. Cena za dopravu

K ceně poskytované služby budou připočteny náklady za doručení balíčku stanovené v závislosti na způsobu zvolené dopravy v rámci České republiky:

a) Doručení Českou poštou doporučeně: 0,- Kč s dobou doručení do 2 pracovních dnů následujících po dni učinění objednávky.

b) Doručení Českou poštou obchodním balíkem: 102,- Kč s dobou doručení do 1 pracovního dne následujícího po dni učinění objednávky.

c) Doručení Českou poštou cenné psaní: 61,- Kč s dobou doručení do 3 pracovních dnů následujících po dni učinění objednávky.

d) Doručení Českou poštou obchodním balíkem s dobírkou: 151 Kč s dobou do 24 hodin (při objednávce do 14.00 hodin bude balíček doručen do 16.00 hodin následujícího dne).

e) Osobní odběr: zdarma

5.3. Akční slevy

Akční slevy na služby není možné kombinovat a/nebo sčítat s jinými slevami nabízenými poskytovatelem.

5.4. Termíny plateb, splatnost faktury

Ke každé objednávce bude přiložena faktura. Platba musí být provedena do data splatnosti uvedeného na faktuře jako splatnost do, přičemž termín platby je v případě objednané služby s konkrétním datem jejího uskutečnění stanoven v souladu se stomo podmínkami uvedenými v kapitole VI. Je-li objednána služba bez konkrétního termínu jejího uskutečnění, je faktura vystavena se splatností 14 dnů od data vystavení. Objednatel je s platebními podmínkami seznámen při uzavření smlouvy (tato informace je součástí potvrzení objednávky), které je mu zasláno na jeho emailovou adresu nebo poštou.

5.5. Provedení platby

Veškeré objednávky musí být uhrazeny předem, není-li dohodnuto jinak. Rezervaci termínu uskutečnění (není-li termín ihned objednan při uzavření smlouvy) je možné provést až po uhrazení faktury, kterým se rozumí připsání příslušné částky na účet poskytovatele služby. Objednávky služeb rezervované s konkrétním termínem jejich uskutečnění se stávají u dodavatele garantovanými až po připsání příslušné částky uvedené na faktuře na účet poskytovatele služby.

5.6. Způsob platby

Platba musí být provedena v českých korunách.

Cena může být objednatel služby uhrazena pouze způsoby, které jsou pro jednotlivé služby nabízeny na internetových stránkách poskytovatele (tj. www.czechlive.net resp. www.relaxacni-romanticky-vikend.cz) a to:

a) bankovním převodem – v tomto případě hradí objednatel veškeré bankovní poplatky, tak aby poskytovateli služeb byla sjednaná cena za služby připsána na jeho účet v plné výši.

b) online platební kartou – pro tento účel je možné využít pouze platební karty Visa/Visa Electron, Eurocard/Mastercard a Maestro. Při tomto způsobu úhrady bude objednatel přesměrován na ochranný on-line systém společnosti Global Payments Europe s.r.o. (který je nainstalován přímo na webových stránkách www.czechlive.net resp. www.relaxacni-romanticky-vikend.cz). Společnost Global Payments s.r.o. je autorizovanou společností pro příjem on-line plateb platebními kartami – v tomto případě na bázi 3D zabezpečovacího serveru. Údaje o platební kartě objednatele (plátce služby) nejsou poskytovateli služby v žádném případě přístupné, platby není možné provést bez souhlasu objednatele (plátce) služby. V tomto případě hradí veškeré bankovní poplatky spojené s transakcí poskytovatel služby.

c) na dobírkou – objednatel v tomto případě uhradí poštovné, které je stanoveno v článku V, odst.5.2. Cena za odeslání balíčku do zahraničí se řídí platnými tarify České pošty.

d) v hotovosti – pouze při osobním převzetí objednávky.

e) poukázkami společnosti Edenred CZ s.r.o. - 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. Seznam poukázek takto přijímaných poskytovatelem služeb je uveden na stránkách www.czechlive.net resp. www.relaxacni-romanticky-vikend.cz

VI. STORNO OBJEDNÁVKY A REZERVACE SLUŽEB

6.1. Storno rezervace objednatel nebo příjemcem služby

Storno rezervace musí být provedeno výhradně písemnou formou a doručeno poskytovateli služby nikoli třetí osobě (tj. příměmu dodavateli služby). Dokud poskytovatel nedoručí objednateli resp. příjemci služby doklad o písemném potvrzení zrušení rezervace, je storno rezervace považováno za neplatné. U některých služeb nabízených poskytovatelem jsou stanoveny specifické storno podmínky. Jejich znění je vždy uvedeno v průvodním dopise, který objednatel odesílá příjemci služby nejpozději při závazné rezervaci termínu uskutečnění služby. Nejsou-li storno podmínky v průvodním dopise při závazné rezervaci termínu uskutečnění služby uvedeny, vstupují v platnost tyto následující storno podmínky:

6.1.1. Storno rezervace u pobytových zážitků

a) Rezervaci je možné zrušit nejpozději 7 pracovních dnů před sjednaným termínem poskytnutí služby a sjednat v rámci platnosti voucheru termín nový.

b) Je-li rezervace zrušena 6-4 pracovní dny před sjednaným termínem poskytnutí služby, zavazuje se příjemce služby uhradit storno poplatek ve výši 30% všech objednaných služeb.

c) Je-li rezervace zrušena později nebo se příjemce služby vůbec nedostaví, uhradí objednatel resp. příjemce služby storno poplatek ve výši 100% všech objednaných služeb.

6.1.2. Storno rezervace služby z kategorie Zážitky (kromě pobytových zážitků)

a) Rezervaci je možné zrušit nejpozději 4 pracovní dny (do 18:00 hodin) před sjednaným termínem poskytnutí služby a sjednat v rámci platnosti voucheru termín nový.

b) Pokud je rezervace zrušena později nebo se příjemce služby vůbec nedostaví, má zákazník také možnost sjednat si nový termín, je však v takovém případě povinen uhradit prokazatelně vynaložené náklady dodavatele služby spojené s původní rezervací, a to maximálně do výše ceny objednané služby.

6.1.3. Storno rezervace ostatních služeb uvedených na stránkách poskytovatele (např. doprava, výlety, exkurze, transfery, průvodcovské služby)

a) Rezervaci je možné zrušit nejpozději 4 pracovní dny (do 18:00 hodin) před sjednaným termínem poskytnutí služby.

b) Pokud je rezervace zrušena později, zavazuje se objednatel nebo příjemce služby uhradit storno poplatků ve výši 100% všech objednaných služeb.

6.2. Storno rezervace poskytovatelem služby

Poskytovatel služby je povinen bez zbytečného odkladu informovat objednatele nebo příjemce služby o zrušení služby resp. termínu jejího uskutečnění, které si objednatel nebo příjemce služby rezervoval.

Poskytovatel je oprávněn zrušit rezervaci služby nejpozději 3 pracovní dny před sjednaným termínem poskytnutí služby. Objednatel resp. příjemce služby má v takovém případě právo sjednat si termín nový. Pokud za této situace nebude možné si službu rezervovat v rámci platnosti vouchera, bude objednatel resp. příjemce služby poskytovatelem služby doba platnosti vouchera prodloužena o 6 měsíců.

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 (např. náklady na dopravu do místa poskytnutí služby), a to maximálně do výše ceny objednané služby. V tomto případě má příjemce služby nárok na sjednání nového termínu v rámci platnosti vouchera, popř. nebude-li možný termín v rámci doby platnosti vouchera, tak nejbližší možný termín.

Pokud však 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 vouchera, popř. nebude-li možný termín v rámci doby platnosti vouchera, tak nejbližší možný termín, nemá však nárok na náhradu škody vzniklé mu v souvislosti se zrušením rezervace. Poskytovatel služby je dále oprávněn stornovat rezervaci v případě, že objednatel neuhradil fakturu vystavenou za tyto služby ve stanoveném termínu.

VII. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

7.1. Práva a povinnosti smluvních stran

Příjemce služby využívá vybranou službu výhradně na svou vlastní zodpovědnost. Příjemce služby je povinen posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému zvládnutí vybrané služby. Informace o případných omezeních, které se mohou týkat vybraných aktivit (např. věk, zdravotní a tělesná způsobilost, případně požadavek na zdravotní prohlídku), jsou uvedeny v nabídce u každé takové služby a dále jsou uvedeny v průvodním dopise, který je nedílnou součástí uzavřené smlouvy.

Příjemce služby má povinnost dostavit se ve sjednaném termínu (datum a čas) na místo konání služby. Pokud tak neučiní, má dodavatel nárok požadovat náhradu vzniklé škody a to max. do výše ceny objednané služby.

Příjemce služby je povinen obstarat si všechny potřebné doklady nutné k zajištění služby (např. cestovní doklady, pojištění, potvrzení o lékařské prohlídce apod.), jejichž seznam bude příjemci služby oznámen nejpozději při rezervaci/objednávce. Poskytovatel služby nenese žádnou odpovědnost za případné škody, vzniklé v důsledku neplatnosti nebo neúplnosti potřebných dokumentů, které si zajišťuje příjemce služby. Příjemce služby je povinen dostavit se na místo poskytnutí služby s platným voucherelem pro tuto službu určeným (tj. označeným číslem smlouvy s číslem vouchera v závazném potvrzení objednávky) a voucher odevzdat poskytovateli služby (resp. jeho zástupci/ subdodavatel/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 článku VI. odst. 6.1.2. písm. b) těchto Všeobecných obchodních podmínek.

Některé nabízené služby jsou závislé na klimatických podmínkách. Pokud bude aktivita zrušena z důvodu nepříznivého počasí, má příjemce služby právo sjednat si jiný termín.

Příjemce služby má povinnost zajistit doprovod a dohled dospělé osoby při účasti osoby mladší 15-ti let, popřípadě zajistit souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18-ti let (bez doprovodu).

Příjemce služby je oprávněn si za sebe zajistit kdykoliv před poskytnutím služby náhradníka. Této osobě pak musí být předán voucher a náhradník musí splňovat podmínky uvedené v informacích k uvedené službě (např. věk, zdravotní stav, lékařské potvrzení).

Příjemce služby odpovídá za škody, které způsobí subdodavatel služeb v rámci jejich čerpání při nedodržení pokynů instruktora, se kterými byl seznámen před uskutečněním služby.

Poskytovatel služby se zavazuje prostřednictvím třetí strany zajistit na místě uskutečnění služby (platí zejména pro zážitkové aktivity a výlety) odpovědnou osobu (dále jen instruktor), která prošla příjmemce služby a seznámí ho se všemi povinnostmi a podmínkami, kterými se musí řídit po dobu uskutečnění služby.

VIII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

8.1. Ochrana osobních údajů

Poskytovatel služby se zavazuje chránit veškeré osobní údaje osoby, která objednala službu u poskytovatele a dále osobní údaje příjemce této služby (pokud je jejich příjemcem jiná osoba než objednatel), a s jejich nakládáním postupovat s obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména dle zákona č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů v platném znění.

Objednatel příp. příjemce služby projevuje spolu se souhlasem s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami i souhlas s užitím jeho osobních údajů (jedná se zejména o jméno, příjmení, adresa, telefon, email – dále jen „osobní údaje“) pro účely plnění smlouvy uzavřené na poskytnutí služeb, včetně rezervace těchto služeb nebo jejich změn a dále pro účely vnitřních rozborů a analýz sloužících k vyhodnocení systému.

Pro statistické účely poskytovatel vyhodnocuje informace o užívání internetových stránek www.czechlive.net resp. www.relaxacni-romanticky-vikend.cz jako je počet uživatelů navštěvujících tyto stránky, odkud byl vstup na stránky učiněn apod.). Tyto informace jsou pouze číselné (bez osobních údajů) a budou použity pro další analýzy za účelem zlepšení kvality internetových stránek poskytovatele.

Osobní údaje objednatele mohou být použity poskytovatelem k výše uvedeným účelům a dále poskytovatel služby si vyhrazuje právo s použitím těchto údajů informovat objednatele o připravovaných aktivitách - slevy, akce apod. V případě, kdy je příjemcem služeb osoba odlišná od objednatele, mohou být její osobní údaje použity pouze pro účely splnění smlouvy, k jakémukoli dalšímu zpracování jejích osobních údajů je nutný její výslovný souhlas.

Veškeré osobní údaje objednatele nebo příjemce služby jsou užívány výhradně pro vnitřní potřebu poskytovatele a nejsou poskytovány třetím stranám. Výjimku představují externí dodavatelé služeb, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, nutném pro bezproblémové splnění smlouvy.

Poskytovatel služby bude zpracovávat poskytnuté osobní údaje objednatele nebo příjemce služby po dobu neurčitou, do odvolání jeho souhlasu. Objednatel nebo příjemce služby svůj souhlas může kdykoliv písemně vypovědět. Poskytovatel poté tyto údaje bez zbytečného odkladu zlikviduje.

Příjemce služby je po absolvování služby, kterou pro něj zajistil poskytovatel služby, požádán o vyplnění dotazníku shrnujícího a hodnotícího průběh služby. Odesláním hodnocení dává příjemce služby výslovný souhlas k uveřejnění tohoto hodnocení na internetových stránkách poskytovatele s uvedením jeho jména či příjmení.

Všechny materiály a informace na stránkách poskytovatele (tj. www.czechlive.net resp. www.relaxacni-romanticky-vikend.cz) jsou výhradně duševním vlastnictvím poskytovatele nebo osob spolupracujících s poskytovatelem. Tyto materiály a informace nesmí být jakkoliv použity nebo upravovány bez souhlasu poskytovatele služby.

Stránky poskytovatele mohou obsahovat odkazy na jiné internetové stránky. Poskytovatel služby není odpovědný za obsah takových stránek a za služby na nich nabízené.

IX. ODSTOUPENÍ OD SMLUVNÍHO VZTAHU

9.1. Odstoupení od smluvního vztahu ze strany objednatele služby

Objednatel příp. příjemce služby má právo odstoupit od smluvního vztahu v následujících případech:

a) Ve lhůtě 14 dní od převzetí plnění (tj. od převzetí potvrzení objednávky, vouchera na objednané služby), pokud byla smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (tj. emailem, faxem, internetem nebo telefonicky) a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce.

Rozhodne-li se objednatel příp. třetí osoba, v jejíž prospěch byla služba objednána, musí tak učinit nejpozději 14. den ode dne převzetí plnění, přičemž pro určení počtu dnů pro výpočet práva na odstoupení od smlouvy se do stanoveného počtu dnů nezapočítává den, kdy bylo zboží zakoupeno.

Objednatel, který je spotřebitel, však nemůže takto odstoupit od smlouvy v případech stanovených v ustanovení §53 odstavce 8 občanského zákoníku (zákon číslo 40/1964 Sb. 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.

b) Objednatel příp. třetí osoba, v jejíž prospěch je smlouva uzavřena, je oprávněn od této smlouvy odstoupit kdykoli prokazatelným doručením písemného odstoupení poskytovateli. Není-li však důvodem pro odstoupení porušení povinnosti ze strany poskytovatele služby, je objednatel resp. příjemce služby povinen uhradit prokazatelně vynaložené náklady, které mu vznikly dle storno podmínek uvedených v článku VI.

c) V případě hrubého porušení povinností poskytovatele služby, které ukládá smlouva a tyto Všeobecné obchodní podmínky

9.2. Odstoupení od smluvního vztahu poskytovatele služby

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

a) Z důvodů závažného porušení povinností zákazníka stanovených touto smlouvou a to bez nároku na další plnění.

b) V případě zrušení poskytnuté služby externím dodavatelem. V tomto případě se poskytovatel zavazuje objednatel resp. příjemce služby informovat nejpozději při žádosti o rezervaci služby. Objednatel služby má v tomto případě právo na vrácení veškerého zaplaceného plnění, případně na poskytnutí služby v podobě jiné aktivity v hodnotě původně sjednaných služeb.

c) V případě nedodržení platebních podmínek, zejména termínu splatnosti faktury dle článku V těchto Všeobecných obchodních podmínek.

9.3. Stvrzení odstoupení od smluvního vztahu

Odstoupení od smluvního vztahu některé ze smluvních stran se provádí písemnou formou. Právní úkon, kterým se smlouva ruší, je tak lépe prokazatelný.

X. REKLAMACE

10.1. Uplatnění reklamace

Nesplní-li poskytovatel služby své povinnosti vyplývající ze smlouvy, z těchto Všeobecných obchodních podmínek a obecně závazných právních předpisů, vzniká příjemci služby právo na reklamaci. Toto právo musí být v případě reklamace služeb poskytnutých na základě uzavřené smlouvy uplatněno u poskytovatele služby 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 3 měsíců plynoucích od prvního dne, kdy měla být služba poskytnuta (kdy mělo být započato s jejím poskytováním). Nedodrželi-li příjemce tyto lhůty, právo na reklamaci zaniká.

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci písemnou formou (příčemž písemnou formou se pro účely smlouvy uzavíraných mezi poskytovatelem služeb a příjemci služeb rozumí i emailová forma) a je povinen v ní uvést číslo vouchera a popsat vady poskytnuté služby.

10.2. Odpověď na reklamaci

Poskytovatel služby je povinen na reklamaci odpovědět co nejdříve bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího řádného uplatnění. Dále odešle písemnou formou návrh řešení příp. zamítnutí reklamace s řádným odůvodněním. Písemnou formou se pro účely smlouvy uzavíraných mezi poskytovatelem služeb a příjemci služeb rozumí i emailová forma.

10.3. Předmět reklamace

Předmětem reklamace může být pouze nefunkčnost zařízení, podstatné technické závady či výrazná a podstatná odlišnost náplní služby od skutečnosti. Předmětem reklamace mohou být také nekvalitní služby, či služby v neúplném rozsahu, byly-li takové služby součástí uzavřené smlouvy.

10.4. Náhrada škody

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.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu poskytovatele služby nebo k okolnostem na straně příjemce služby, na základě kterých příjemce služby zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a poskytovatelem služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z těchto služeb. Poskytovatel služby neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s realizací služby, či neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

XI. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

11.1. Platnost Všeobecných obchodních podmínek

Tyto Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 18.9.2011 s účinností na veškeré služby s termínem jejich uskutečnění od 18.9.2011.

11.2. Ostatní ustanovení

Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené uzavřenou smlouvou a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami se řídí právní úpravou občanského zákoníku.