

## **Všeobecné obchodní podmínky PHOENIX GOLD a.s.**

### **ÚVOD**

Provozovatel: PHOENIX GOLD a.s., Terronská 947/49, 160 00 Praha 6 - Bubeneč (IČO: 630 799 17, DIČ: CZ 630 799 17) (dále jen „provozovatel“), zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddílu B, vložce 3235.

### **VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU**

Provozovatel prodává různé zboží (dále jen "zboží") dle své nabídky a zajišťuje účast na různých akcích a aktivitách popsaných v nabídce provozovatele (dále též jen „služby“) pro příjemce služby (dále jen „příjemce“) na základě nákupu zboží, dárkového poukazu nebo služby. Zboží i služby může objednávat koupit pro sebe nebo pro třetí osobu.

**Předmětem smluvního vztahu** je závazek provozovatele dodat objednávatelovi dárkový poukaz, zboží nebo službu a zajistit příjemci služeb dodání služeb v něm popsaných poskytovatelem služeb a závazek objednávatelovi zaplatit provozovateli za dodání výše uvedeného sjednanou cenu. Objednáním objednávatel potvrzuje, že souhlasí s těmito všeobecnými obchodními podmínkami.

**Dárkový poukaz** je platný do okamžiku poskytnutí služby při respektování doby platnosti uvedené v příloženém průvodním dopise a který opravňuje příjemce služeb k čerpání služeb. Dárkový poukaz je označen jedinečným kódem. Podmínky, za kterých budou služby a zboží poskytovány, a informace o těchto všeobecných obchodních podmínkách obdrží objednatel elektronicky zároveň s pokyny k platbě. Tyto podmínky poskytování služeb jsou také uvedeny na internetových stránkách. Objednáním objednávatel bezvýhradně akceptuje tyto podmínky. Příjemce služeb vyslovuje souhlas s uzavřenou smlouvou a těmito obchodními podmínkami okamžikem úhrady zálohy, zaplacením nebo odebráním poukazu, zboží či služby.

### **OBJEDNÁNÍ, DODÁNÍ A REZERVACE SLUŽEB**

#### Objednání

Na základě dohody

#### Místo dodání

Dle dohody s příjemcem

#### Způsob převzetí zboží nebo dárkového poukazu oprávněnou osobou

Za doručení objednávatelovi nebo příjemci (osobě uvedené v objednávce) se považuje převzetí objednávatel, příjemcem (osobou uvedenou v objednávce) nebo jinou oprávněnou osobou zdržující se v době doručení na místě dodání. Provozovatel neodpovídá za ztrátu či odcizení dárkového poukazu nebo zboží.

#### Platnost dárkového poukazu

Službu je nutno vyčerpat do uplynutí doby platnosti dárkového poukazu. Platnost poukazu je vyznačena v příloženém průvodním dopise v kolonce „Platnost do:“.

Po uplynutí této lhůty příjemce služeb ztrácí nárok na poskytnutí vybrané služby, a to bez nároku na jakoukoliv náhradu, pokud s ním písemně nebude dohodnuto jinak.

Platnost dárkového poukazu lze prodloužit o 6 měsíců za cenu 500,- Kč s DPH; toto je nutno dohodnout telefonicky nebo e-mailem nejpozději v poslední den platnosti poukazu.

#### Rezervace

Rezervace termínu a místa poskytnutí služeb musí být sjednána s provozovatelem individuálně. Nejdříve však taková rezervace může být učiněna poté, co byla uhrazena cena poskytovaných služeb.

Rezervací termínu a místa konání služby se provozovatel zavazuje zabezpečit příjemci poskytnutí služeb v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Rezervace je závazná.

Provozovatel si vyhrazuje právo rezervaci zrušit nebo po dohodě s příjemcem přesunout. Především z toho důvodu, že je potřeba podřídit se přírodním procesům.

#### Plnění služeb definovaných v dárkovém poukazu

Služba bude poskytnuta osobě uvedené při rezervaci termínu (příjemci služby).

Dárkový poukaz může být převeden na další osobu, přičemž osoba převádějící poukaz je povinna informovat nového oprávněného o právech a povinnostech plynoucích ze smlouvy, kterou on nebo objedávající uzavřel s provozovatelem, jakož i o těchto obchodních podmínkách.

Dárkový poukaz nemůže být směněn za peníze.

#### Storno rezervace

**Rezervaci může příjemce služby zrušit** nejpozději 7 pracovních dní před sjednaným termínem rezervace a sjednat termín nový v rámci platnosti poukazu.

Rezervace zrušená příjemcem později než v předchozím odstavci je považována za uskutečnění (vybrání) služby bez jakéhokoliv nároku na vrácení kupní ceny či sjednání nového termínu rezervace.

Příjemce služby (nebo objednatel) může využít nejvýše 1x bezplatného zrušení nebo změny rezervovaného termínu služby a následného rezervování nového termínu v rámci doby platnosti poukazu. Každé další rušení rezervace (třetí a další) nebo jakákoliv jiná změna v rezervaci v rámci doby platnosti poukazu bude zpoplatněno částkou 200 Kč.

**V případě zrušení rezervace kvůli přírodním procesům** (pokud má vliv na uskutečnění služby) má příjemce služby právo sjednat si bezplatně termín nový v rámci doby platnosti poukazu.

V případě, že doba platnosti poukazu již neumožňuje uskutečnit služby (služby jsou sezónní), má příjemce služby právo na bezplatnou výměnu služby ve stejné hodnotě původní služby, popř. vybrat si službu dražší a cenový rozdíl mezi původní a novou službou doplatit.

## **CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

#### Cena poskytovaných služeb

Smluvní strany se dohodly na ceně objednaných služeb, jejichž poskytnutí zajistí provozovatel a které budou poskytnuty příjemci služby, přičemž tato cena je uvedena v závazné objednávce, na webových stránkách nebo sdělena při telefonické objednávce. K ceně bude vždy připočtena příslušná sazba DPH. K poukazu bude přiložena faktura se splatností 7 dnů.

Cena může být kupujícím uhrazena pouze způsoby, které jsou nabízeny na internetových stránkách provozovatele (převodem z účtu, platebním systémem PayU, v hotovosti při dobírce nebo při osobním odběru zboží). Při bezhotovostní platbě se okamžikem úhrady rozumí připsání finančních prostředků na bankovní účet provozovatele.

#### Zpoplatnění dopravy

Ke kupní ceně (viz předcházející odstavce) bude připočten poplatek za doručení zboží stanovený v závislosti na způsobu zvolené dopravy v rámci České republiky. Druhy a ceny dopravy jsou uvedeny na webových stránkách, v objednávkovém formuláři nebo mohou být sděleny telefonicky.

#### Balné

Při objednávce zboží bude ke kupní ceně připočteno Balné.

### Zvýšení ceny služeb

Provozovatel je oprávněn jednostranně zvýšit cenu v případě, že dodavatelé zvýší ceny svých služeb nebo zboží minimálně o 5%. Jednostranné zvýšení ceny služeb musí provozovatel neprodleně oznámit objednavajícímu, nejpozději však v okamžiku rezervace termínu a místa služby. Zvýšení ceny je objednavající povinen zaplatit provozovateli ve lhůtě, kterou provozovatel objednavajícímu písemně oznámí.

Pokud zvýšení ceny služeb přesáhne 5% celkové ceny služeb, má objednavající právo od smlouvy odstoupit nebo je oprávněn si vybrat jinou službu v nabídce, která odpovídá původní ceně zakoupeného dárkového poukazu.

### Ostatní

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

## **PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

Veškerých aktivit (čerpání zboží a služeb) se osoba uvedená při rezervaci (příjemce zboží a služeb) účastní výlučně na svou vlastní odpovědnost. Tato osoba musí sama posoudit, zda je zdravotně a fyzicky a zdravotně způsobilá k bezpečnému absolvování služby. Informace o případných omezeních, která se mohou týkat některých nabízených služeb (např. věk, zdravotní a tělesná způsobilost, případně požadavek na zdravotní prohlídku), je třeba posoudit individuálně osobně, písemně nebo telefonicky.

Příjemce služby je povinen obstarat si všechny potřebné doklady nutné k zajištění služby (např. pojištění, potvrzení o lékařské prohlídce apod.). Seznam potřebných dokladů mu bude oznámen nejpozději při rezervaci. Provozovatel nenese žádnou odpovědnost za případné škody vzniklé z neplatnosti nebo neúplnosti potřebných dokladů.

Příjemce služby má povinnost dostavit se ve sjednaném termínu (datum a čas) na místo konání služby. Pokud tak neučiní, je služba považována za vybranou bez jakékoliv náhrady škody.

Příjemce služby má povinnost předložit a odevzdat poskytovateli dané služby dárkový poukaz.

Příjemce služby má povinnost zajistit doprovod a dohled dospělé osoby při účasti osoby mladší 15ti let nebo osoby, jejíž zdravotní stav to vyžaduje.

Příjemce služby má povinnost zajistit souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18ti let (bez jeho doprovodu).

Provozovatel se zavazuje prostřednictvím třetí strany zajistit na místě uskutečnění služby odpovědnou osobu, která ho seznámí se všemi povinnostmi a podmínkami, kterými se musí řídit po dobu uskutečnění služby.

Příjemce služby odpovídá za škodu způsobenou při nedodržení pokynů, se kterými byl seznámen před uskutečněním služby. Příjemce služby má povinnost uhradit škody, které způsobil poskytovatelům služeb v rámci čerpání služeb při nedodržení instrukcí od poskytovatele služeb.

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

povinnostmi plynoucími ze smlouvy, kterou objednávatel uzavřel s provozovatelem, jakož i s těmito obchodními podmínkami.

## **ZMĚNY SJEDNANÝCH PODMÍNEK**

Objednatel či příjemce služeb je oprávněn si bez uvedení důvodu vybrat jinou službu z nabídky (výměnit poukaz), která odpovídá původní ceně zakoupené služby. Změnu poukazu je možno provést nejpozději v okamžik rezervace, vždy však pouze v rámci doby platnosti poukazu. Celková platnost poukazu se tím nemění.

Informace obsažené v dárkovém poukazu odpovídají situaci známé v době publikace těchto materiálů, a proto si provozovatel vyhrazuje právo na určité změny sjednaných podmínek. Všechny změny ohlašuje objednateli bez zbytečného odkladu.

V případě závažných změn si provozovatel vyžádá stanovisko objednatelého a současně určí lhůtu k jeho vyjádření. Pokud se objednatel v určeném termínu nevyjádří, má provozovatel 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 v nabídce, která odpovídá původní ceně zakoupené služby.

## **ODSTOUPENÍ OD SMLUVNÍHO VZTAHU**

Objednatel má v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být provozovateli odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář poskytovaný provozovatelem, jenž tvoří přílohu obchodních podmínek. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat mimo jiné na adresu provozovny provozovatele či na adresu elektronické pošty provozovatele marianska@horyakola.cz.

V případě odstoupení od kupní smlouvy dle předchozího odstavce se kupní smlouva od počátku ruší. Kupující má nárok na vrácení finančních prostředků za dopravné z kupní smlouvy (pokud bylo součástí objednávky), ale v pouze nejnížší nabízené výši ze všech doprav, které provozovatel nabízí, i když kupující zaplatil dražší způsob dopravy. Zboží musí být provozovateli vráceno do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy provozovateli. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

V případě odstoupení od smlouvy vrátí provozovatel peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je provozovatel od kupujícího přijal. Provozovatel je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, provozovatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí, případně dokud zboží neobdrží od dopravce.

Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je provozovatel oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

Do doby převzetí zboží kupujícím je provozovatel oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí provozovatel kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.

Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi provozovatelem a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového daru účinnosti a kupující je povinen spolu

se zbožím provozovateli vrátit i poskytnutý dárek.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

Provozovatel může odstoupit od smlouvy v následujících případech:

- a) V případě zrušení služeb poskytovaných externími dodavateli; s plnou nepeněžitou náhradou v podobě jiné služby v hodnotě původně sjednaných služeb. O zrušení služeb je provozovatel povinen příjemce služeb neprodleně informovat, nejpozději při rezervaci.
- b) Z důvodů porušení povinností ze strany objedávajícího či příjemce služeb stanovených touto smlouvou, a to bez náhrady škody.

Objedávající či příjemce služeb může po dobu platnosti dárkového poukazu do okamžiku sjednání rezervace odstoupit od smlouvy za storno poplatek ve výši 50% z ceny dárkového poukazu. Podmínkou je zaslání dárkového poukazu zpět provozovateli.

Objedávající či příjemce služeb má dále právo odstoupit od smlouvy v následujících případech:

- a) V případě závažného porušení povinností ze strany provozovatele.
- b) V případě zvýšení cen služeb dodavateli služeb o více než 10% (viz odstavec Zvýšení ceny služeb dárkových poukazů).

Odstoupení od smlouvy některé ze smluvních stran se provádí písemně.

## **REKLAMACE – Práva z vadného plnění**

Provozovatel je povinen zajistit osobě uvedené při rezervaci služby (příjemci služby) poskytnutí služeb specifikovaných v dárkovém poukazu v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy.

Případnou reklamaci musí příjemce služeb uplatnit u provozovatele písemně bez zbytečného odkladu od provedení služby. Poskytovatel o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do 7 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamáce bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30ti dnů ode dne uplatnění reklamáce. Tuto lhůtu lze prodloužit pouze se souhlasem příjemce služeb. Po jejím uplynutí má spotřebitel právo zejména na odstoupení od smlouvy nebo na slevu z ceny.

Poskytovatel vydá příjemci služeb písemné potvrzení o tom, kdy uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále vydá příjemci služeb potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce. Pro případ zamítnuté reklamáce poskytovatel příjemci služeb vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí. Provozovatel vyrozumí příjemce služeb elektronicky na jeho emailovou adresu. Pokud nemá provozovatel emailovou adresu k dispozici vyrozumí provozovatel kupující písemně na jeho poštovní adresu.

Dojde-li k objektivním okolnostem nezávislým na vůli provozovatele, v jejichž důsledku příjemce služeb plně nevyčerpal zaplacené služby, nevzniká, pokud není dohodnuto jinak, nárok na slevu z ceny těchto služeb.

## **OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Osobní a fakturační údaje, potřebné pro komunikaci s objedávajícím i příjemcem služeb, budou použity výhradně pro účely objednávkového systému zboží, pro účely vnitřních rozborů a analýz sloužících k vyhodnocení systému. Vyhrazuje si právo uživatele s použitím těchto údajů informovat o svých připravovaných službách - slevy, akce apod. Provozovatel se zavazuje, že

osobní a fakturační údaje neposkytne v jakékoli podobě třetí straně. Výjimku tvoří externí dodavatelé služeb, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, nutném pro plnění smlouvy.

Objednáním dárkového poukazu objedávající souhlasí s tím, že jeho osobní údaje v rozsahu kontaktních údajů, tedy jméno, příjmení, telefonní číslo, email a adresa a také fakturační údaje mohou být použity k výše uvedenému účelu na dobu časově neomezenou. V případě, kdy je příjemcem služeb osoba odlišná od objedávajícího, mohou být její osobní údaje použity pouze pro účely splnění smlouvy, k jakémukoliv dalšímu zpracování jejích osobních údajů je nutný její výslovný souhlas. Objednatel, případně třetí osoba, v jejíž prospěch je smlouva uzavřena, má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Zároveň má právo svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoli písemně vypovědět.

V případě, kdy je příjemcem služeb osoba odlišná od objedávajícího, tak objedávající prohlašuje, že má předchozí souhlas od příjemce služeb s poskytnutím jeho/jejích osobních údajů.

Stránky provozovatele mohou obsahovat odkazy na jiné stránky a provozovatel není odpovědný za obsah těchto stránek a za služby nabízené na těchto stránkách.

## **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Veškeré texty, ilustrace a fotografie obsažené v materiálech a na stránkách provozovatele jsou výhradně jeho vlastnictvím nebo vlastnictvím stran spolupracujících s provozovatelem, podléhají autorským právům a nesmí být kopírovány nebo používány dále bez výslovného písemného souhlasu provozovatele. Fotografie použité v informačních materiálech k jednotlivým službám jsou pouze informační a nemusí odpovídat skutečnosti.

Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené v těchto podmínkách se řídí právní úpravou občanského zákoníku.

Všeobecné smluvní podmínky jsou platné s účinností od 1.1.2023.

## **Formulář pro odstoupení od kupní smlouvy**

Vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět do naší kanceláře v případě, že chcete odstoupit od kupní smlouvy.

<b>Adresát (prodávající):</b>	<b>Adresa pro zaslání formuláře (kancelář):</b>  <b>PHOENIX GOLD a.s.</b> <b>Petra Jilemnického 8</b> <b>362 51 Jáchymov - Mariánská</b>  <b>email:</b> <b>marianska@horyakola.cz</b>
-------------------------------	--

	Sídlo: <b>PHOENIX GOLD a.s.</b> Terronská 947/49  160 00 Praha 6
<b>Oznamuji(eme), že tímto odstupuji(eme) od kupní smlouvy o nákupu tohoto zboží:</b>  <b>Číslo objednávky:</b>	
<b>Datum objednání zboží:</b>	
<b>Jméno a příjmení kupujícího(ích):</b>	
<b>Adresa kupujícího(ích):</b>	
<b>Datum:</b>	
<b>Podpis kupujícího(ích):</b> (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)	