

Níže jsou uvedeny všeobecné obchodní podmínky, kterými se řídí vztah mezi společnostmi Tandemové centrum Liberec (dále jen poskytovatel) a mezi objednatelem či uživatelem služeb či výrobků uvedené firmy (dále jen zákazník)

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## 1. Všeobecná ustanovení

1.1. Poskytovatelem je společnost Tandemové centrum Liberec IČ: **26570220** se sídlem Hokešova 509/10 Liberec 11, registrovaná na Ministerstvu vnitra dne 4.února 2009.

1.2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti mezi poskytovatelem a objednatelem, popř.zákazníkem, tj.třetí osobou, v jejíž prospěch je služba objednána, nebo která službu využije. Veškeré takové smluvní vztahy se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.

1.3. Objednatelem může být také podnikatel, který užívá služby za účelem svého podnikání s těmito službami.

1.4. Odesláním objednávky (tj. návrhu smlouvy) objednatel stvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi bezvýhradně a plně souhlasí. Tyto Všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou zobrazeny na internetových stránkách [www.tandemyliberec.cz](http://www.tandemyliberec.cz)

1.5. Vztahy, které neupravují tyto Všeobecné obchodní podmínky, se řídí občanským zákoníkem (zákon číslo 40/1964 Sb. v platném znění), zákonem o ochraně spotřebitele (zákon číslo 634/1992 Sb. v platném znění) a obchodním zákoníkem (zákon číslo 513/1991 Sb. v platném znění).

## 2. Vymezení pojmů

2.1. *Poskytovatel* Tandemové centrum Liberec- je subjekt, který 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* – je fyzická či právnická 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;

2.3. *Příjemce služby* - je jím 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. *Zákazník* - je jím přímo objednatel služby pokud byla smlouva uzavřena v jeho prospěch

2.5. *Uzavření smlouvy* - objednávka objednatele je návrhem smlouvy a samotná smlouva je uzavřena okamžikem doručení závazného souhlasu poskytovatele služeb objednateli s tímto jeho návrhem (potvrzením objednávky ze strany poskytovatele služeb, kdy potvrzením se rozumí písemný, ústní či telefonický souhlas); 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.

### 3. Ochrana osobních údajů

3.1. Osobní údaje objednatele, resp. příjemce těchto služeb potřebné pro komunikaci s těmito osobami, budou použity výhradně pro účely plnění uzavřené smlouvy, včetně rezervace služeb (aktivit) nebo jejich změn. Objednatel, příp. příjemce služeb projevuje spolu se souhlasem s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami i souhlas s užitím jeho osobních údajů v rozsahu kontaktních údajů (jméno, příjmení, telefonní číslo, email a adresa) pro potřeby plnění smlouvy a dále pro účely vnitřních rozborů a analýz.

3.2. V případě, kdy je příjemcem služeb osoba odlišná od objednatele, mohou být její osobní údaje použity pouze pro účely splnění smlouvy, k jakémukoliv dalšímu zpracování jejích osobních údajů je nutný její výslovný souhlas.

3.3. Osobní údaje zákazníků jsou uchovávány v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů (zákon číslo 101/2000 Sb. v platném znění).

Veškeré údaje získané od zákazníků jsou užívány výhradně pro vnitřní potřebu poskytovatele služeb a nejsou poskytovány třetím osobám. Výjimku představují externí dodavatelé služeb, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, nutném pro splnění smlouvy. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Data jsou uchovávána a nejsou sdílěna s aplikacemi třetích osob.

3.4. Zákazník projevuje spolu se souhlasem s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami i souhlas se zasíláním informací o připravovaných aktivitách poskytovatele služeb (tj. slevách, akcích apod.).

3.5. Veškeré materiály a informace na stránkách poskytovatele služeb jsou výhradně duševním vlastnictvím této společnosti nebo osob s ním spolupracujících. Tyto materiály a informace nesmí být jakkoliv použity nebo upravovány bez souhlasu poskytovatele služeb.

3.6. Internetové stránky poskytovatele služeb mohou obsahovat odkazy na jiné internetové stránky třetích osob; poskytovatel služeb není odpovědný za obsah takových internetových stránek a za služby na nich nabízené.

### 4. Předmět smlouvy

#### 4.1. Předmět smluvního vztahu

4.1.1. Předmětem smluvního vztahu je závazek poskytovatele služeb zajistit dodání služeb popsaných ve smlouvě (tedy objednávce a jejím potvrzení) a závazek objednatele zaplatit za poskytnutí těchto služeb poskytovateli sjednanou cenu a služby za stanovených podmínek využít.

4.1.2. Objednatel si může objednat službu, poukázky na služby či zboží z aktuální nabídky poskytovatele služeb uvedené na internetových stránkách poskytovatele

4.1.3. Objednatel může objednat konkrétní službu, které může příjemce služeb využít za cenu platnou v době rezervace konkrétní služby.

#### 4.2. Objednávka

4.2.1. Objednávku služeb, poukazů či zboží lze učinit prostřednictvím internetových stránek poskytovatele služeb, telefonicky nebo osobně (v provozovně poskytovatele služeb).

4.2.2. 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.

4.2.3. Fakturační adresou se rozumí adresa objednatele, tj. osoby, která bude hradit objednanou službu, poukaz či zboží

4.2.4. Doručovací adresou se rozumí zpravidla adresa objednavatele, pokud má být zásilka odeslána na adresu příjemce, je nutné to v objednávce výslovně uvést (vyplnit údaje v Doručovací adrese). Pokud Doručovací adresa nebude vyplněna, bude zásilka odeslána na fakturační adresu

#### 4.3. Poukazy a zboží

4.3.1. Poskytovatel služeb doručí objednateli nebo třetí osobě, v jejíž prospěch je smlouva sjednána poukazy či zboží na adresu označenou objednatelem v objednávkovém formuláři či při telefonické objednávce jako doručovací adresa.

4.3.2. Za vyřízení objednávky poskytovatelem se rozumí předání předmětu přepravní firmě pokud je o tomto předání učiněno potvrzení

### 5. Cena a platební podmínky

#### 5.1. Cena poskytovaných služeb

5.1.1. Cena nabízených služeb je vždy uvedena na internetových stránkách poskytovatele služeb.

Cena služby dle konkrétní uzavřené smlouvy je vždy uvedena v objednávce služby a je vždy uvedena včetně příslušné sazby DPH.

5.1.2. Cena může být kupujícím uhrazena převodem z účtu, poštovní poukázkou, v hotovosti, fakturou.

5.1.2.1. Při platbě převodem z účtu a poštovní poukázkou musí být platba uskutečněna se správným variabilním symbolem to tak, aby ke dni realizace služby byla částka doložitelně připsána na účet poskytovatele. V opačném případě může poskytovatel požadovat provedenou službu uhradit na místě

5.1.2.2. Při platbě v hotovosti může být tato provedena v českých korunách nebo v eurech (přepočtení kurzu daného dne).

5.1.2.3. Při platbě na fakturu je nutno předat fakturační údaje

5.1.3. Zásilka může být zaslána rovněž na dobírku – platí se při převzetí

5.1.4. Dále poskytovatel přijímá částečné úhrady cestou voucherů a to od firem, které mají s poskytovatelem uzavřenou příslušnou smlouvu

#### 5.2. Cena za dopravu

5.2.1. Poštovné 0,- Kč

5.2.2. Balné 0,- Kč

5.2.3. EMS 100,- Kč – při objednávce expresního doručení do druhého dne. Objednávka musí být učiněna do 14 hodin.

#### 5.4. Plnění objednaných služeb

5.4.1. Doba, po kterou trvá závazek poskytovatele služeb dodat službu, je uvedena na průvodním dopise obsaženém v dopise a její délka je v případě objednání a poskytnutí konkrétního zážitku 12 měsíců od data uzavření smlouvy (tj. potvrzení objednávky poskytovatelem služeb, případně zakoupení dárkového poukazu-voucher)

5.4.2. Po uplynutí doby platnosti poukazu, je možné platnost poukazu prodloužit a to pouze po osobní nebo telefonické dohodě. O tomto bude sepsán záznam, který bude ratifikován oběma smluvními stranami. Objednavatel je pak povinen uhradit případný rozdíl v cenách zážitků.

### 5.5. Rezervace

5.5.1. Rezervace termínu využití konkrétní služby musí být sjednána s poskytovatelem služeb s dostatečným předstihem. Poskytovatel má právo odmítnout rezervaci pouze v případě, že je požadovaný termín plně obsazen

5.5.2. Rezervace se provádí telefonicky nebo mailem. Při rezervaci mailem se rezervace považuje za potvrzenou pouze v případě, že je potvrzena zpětným mailem

5.5.3. Příjemce služby je oprávněn zrušit rezervaci služby nejpozději 24 hodiny před sjednaným termínem poskytnutí, nebrání li tomu závažné důvody (nemoc, nehoda a pod)

5.5.4. Pokud je rezervace zrušena později než v uvedené lhůtě (anebo se zákazník vůbec nedostaví), je příjemce služby oprávněn žádat o novou rezervaci v rámci doby platnosti poukazu, je však povinen uhradit náklady vynaložené poskytovatelem služeb v souvislosti s původní rezervací, a to maximálně do výše ceny objednané služby.

5.5.5. 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 poukazu, popř. nebude-li možný termín v rámci doby platnosti certifikátu, tak nejbližší možný termín, nemá však nárok na náhradu škody vzniklé mu v souvislosti se zrušením rezervace.

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

## 6. Práva a povinnosti smluvních stran

6.1. Příjemce služby je povinen sám posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému absolvování vybrané služby. Informace o případných omezeních, které se mohou týkat některých nabízených aktivit (např. věk, zdravotní a tělesná způsobilost, případně požadavek na zdravotní prohlídku), jsou uvedeny v nabídce poskytovatele u každé takové služby, a dále jsou uvedeny v průvodním dopise. Příjemce služby využívá vybranou službu zcela na svou vlastní odpovědnost.

6.2. Příjemce služby je povinen dostavit se ve sjednaném termínu na místo poskytnutí služby.

6.3. Příjemce služby je povinen dostavit se na místo poskytnutí služby s příslušným poukazem. Pokud příjemce nepředloží před poskytnutím služby poukaz, bude rezervace považována za stornovanou ze strany příjemce služby s důsledky uvedenými v bodě V. čl. 6 písm. a) těchto Všeobecných obchodních podmínek.

6.4. V případě, že příjemce služeb hradí cenu poukázkami vydanými třetími osobami, je povinen tuto poukázku(y) odevzdat pověřené osobě poskytovatele služeb v místě poskytnutí služby, před započítáním poskytnutí služby. Pokud tak neučiní, má poskytovatel služeb právo odmítnout poskytnutí služby.

Pokud je i přesto služba poskytnuta, je příjemce služby povinen nejpozději do 14 kalendářních dnů doručit poukázku poskytovateli služeb do jeho sídla anebo cenu služby

nejpozději do 14 kalendářních dnů uhradit (na uhrazenou cenu vystaví poskytovatel služeb příjemci fakturu).

6.5. Objednatel je povinen zajistit doprovod a dohled dospělé osoby, pokud je příjemcem služby osoba mladší 15-ti let, popřípadě zajistit souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let, je-li bez jeho doprovodu.

6.6. Poskytovatel služby se zavazuje zajistit na místě poskytnutí služby odpovědnou osobu, která proškolí příjemce služby a seznámí ho se všemi povinnostmi a podmínkami, kterými se musí řídit po dobu uskutečnění služby.

6.7. Příjemce služby odpovídá za škody, které způsobí poskytovateli služeb z důvodu porušení pokynů odpovědné osoby, se kterými byl seznámen před poskytnutím služby nebo prostřednictvím poukazu a/nebo průvodního dopisu.

## **7. Odstoupení od smluvního vztahu - storno**

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

7.1.1. V případě zrušení poskytování požadované služby ze strany subdodavatelů. V takovém případě má příjemce služby nárok na vrácení zaplacené ceny. O zrušení služeb je poskytovatel služeb povinen příjemce služeb informovat nejpozději při žádosti o rezervaci služby. Smluvní strany jsou oprávněny se v těchto případech dohodnout na poskytnutí náhradní služby v hodnotě původně sjednaných služeb.

7.2. Objednatel má právo okamžitě odstoupit od smlouvy v následujících případech:

7.2.1. Objednatel, který je spotřebitelem má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 kalendářních dnů od převzetí plnění, pokud byla smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (internet, e-mail, telefon), v takovém případě bude vrácena plná částka. Od **15** kalendářního dne bude vrácena částka ponížená o **30%** původní hodnoty služby. Rozhodne-li se objednatel využít svého práva:

1. odstoupení do kupní smlouvy do 14 pracovních dní, musí odstoupení od smlouvy doručit poskytovateli služeb nejpozději do 14. dne od zakoupení poukazu.

2. odstoupení pod kupní smlouvy po 15 kalendářním dni se řídí platnou legislativou platnou v ČR.

Ve výjimečných je možné provést storno nejpozději 72 hodin před sjednaným termínem. Objednatel, který je zákazník, však nemůže takto odstoupit od smluv v případech stanovených v ustanovení §53 odstavec 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.

7.2.2. Objednatel má právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy od okamžiku jejího uzavření do 14 kalendářního dne. Po tomto dni do okamžiku rezervace služby za předpokladu, zaplatí-li poskytovateli odstupné ve výši 200,- Kč (storno poplatek)

7.2.3. Poskytovatel vrátí částku poníženou o storno poplatek na číslo účtu zasláné zákazníkem.

Žádost o storno poukazu musí být zaslána písemně (mailem). V žádosti musí být uvedeno číslo poukazu, číslo účtu, jméno zákazníka a telefonní kontakt. Částka bude zaslána jen na základě souhlasu objednatele.

## **8. Reklamace**

8.1. Poskytovatel služeb je povinen příjemci služeb zajistit poskytnutí služeb v souladu s uzavřenou smlouvou, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy.

8.2. Nesplní-li poskytovatel služeb své povinnosti vyplývající ze smlouvy řádně a včas, je příjemce služby povinen vady poskytnuté služby u poskytovatele reklamovat 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)

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

8.4. Poskytovatel služeb reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne jejího řádného uplatnění, vyřídí. Pro případ zamítnutí reklamace poskytovatel služeb zákazníkovi vydá písemné odůvodnění (příčemž písemnou formou se pro účely reklamačního řízení rozumí i emailová forma).

8.5. 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.

## **9. Závěrečná ustanovení**

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou platné od 1.1.2009.