

## Obchodní podmínky

**City Street Games s.r.o.**

### **VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY Glitr**

#### 1. VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1.1 Všechny únikové hry Glitr v Praze jsou provozovány společností City Street Games s.r.o., se sídlem Kaprova 42/14, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČ: 06555683 (dále jen "**Společnost**") a jakékoliv právní a jiné vztahy z tohoto vyplývající se řídí těmito všeobecnými obchodními podmínkami ("**VOP**") a právními předpisy České republiky. Jakékoliv spory z těchto právních a jiných vztahů budou řešeny před obecnými soudy České republiky.

1.2 Společnost si tímto vyhrazuje právo změnit a/nebo aktualizovat znění VOP a to zveřejněním aktuálního znění VOP na webových stránkách společnosti [www.glitr.cz](http://www.glitr.cz).

#### 2. BEZPEČNOSTNÍ PRAVIDLA

2.1 Nezbytnou podmínkou účasti v jakékoliv únikové hře provozované Společností je bezpodmínečné dodržování všech bezpečnostních a provozních pravidel, a to všemi účastníky, kteří vstoupí do smluvního vztahu se Společností na základě užívání aplikace ("**účastník**").

2.2 Účastník se účastní v únikové hře na vlastní nebezpečí a odpovědnost.

2.3 Únikové hry provozované Společností obsahují napínavé a do určité míry stresující či lekávé prvky a situace. Tyto prvky a situace jsou součástí hry a daného příběhu a žádný z účastníků se v průběhu trvání únikové hry nedostane do skutečně nebezpečné situace

2.4 Pokud by měl jakýkoliv účastník problémy s jakýmkoliv typem srdečního onemocnění či jiným obdobným onemocněním, tento účastník by měl zvážit svou účast ve hře s ohledem na svůj zdravotní stav a možné komplikace z toho vyplývající. Vždy platí, že každý účastník se účastní únikové hry na základě vlastního rozhodnutí a na vlastní nebezpečí.

2.5 Účastník se zavazuje nepoškozovat majetek třetích osob. Společnost neodpovídá za škodu na majetku účastníka či třetích osob.

#### 3. OBCHODNÍ PRAVIDLA

3.1 Jakékoliv ceny vstupného uvedené na webu Společnosti či v obchodních prostorách Společnosti jsou konečné, včetně případné daně z přidané hodnoty. Ceny vstupného za únikové hry se mohou lišit v závislosti na datu, zvolené hře, konkrétním času dané hry a rovněž v závislosti na počtu osob. Konkrétní cena je uvedena v rezervačním systému na webu Společnosti a k nahlédnutí v obchodních prostorách Společnosti.

Vstupné může být uhrazeno v hotovosti nebo platební kartou, avšak vždy před zahájením příslušné únikové hry.

3.2 Skupinové rezervace nebo speciální teambuildingové/podnikové akce jsou vítány a mohou být předmětem zvýhodněných cenových nabídek. Pro bližší informace prosím kontaktujte Společnost.

Zakoupená hra má neomezenou platnost. Účastník je povinen ve lhůtě 1 roku prodloužit platnost zakoupené hry oznámením přes aplikaci či písemně. Platnost se prodlužuje vždy o 1 rok.

3.3 Účast v únikové hře není doporučena osobám mladším 10 let. Účastníci mladší než 15 let musí být v průběhu celého trvání hry doprovázeny rodičem nebo jiným zletilým zástupcem nezletilého účastníka.

3.4 Společnost si kdykoliv vyhrazuje právo zrušit jakoukoliv hru s plnou náhradou účastníkem uhrazené ceny.

#### 4. PRAVIDLA POŘIZOVÁNÍ AUDIOVIZUÁLNÍCH ZÁZNAMŮ

4.1 Účastník nesmí pořizovat jakékoli audiovizuální, zvukové či obdobné záznamy z průběhu hry s výjimkou pořizování fotografií v rozumné míře pro osobní účely. V případě porušení této povinnosti si smluvní strany sjednávají pokutu ve výši 100 000 Kč.

#### 5. DÁRKOVÉ POUKAZY (VOUCHERY)

5.1 Dárkové poukazy (vouchery) vystavené a prodávané Společností jsou poukázkou na doručitele ve smyslu ustanovení § 1939 zákona č.89/2012 Sb., nový občanský zákoník, v platném znění (dále jen „NOZ“). Dárkovým poukazem je držitel, který dárkový poukaz zadá na webu, či aplikaci, oprávněn k absolvování jedné únikové hry dle svého výběru spolu s jím zvolenými osobami, avšak nikoliv v počtu převyšujícím celkem 6 osob.

5.2 Není-li na dárkovém poukazu uvedeno jinak, dárkový poukaz platí po dobu šesti měsíců ode dne vystavení.

5.3 Ceny dárkových poukazů se mohou na jednotlivých pobočkách a v čase lišit. Z tohoto důvodu platí, že pokud cena zakoupeného dárkového poukazu převyšuje cenu držitelem zvolené únikové hry, případný rozdíl v ceně se držiteli voucheru nevrací. Stejně tak platí, že pokud cena dárkového voucheru nedosahuje ceny zvolené únikové hry, držitel voucheru není povinen rozdíl v cenách doplatit.

5.4 Dárkový poukaz nelze kombinovat s jakýmkoliv dalšími slevami či akcemi vyhlášenými Společností či individuálně nabízenými kteroukoliv z provozoven.

5.5 Slevové vouchery nelze sčítat.

#### 6. Zpracování osobních údajů

6.1 Jakékoliv osobní údaje o klientech a účastnících únikových her provozovaných Společností jsou pečlivě uloženy a zabezpečeny v datových archivech Společnosti v souladu s příslušnými

právními předpisy, zejména pak v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Účastník dává souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu, ve kterém je poskytné v aplikaci a ve kterém umožní aplikaci získávat údaje o osobách prostřednictvím přidělení příslušného oprávnění. Jakékoliv osobní údaje získané Společností mohou být použity pouze pro potřeby Společnosti a partnerských třetích osob.

## 7. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

7.1 Veškeré informace a údaje uvedené na webových stránkách Společnosti mají pouze informativní a propagační charakter a neobsahují žádné ujištění či záruky, které by mohly z těchto údajů přímo či nepřímo vyplývat. Přístup na webovou stránku Společnosti a používání služeb a odkazů na těchto stránkách uváděných jsou na výlučném uvážení a odpovědnost jejich uživatele.

7.2 V průběhu poskytování svých služeb bude Společnost maximálně usilovat o naplnění očekávání a splnění všech přání svých klientů. V každém případě však platí, že Společnost nebude odpovědná za výpadky či neschopnost poskytovat své služby a plnit své závazky v případech výskytu "vyšší moci" či jednání třetích osob, které Společnost nemohla očekávat ani jim rozumně předcházet.

7.3 Společnost není odpovědná za jakékoliv chyby, překlepy, nepřesnosti, které se mohou vyskytnout v informacích a materiálech zveřejněných na webových stránkách, či aplikaci Společnosti. Společnost nebude rovněž odpovědná za jakékoliv prodlení či výpadky provozu na webových stránkách, či aplikaci způsobené případy "vyšší moci", stejně tak jako výpadku telekomunikačních služeb, výpadků IT sítě či souvisejících záležitostí.

7.4 Webové stránky, či aplikace Společnosti mohou obsahovat odkazy na zdroje a informace třetích subjektů a jejich webových stránek. Tyto odkazy mohou být používány na základě volného uvážení uživatelů webových stránek Společnosti, v žádném případě však neimplikují jakýkoliv souhlas či názor Společnosti s obsahem těchto stránek, stejně tak jako jiných informací či reklamních banner a odkazů použitých na těchto stránkách třetích osob.

7.5 Webové stránky Společnosti obsahují tzv. cookies za účelem uložení některých údajů o uživateli. Cookies jsou malé soubory textového formátu používané sítí Internet pro rozpoznání návštěvníků, zjednodušení přístupu a používání webových stránek a monitoring přání a příkazů uživatelů a sběr informací umožňující zlepšování obsahu webových stránek Společnosti. Vyplněním rezervačního formuláře dává uživatel souhlas s použitím cookies na webových stránkách.

7.6 Společnost není odpovědná za jakoukoliv škodu, ušlý zisk či náklady vzniklé v souvislosti s používáním webových stránek, či aplikace Společnosti a/nebo s nemožností jejich dočasného použití.

7.7 Společnost není odpovědná za činnost a případné výpadky či omezení bankovních systémů obsluhujících platební systémy a platební bránu napojené na rezervační systém Společnosti.

7.8 V jakémkoliv případě vzniku odpovědnosti Společnosti vůči účastníkovi je výše odpovědnosti omezena výší vstupného uhrazeného účastníkem za použití služeb nabízených Společností.

## 8. REKLAMAČNÍ ŘÁD A INFORMACE O ZÁRUCE

- 8.1 Společnost odpovídá Účastníku za funkčnost únikové hry. Společnost nenes odpovědnost za funkčnost telefonu, tabletu nebo jiného hardwarového zařízení, na kterém je hra zpřístupněna.
- 8.2 Účastník má právo uplatnit reklamaci u Společnosti, a to osobně nebo písemně na adrese sídla Společnosti.
- 8.3 Účastník nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytykána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
- 8.4 Záruční lhůta pro Účastníka činí 2 roky od data nákupu.
- 8.5 Účastník je povinen reklamovat únikovou hru bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je na únikové hře vada.
- 8.6 Společnost je povinna rozhodnout o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího podání. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace.
- 8.7 Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má Účastník právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace.
- 8.8 U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Účastník nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 8.9 Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Účastník povinen si věc vyzvednout, či je mu elektronicky zpřístupněna. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost Společnosti jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.
- 8.10 Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se Společnost o vyřízení reklamace účastníka informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.
- 8.11 Pro uplatnění reklamace je třeba dodat písemnou formou identifikační údaje Účastníka a datum a čas provedené platby, dále preferovaný způsob vyřízení reklamace a číslo účtu pro poskytnutí platby.

## 9. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- 9.1 Účastník může odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží nebo poslední části dodávky.
- 9.2 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit i kdykoliv před dodáním zboží.
- 9.3 Odstoupení od smlouvy Účastník Společnosti zašle nebo předá ve 14denní lhůtě. Účastník nemusí uvádět důvod, pro který od smlouvy odstupuje.

- 9.4 Společnost je povinna Účastníku vrátit částku plně odpovídající ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, Účastník je povinen pro tyto účely poskytnout číslo bankovního účtu pro přijetí platby.
- 9.5 Výjimky: Právo na odstoupení od smlouvy nelze uplatnit u smluv na dodání digitálního obsahu, nebyl-li dodán na hmotném nosiči, či u smluv o poskytování služeb, v obou případech za podmínky, že ke splnění došlo s předchozím výslovným souhlasem Účastníka před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Souhlas s těmito podmínkami se považuje za výslovný souhlas Účastníka se splněním.
- 9.6 Poskytnutí únikové hry skrze mobilní aplikaci se považuje za smlouvu na dodání digitálního obsahu nedodávaném na hmotném nosiči. Souhlasem s těmito pravidly a podmínkami dává Účastník souhlas s dodáním digitálního obsahu dodaném nikoliv na hmotném nosiči.
- 9.7 Společnost je oprávněna od smlouvy odstoupit kdykoliv před dodáním zboží, pokud není objektivně schopna z důvodů na straně třetích osob dodat Účastníkovi zboží ve lhůtě přiměřené okolnostem a/nebo pokud vyjde najevo, že Účastník porušil již dříve uzavřenou smlouvu s prodávajícím.
- 9.8 Společnost si vyhrazuje právo odstoupit od kupní smlouvy, pokud si objednané zboží Účastník nepřevezme nebo v případě zjevné chyby v psaní (např. chybně uvedené ceny zjevně jiné než je cena pro daný druh zboží obvyklá). Společnost je oprávněna odstoupit pouze oznámením, které bude Účastníkovi doručeno alespoň stejnou formou, jakou bylo odesláno potvrzení o přijaté objednávce, a do 14 dnů od odstoupení od smlouvy je Společnost povinna vrátit přijaté peněžní prostředky.
- 9.9 Pro odstoupení od smlouvy je třeba dodat písemnou formou identifikační údaje Účastníka a datum a čas provedené platby, a číslo účtu pro poskytnutí platby.

Tyto podmínky nabývají účinnosti 1.12.2020.