

» Obchodní podmínky

A. Úvodní ustanovení

1. ELDORADO je systém zprostředkování zážitků za úplatku, jehož provozovatelem je cestovní agentura Zážitková agentura s.r.o. (IČ 28329368, DIČ CZ 28329368), místem podnikání Tyršova 32, Kostelec na Hané 798 41. Zážitková agentura s.r.o. provozuje internetový portál Netradiční zážitky, na adrese www.netradicnizazitky.cz, který tvoří internetové stránky společnosti Zážitková agentura s.r.o. ve smyslu § 435 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku (předpis dále též jen uváděn ve zkratce jako „NOZ“) a rovněž ve smyslu § 7 zákona č.90/2012 Sb., o obchodních korporacích (předpis dále též jen uváděn ve zkratce jako „ZOK“). Pokud se dále hovoří o těchto obchodních podmínkách, užívá se v nich i jen zkratky „OP“. Společnost Zážitková agentura s.r.o. je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 61718. Aktuální kontaktní údaje (telefonní číslo a adresa elektronické pošty jsou vždy uvedeny na internetových stránkách na adrese www.netradicnizazitky.cz (pod heslem Kontakt).
2. Poskytovatelem zážitků je osoba, která má podle příslušných právních předpisů veškerá oprávnění a má k dispozici nezbytné technické vybavení na poskytování zážitků. Poskytovatel zážitku poskytne po splnění všech podmínek dle smlouvy Klientu plnění – zážitek. Provozovatel systému ELDORADO smlouvu mezi Klientem a Poskytovatelem zážitku zprostředkovává.
3. Klientem je osoba, které je na smluvním základě poskytnuta služba. Pokud má být služba poskytnuta podle certifikátu osobě odlišné od osoby, která objednala a uhradila zážitek, považuje se pro účely čerpání plnění (zážitku) tato osoba za klienta.
4. Certifikát ELDORADO – dárková poukázka na jméno, vystavená Provozovatelem systému ELDORADO, která opravňuje osobu v něm uvedenou k čerpání služby (zážitku) při splnění všech podmínek pro certifikáty systému ELDORADO. V Certifikátu ELDORADO je uvedena identita osoby podle objednávky učiněné Klientem, tedy buď přímo Klient, nebo jiná osoba, kterou Klient uvedl. Provozovatel systému ELDORADO je oprávněn žádat uvedení více identifikačních údajů, pokud je to nutné k čerpání zážitku. Není-li v Certifikátu ELDORADO uvedeno výslovně jinak, není vystaven na řad ani na doručitele. Certifikát ELDORADO je poukázkou ve smyslu příslušných ustanovení NOZ. Nebude-li výslovně vybrán Dárkový certifikát, je Certifikát ELDORADO vystaven elektronicky ve formě PDF souboru a předán Klientu elektronickou cestou, zpravidla zasláním na emailovou adresu uvedenou přímo Klientem. Dárkový certifikát bude zaslán poštou do 2 pracovních dnů v dárkovém balení od uhrazení ceny. V případě zaslání Dárkového certifikátu Klient hradí i poštovné.
5. Doba platnosti Certifikátu ELDORADO je doba od jeho vystavení do dne v něm uvedeného. V rámci této doby, je držitel Certifikátu ELDORADO oprávněn čerpat služby v něm uvedené. V případě, že Klient nebo jiný držitel certifikátu nevyužije službu po dobu platnosti certifikátu, platí, že se poskytnutí služby vzdává bez nároku na náhradu. Zaplacená cena je odměnou provozovateli systému ELDORADO za souhrn úkonů souvisejících s umožněním čerpání služby (včetně provozu databázového serveru, zákaznického centra, komunikace s externími poskytovateli atd.).
6. Certifikáty ELDORADO jsou vystavovány s platností 9 měsíců od data objednávky. V rámci této doby jsou otevřené, Klient je tedy oprávněn v tuto dobu čerpat služby při splnění ostatních ujednání v těchto podmínkách uvedených. Doba platnosti Certifikátu ELDORADO se dá ověřit telefonicky u operátora Provozovatele systému ELDORADO. Číslo telefonického spojení, jakož i případné další údaje o komunikačních spojeních, stejně tak i doba provozu zákaznického centra, jsou uvedeny na Internetových stránkách provozovatele systému ELDORADO. Změna obsahu internetových stránek není změnou těchto obchodních podmínek ani uzavřené Smlouvy.
7. V případě, že Klient nebo držitel Certifikátu ELDORADO není schopen využít certifikát do vypršení doby platnosti, může před vypršením platnosti kontaktovat Provozovatele systému ELDORADO prostřednictvím Portálu ELDORADO (internetových stránek) a požádat o prodloužení platnosti poukazu o dalších 9 měsíců.
8. Zvláštní ujednání pro certifikát: Platnost certifikátu může být prodloužena pouze na základě žádosti Klienta učiněné prostřednictvím Portálu ELDORADO nejpozději v poslední den platnosti certifikátu.
9. Prodloužení platnosti certifikátu ELDORADO je zpoplatněno administrativním poplatkem 350,- Kč, který musí být Klientem či držitelem certifikátu uhrazen, jinak mu může být znemožněno čerpání zážitku v prodloužené lhůtě. Prodloužení platnosti Certifikátu ELDORADO provede Klient pomocí Portálu ELDORADO. Při prodloužení bude vyžadováno zadání kódu certifikátu (poukazu) a prodloužení či výměna bude podmíněna kladným výsledkem ověření pravosti certifikátu, jeho platnosti a ověřením jeho nevyčerpání.

B. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem

10. Smluvní vztah, na základě kterého je zážitek poskytován, je uzavírán mezi Klientem a Poskytovatelem. Poskytovatel k uzavření smlouvy výhradně zmocnil Provozovatele systému ELDORADO.

11. Klient uzavírá smlouvu tak, že na portálu ELDORADO vybere požadovaný zážitek, vyplní všechny požadované údaje, potvrdí jejich správnost, potvrdí závaznost těchto podmínek a jejich použití v rámci smluvního vztahu, odešle prostřednictvím webového rozhraní systému ELDORADO (objednávka). Klient bere odesláním na vědomí, že je povinen uhradit cenu za službu a dále že čerpání služby je možné až po doručení Certifikátu ELDORADO a plném zaplacení ceny služby. Objednávka je po doručení potvrzení (akceptace) od Provozovatele systému ELDORADO Klientem neodvolatelná. Součástí uzavřené smlouvy jsou i tyto OP.
12. Doplnkově je možné uzavřít smlouvu dle předchozího odstavce a poskytnout údaje a uhradit cenu i v některém z prodejních míst ELDORADO. Seznam prodejních míst je zveřejněn na internetových stránkách provozovatele systému ELDORADO, na adrese www.netradicnizazitky.cz
13. Způsob doručení Certifikátu ELDORADO odpovídá volbě Klienta (viz. bod A4 - elektronický certifikát nebo Dárkový certifikát). Elektronický certifikát je doručován prostřednictvím prostředků elektronické komunikace (elektronická pošta), a to dle volby Provozovatele systému ELDORADO jako příloha nebo doručením odkazu k přímému stažení certifikátu ze serveru. Dárkový certifikát ELDORADO je Klientu doručován způsobem umožňujícím identifikaci doručení (prostřednictvím držitele poštovní licence doporučenou zásilkou, prostřednictvím donáškové či kurýrní služby popř. kurýrem). Klient provádí volbu místa doručení Certifikátu ELDORADO v rámci portálu ELDORADO při vyplňování objednávky. Závazek Provozovatele portálu ELDORADO k dodání Certifikátu ELDORADO je splněn doručením na adresu uvedenou jako místo dodání v objednávce. Klient bere na vědomí, podle poštovních podmínek a případně podle přepravních podmínek osob, které zajišťují doručení Certifikátu ELDORADO je možné předání zásilky jiné osobě zdržující se v uvedeném místě, a to zpravidla po ověření totožnosti takové osoby z občanského průkazu nebo jiné veřejné listiny. ELDORADO neodpovídá za škody způsobené zdržením či porušením smluvní povinnosti osobou, která doručuje certifikát a další listiny. Klient s takovým způsobem doručení Certifikátu ELDORADO, dalších listin a případných následků, souhlasí. Ujednáními v tomto odstavci není nijak dotčena domněnka doby dojetí, jak ji stanoví příslušné ustanovení NOZ. Provozovatel systému ELDORADO odesílá Elektronický certifikát ihned po uzavření Smlouvy a uhrazení ceny a Dárkový certifikát ELDORADO do 2 pracovních dnů od uzavření Smlouvy a uhrazení ceny pokud si klient vybral platbu předem.

C. Osobní údaje a elektronický kontakt

14. Pro komunikaci mezi Provozovatelem portálu ELDORADO s Klientem a pro následně 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 Provozovatel systému ELDORADO a třetí osoby poskytující plnění Klientu tyto údaje takto užít přímo na základě právního předpisu. Klient je povinen zajistit souhlas všech osob, kterým má být služba poskytnuta (poskytnut zážitek). V případě, že Klient nebo třetí osoba, které má být služba (zážitek) poskytnuta, odvolá svůj souhlas s využitím osobních údajů nebo kontaktu elektronické pošty předtím, než je zážitek 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 Provozovatel systému ELDORADO 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. Provozovatel systému ELDORADO se zavazuje, že osobní údaje neposkytne v jakékoli podobě jiné osobě, s výjimkou jejich poskytnutí Poskytovateli zážitků za účelem naplnění smlouvy. 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 a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)* (dále také jen "GDPR"). Klient a případně jím uvedená třetí osoba má tedy po splnění Smlouvy dle GDPR ze strany Provozovatele systému ELDORADO zejména právo na (1) korektní, zákonné a transparentní zpracování údajů, (2) shromažďování údajů jen pro určité, výslovně vyjádřené a legitimní účely a zpracování údajů jen způsobem slučitelným s těmito účely, (3) zpracování jen v přiměřeném, relevantním a nezbytně nutném rozsahu ve vztahu k účelu, (4) zpracování údajů přesných a v případě potřeby aktualizovaných), (5) uložení ve formátu umožňujícím identifikaci údajů po dobu ne delší, než je nezbytné pro účely, pro které jsou zpracovávány, (6) zpracování způsobem zajišťujícím náležitě zabezpečení osobních údajů, včetně jejich ochrany před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením.
17. Před zahájením poskytnutí zážitku Poskytovatelem služeb může být ověřena totožnost osoby, která je uvedena v Certifikátu ELDORADO. Jsou využity poskytnuté osobní údaje. Bez ověření totožnosti není možné některé služby poskytnout, což Klient bere na vědomí a zavazuje se o tom poučit i osoby, jejichž identitu uvede v objednávce. V případě, že v důsledku nesplnění podmínky identifikace osoby, které má být poskytnuto plnění, nebude takové plnění poskytnuto, nemá Klient ani tato osoba žádné

právo na náhradu škody, kterou jim může vzniknout, neboť si tuto škodu zavinil Klient sám nesplněním podmínek. Totožnost se prokazuje úřední listinou obsahující jméno osoby čerpající služby, její fotografii a rodné číslo – např. občanský průkaz, řidičský průkaz, cestovní pas (u cizinců místo rodného čísla postačí datum narození).

D. Poskytnutí služby - rezervace, místo a doba poskytnutí zážitku

18. Služba (zážitek) se poskytuje v místě a době dohodnuté podle smlouvy.
19. Místo poskytnutí služby je zpravidla vázáno na místo, ve kterém působí Poskytovatel služby. Klient je o místě plnění služby informován při vyplňování objednávky na portálu www.netradicnizazitky.cz Místo vybrané Klientem při vyplnění objednávky a potvrzené odesláním objednávky je sjednaným místem plnění dluhu ve smyslu ustanovení § 1954 NOZ.
20. Doba poskytnutí zážitku je sjednána po doručení Certifikátu ELDORADO. Klient je zavázán poptat pomocí internetového portálu ELDORADO konkrétní volný termín (rezervace) a v této souvislosti zadat či aktualizovat kontaktní údaje (v rozsahu jméno a příjmení, telefonní číslo (mobilní) a adresu elektronické pošty). Před zadáním těchto údajů proběhne ověření oprávněnosti čerpání certifikátu, a to na základě zadání kódu poukazu Klientem. Bude-li Klientem navržený termín možný, Provozovatel systému ELDORADO Klientu tuto skutečnost potvrdí. V opačném případě bude Klientu nabídnut jiný termín. Kontaktování Klienta Provozovatelem systému ELDORADO proběhne do 2 pracovních dnů od poptání volného termínu Klientem. Rezervaci je možné provést nejpozději do data, které je uvedeno na Certifikátu ELDORADO. Pokud v této lhůtě Klient neprovede rezervaci prostřednictvím Portálu ELDORADO, platí, že poskytnutí služby stornoval bez nároku na jakoukoli náhradu, pokud s ním písemně nebude dohodnuto jinak. Rezervaci termínu a místa konání aktivity se Provozovatel systému ELDORADO zavazuje zabezpečit držiteli Certifikátu ELDORADO poskytnutí služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě, jinak v kvalitě obvyklé v místě a čase poskytování zážitku.
21. Zrušení rezervace Klientem: Není-li dále uvedeno jinak, je Klient oprávněn stornovat rezervaci podle těchto OP. Stornováním rezervace Klientem Klient neodstupuje od této Smlouvy ani ji neruší s využitím institutu odstupného, které je upraveno na jiném místě těchto OP. Sjednání nového termínu rezervace je možné jen na dobu platnosti Certifikátu ELDORADO. Pokud Klient stornuje rezervaci:
 - Nejpozději 4 pracovní dny před sjednaným termínem dle rezervace (do 17:00), je možné sjednat nový termín (rezervaci) bezplatně. Toto ustanovení se netýká zážitků jejichž realizace je stanovena v přesně určeném termínu (např. termín fotbalového zápasu). Proto Klient nemá právo stornovat rezervaci u zážitků jejichž realizace je předem stanovena na konkrétní termín.
 - V době kratší než uvedené v předchozím bodu, platí, že se Klient poskytnutí služby vzdává bez nároku na náhradu škod. Uhrazená částka v tomto případě kryje náklady Poskytovatele služeb a Provozovatele systému ELDORADO, které jim již vznikly, a to v plné výši uhrazené částky. Nad tuto částku nebude Provozovatel systému ELDORADO ani Poskytovatel služeb požadovat po Klientu žádnou náhradu.
22. Ustanovení bodu 21 se nevztahují na certifikáty vydané v rámci spotřebitelských soutěží pořádaných Eldoradem či třetí stranou a vystavených na konkrétní datum a čas. U těchto certifikátů nelze měnit čas a datum využití zážitků ani prodloužit jejich platnost. V případě, že se držitel certifikátu nedostaví v daném termínu na určenou lokalitu, platí, že se Klient poskytnutí služby vzdává bez nároku na náhradu.
23. Zrušení rezervace Provozovatelem systému ELDORADO nebo Poskytovatelem služeb: V případě vzniku objektivních důvodů, které znemožní poskytnutí zážitku nebo zvýší riziko vzniku škody na zdraví či na majetku, jako je např. nevhodné počasí, živelní událost či její následky, vznik ohniska nákazy nebezpečnou chorobou či vyhlášení ochranného nebo zakázaného pásma pro vstup osob nebo použití nezbytné techniky, povodeň či záplava, požár nebo jeho následky, povstání, stávka, občanská válka nebo válka, rozumně nepředvídané technické selhání, a dále takové události, které svými důsledky odpovídají shora uvedeným událostem či stavům, je Poskytovatel služeb oprávněn stornovat rezervaci kdykoliv, nejpozději však před započatím poskytování služby. V takovém případě bude Klient okamžitě telefonicky nebo jinou dostupnou cestou umožňující okamžitě předání informací kontaktován operátorem Provozovatelem portálu ELDORADO a mezi Klientem a Provozovatelem systému ELDORADO bude dohodnut jiný (náhradní) termín poskytnutí služby. Provozovatel systému ELDORADO ani Poskytovatel služeb neodpovídají za škody či náklady, které Klientu nebo držiteli certifikátu v důsledku tohoto postupu vzniknou.
24. Veškerých aktivit se Klient nebo jím určený držitel Certifikátu ELDORADO, jakož i další osoby jimi určené, účastní výlučně na svou vlastní odpovědnost. Klient nebo ním pověřený držitel dárkového certifikátu či další osoby nimi určené musí sám posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému zvládnutí vybrané aktivity. 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 informacích, které jsou nedílnou součástí každého dárkového balíčku. Některé nabízené služby jsou závislé na počasí. Pokud bude aktivita zrušena z důvodu

nepříznivého počasí, má zákazník, který měl danou službu v tomto termínu rezervovanou, právo sjednat si 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.

25. Poskytovatel služeb odepře poskytnutí služby v případě, že Klient či držitel Certifikátu ELDORADO popř. další osoby s nimi přítomné budou bezprostředně před poskytnutím služby pod vlivem alkoholu nebo drog. V tomto případě platí, že se Klient a/nebo držitel Certifikátu ELDORADO poskytnutí služby vzdává bez nároku na náhradu škod. Uhrazená částka v tomto případě kryje náklady Poskytovatele služeb a Provozovatele systému ELDORADO, které jim již vznikly, a to v plné výši uhrazené částky. Nad tuto částku nebude Provozovatel systému ELDORADO ani Poskytovatel služeb požadovat po Klientu žádnou náhradu, ledaže půjde o náhradu škody způsobenou jednáním Klienta, držitele certifikátu nebo kterékoliv osoby přítomné s jejich souhlasem, nebo v důsledku takového jednání.
26. Veškerých aktivit se Klient a nebo držitel certifikátu, jakož i osoby s nimi se účastníci, účastní výlučně na svou vlastní odpovědnost a nebezpečí. Klient či držitel certifikátu je povinen se při samotném poskytování plnění zážitku podřídit bezvýhradně pokynům Poskytovatele zážitku. Pro všechny aktivity Provozovatel systému ELDORADO doporučuje sjednat úrazové zdravotní pojištění a pro aktivity mimo ČR i cestovní pojištění. Provozovatel systému ELDORADO na základě žádosti pomůže s volbou vhodného pojištění. V případě, že zážitek spočívá ve společném plnění více osobám, provozovatel systému ELDORADO doporučuje klientu rovněž uzavřít pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou vlastním jednáním či opomenutím při volnočasových aktivitách třetím osobám.
27. Většina Poskytovatelů služeb umožňuje Klientům či držitelům certifikátů přizvat k aktivitě diváky. U některých Poskytovatelů služeb je nutno uhradit zvláštní poplatek za účast diváků. Klient je informován předem ve specifikacích zážitku.
28. Diváci jsou povinni přizpůsobit své chování bezvýhradně Poskytovateli služeb, jeho termínům, podmínkám a pokynům. Jakýkoliv divák podezřelý z vlivu alkoholu či drog bude z jakékoliv, byť i pasivní účasti na aktivitě, vyloučen.

E. Poškozený a ztracený certifikát, změna v osobě držitele certifikátu nebo ve sjednaných službách

29. Poškozený certifikát: Poškozený certifikát je neplatný a nelze jej využít za účelem čerpání služby. Za poškozený certifikát se považuje i certifikát, který je jinak znehodnocen. V případě většího poškození (jakékoliv poškození viditelných i neviditelných ochranných prvků certifikátu či kódu, chybějící část certifikátu nad 5% plochy) není výměna možná a Klient ztrácí právo na čerpání služeb. V případě drobného poškození certifikátu je možná výměna za nepoškozený certifikát, která je však podmíněna úhradou poplatku podle ceníku a bezodkladným předložením certifikátu Provozovateli systému ELDORADO. O rozsahu poškození rozhoduje Provozovatel systému ELDORADO v rámci reklamace vady.
30. Ztracený, zničený či odcizený certifikát: Provozovatel systému ELDORADO nenese odpovědnost za ztrátu, zničení či odcizení certifikátu. Případná škoda jde na vrub Klienta. Klient je však povinen o takové události bezodkladně informovat Provozovatele systému ELDORADO.
31. V případě, že vyjde najevo čerpání služeb na základě padělaného certifikátu nebo pokus o takový čin v jakémkoliv stádiu, Provozovatel systému ELDORADO využije svého práva řešit tuto záležitost vůči pachateli právní cestou a bude na něm vyžadovat úhradu všech nákladů, které mu tímto jednáním nebo v souvislosti s ním vznikly.
32. V případě, že Provozovatel systému ELDORADO zjistí podezření na možnost padělání certifikátu nebo na použití řádně vydaného certifikátu za takovým účelem, má právo provést šetření v nutném rozsahu a rovněž právo na zneplatnění certifikátu. Skutečnost, že certifikát byl zneplatněn a důvod zneplatnění jsou sděleny Klientu. V případě, že byl zneplatněn certifikát, avšak podezření bylo Klientem spolehlivě vyvráceno, vydá Provozovatel systému ELDORADO certifikát náhradní tak, aby Klient nebyl dotčen na právu využít službu. V případě oprávněného zneplatnění certifikátu propadá částka uhrazená Klientem na úhradu nákladů spojených s plněním smlouvy (provoz a udržování databáze a zákaznického centra) a nákladů spojených s šetřením podezření na padělání certifikátu, a dále na náhradu souvisejících škod. Padělání certifikátu či jeho pozměňování může mít občanskoprávní důsledky k náhradě dalších škod, případně i důsledky trestněprávní. Každý Klient je uzavřením smlouvy zavázán chránit certifikát a počínat si tak, aby nebyl certifikát použit k padělání či napomáhání k takové činnosti. Nad rámec odpovědnosti za škodu může být závazek Klienta utvrzen i sjednáním smluvní pokuty. Bude-li sjednána smluvní pokuta, pak tato nevyloučí ani nebude jinak limitovat nároky provozovatele systému ELDORADO vůči Klientu k náhradě škody.
33. Výměna služby: Nejpozději v okamžiku rezervace termínu konkrétního zážitku je Klient oprávněn bez uvedení důvodu vybrat jinou službu z nabídky Provozovatele systému ELDORADO, je však povinen uhradit paušální poplatek ve výši 350,- Kč, první výměna však není zpoplatněna. Nejpozději v okamžiku rezervace musí však doručit Provozovateli systému ELDORADO žádost o změnu s

úvedením nově vybrané služby. Žádost o výměnu služby nemusí být písemná, musí však být Klientem provedena prostřednictvím Portálu ELDORADO kompletním vyplněním formuláře (zadáním kódu, adresy elektronické pošty, jména a příjmení a adresy bydliště nebo sídla) a jeho odesláním. Klient provedením změny bere na vědomí a souhlasí s tím, že provedením žádosti o výměnu služby v Portálu ELDORADO dojde ke zneplatnění původně vydaného certifikátu, ať již byl certifikát vydán jako elektronický nebo Dárkový certifikát. Nově vybraná služba může být do hodnoty již uhrazené služby, v případě výběru služby v hodnotě vyšší musí Klient před změnou uhradit cenový rozdíl. Výměna služby je podmíněna kladným výsledkem ověření pravosti certifikátu, jeho platnosti a také skutečnosti, že na základě měněného certifikátu nebyla dosud čerpána služba, a konečně také ověřením nesjednaného termínu (dále také jen "Ověření PPNN") ve vztahu k měněnému certifikátu. Klient zadá číslo certifikátu v rámci Portálu ELDORADO a tím zahájí proceduru výměny služby. Výměna služby je dokončena v případě, že podmínky Ověření PPNN byly splněny. Okamžikem dokončení výměny služby je okamžik, ve kterém je Klientu na jeho elektronickou adresu doručen nový certifikát na službu, kterou v rámci výměny služby Klient sjednal. Bližší informace poskytne operátor na zákaznické lince Provozovatele systému ELDORADO.

34. Ustanovení bodu 33 se nevztahují na certifikáty vydané v rámci spotřebitelských soutěží pořádaných Eldoradem či třetí stranou a vystavených na konkrétní datum a čas. Tyto certifikáty nelze měnit za certifikáty opravňující k využití jiné služby ani za univerzální certifikáty. V případě, že se držitel certifikátu nedostaví v daném termínu na určenou lokalitu, platí, že se poskytnutí služby vzdává bez nároku na náhradu a zaplacená cena je odměnou Provozovateli systému ELDORADO za provoz systému ELDORADO, udržování zákaznického centra a další náklady provozovatele systému ELDORADO a poskytovatele zážitku, jehož poskytnutí bylo dohodnuto smlouvou.
35. V případě, že Klient změnil konkrétní službu uvedenou na certifikátu, postupem dle odstavce 33 za službu, jejíž hodnota je nižší, nemá Klient nárok na vrácení přeplatku (cenového rozdílu). V případě, že se Klient rozhodne pro čerpání zážitku s cenou nižší, pak provedením rezervace na nový zážitek s nižší cenou platí, že se Klient vzdává nároku na úhradu cenového rozdílu a cenový rozdíl je odměnou Klienta provozovateli systému ELDORADO nad rámec paušálního poplatku dle první věty tohoto odstavce.
36. Změna osoby: Klient je oprávněn kdykoliv před rezervací služby (smlouvením termínu využití) určit osobu, které bude služba (zážitek) místo něj poskytnut. Klient je povinen této osobě předat certifikát, řádně ji poučit o podmínkách čerpání služby. Klient rovněž odpovídá za to, že takto určená osoba bude nejpozději bezprostředně před zahájením poskytování služby (zážitku) splňovat veškeré podmínky, které byly sděleny Provozovatelem systému ELDORADO při doručení certifikátu (např. zdravotní stav, příslušná potvrzení, řidičský průkaz příslušné skupiny apod.).
37. Osoba, která byla určena Klientem postupem dle předchozího odstavce, již nemůže za sebe dále ustanovit náhradníka.
38. Klient ani jiná osoba není oprávněna do certifikátu cokoliv doplňovat ani na něm měnit. Jakákoliv taková změna bude hodnocena jako podezření z padělání certifikátu a může mít následky vyhrazené v těchto podmínkách. Při zahájení poskytování služby musí být certifikát odevzdán poskytovateli služeb, který na něm provede znehodnocení vyplněním na zadní straně certifikátu. Takto vyznačený certifikát se již nevrací osobě, která jej předložila, ale bude použit ke zúčtování mezi poskytovatelem služeb a Provozovatelem systému ELDORADO.

F. Cena a platební podmínky

39. Služby se poskytují za úplaty, kterou hradí Klient Provozovateli systému ELDORADO. Klient může vybrat kterýkoliv způsob platby uvedený na Portálu ELDORADO (na internetové adrese <http://www.netradicnizazitky.cz>). Certifikát ELDORADO je platný až plným uhrazením ceny za poskytnutí služby dle smlouvy a těchto podmínek. Způsob úhrady ceny zážitku vybírá Klient z možností, které jsou nabízeny na Portálu ELDORADO. Pokud však výše platby překračuje částku 270.000,-Kč (dále jen „Limit“), je objednatel povinen podle zákona č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti, částku převést bezhotovostním bankovním převodem. Provozovatel systému ELDORADO nesmí přijmout platbu nad Limit zaplacenou jiným způsobem než bezhotovostním bankovním převodem. V případě, že je vybrána jako platební možnost "platba platební kartou" (dále jen "platba kartou"), Klient bere na vědomí, že použije k platbě elektronický platební prostředek v souladu s právními předpisy a podmínkami vydavatele tohoto platebního prostředku a případně i banky nebo úvěrního družstva, která/é jeho vydání zprostředkovala/o - pokud se liší od vydavatele elektronického platebního prostředku. Provozovatel systému ELDORADO používá při "platbě kartou" služby jím zvoleného zprostředkovatele platebních služeb, které zajišťují bezpečnost Klienta a důvěryhodnost, neboť Klient předává svůj pokyn k provedení platby přímo bance. Ode dne vydání těchto Obchodních podmínek Provozovatel systému ELDORADO bude používat až do změny službu platební brány <https://www.comgate.cz>
40. Ceny za poskytnutí služeb jsou určeny ceníkem služeb. Ceníkem služeb se rozumí obsah Portálu ELDORADO, zejména detail konkrétního zážitku. Ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty.

41. Základní cena služeb nezahrnuje cenu přepravy zásilky. Podle zvoleného způsobu dopravy zásilky uhradí Klient rovněž příslušný paušální poplatek v závislosti na jím zvoleném způsobu. Výše tohoto příplatku bude Klientu známa při vyplňování objednávky. Výše tohoto příplatku se odvíjí od ceny služeb poskytovatelů doručovacích služeb.
42. Ceník služeb je vždy zveřejněn na Portálu ELDORADO (www.netradicnizazitky.cz). Pro Klienta je vždy závazná cena dohodnutá ve Smlouvě, tedy cena uvedená v ceníku ke dni uzavření smlouvy. Provozovatel systému ELDORADO je oprávněn změnit obsah svého ceníku služeb, tato změna se však nedotýká již uzavřených smluv a není ani změnou uzavřené smlouvy v jednotlivém případě.

G. Odstoupení od smlouvy a odstupné

43. Od smlouvy mohou odstoupit Provozovatel systému ELDORADO i Klient, a to za podmínek stanovených dále v těchto podmínkách, smlouvě nebo v právním předpisu.
44. Klient je oprávněn u smlouvy uzavřené na dálku (např. prostřednictvím Portálu ELDORADO) do 14 dnů od jejího uzavření odstoupit, pokud však nebylo započato s plněním služby. Lhůta pro odstoupení Klienta od Smlouvy běží ode dne, kdy byl Certifikát ELDORADO Klientu doručen nebo se považuje za doručený. S plněním služby je započato okamžikem provedení rezervace zážitku Klientem prostřednictvím Portálu ELDORADO. S plněním služby je započato také tehdy, pokud dojde ke sjednání neopakovatelné příležitosti pro čerpání zážitku na základě požadavku Klienta. Sjednáním neopakovatelné příležitosti se rozumí situace, kdy je Klient oprávněn v konkrétním místě a čase čerpat službu od třetí osoby - např. navštívit konkrétní fotbalový zápas jako divák.
45. Klient je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že jím vybraná služba byla poskytovatelem služby zrušena a Provozovatel systému ELDORADO nedokáže ani v dodatečně lhůtě zajistit službu obdobnou od jiného poskytovatele.
46. Klient je nad rámec případů uvedených shora oprávněn smlouvu zrušit i zaplacením odstupného podle ustanovení § 1992 NOZ, které činí 20% z hodnoty objednané služby (dle ceny s daní z přidané hodnoty) dle smlouvy a Klient tuto skutečnost písemně sdělí Provozovateli systému ELDORADO. Takto však lze smlouvu zrušit pouze před uskutečněním rezervace. Po rezervaci termínu zážitku klient ztrácí nárok na odstoupení od smlouvy. V případě nevyužití zážitku se vzdává zážitku bez nároku na náhradu. Smlouva v případě zrušením zaplacením odstupného zaniká ke dni, kdy je současně odstupné zaplacené a je doručen písemný úkon Klienta směřující k ukončení smlouvy z tohoto důvodu. Provozovatel systému ELDORADO je oprávněn započíst svou pohledávku na odstupné proti pohledávce Klienta na vrácení ceny sjednaných služeb.
47. Provozovatel systému ELDORADO je nad rámec dalších případů uvedených na jiných místech těchto OP či právního předpisu dále oprávněn odstoupit od smlouvy:
 - V případě podstatného porušení smlouvy Klientem, v případě soustavného neposkytování součinnosti nutné k naplnění smlouvy Klientem, jakož i v případě porušování dalších povinností, které jsou výslovně uvedeny ve smlouvě,
 - V případě zrušení poskytování služby poskytovatelem služeb.
48. Je-li Provozovateli systému ELDORADO znám důvod pro odstoupení v okamžiku rezervace, zavazuje se o tomto důvodu Klienta informovat a odstoupení od smlouvy učinit bez zbytečného odkladu následně.
49. Odstoupení od smlouvy se činí písemně, musí být doručeno druhému účastníku. Strana odstupující od smlouvy je povinna odstoupit od smlouvy bez zbytečného odkladu poté, co vznikla skutečnost, která zakládá právo na odstoupení.

H. Změna obchodních podmínek

50. Provozovatel systému ELDORADO vychází z jemu známých skutečností ke dni vydání těchto podmínek. Provozovatel systému ELDORADO si vyhrazuje právo změnit tyto obchodní podmínky, je však povinen sdělit tuto skutečnost Klientu nejméně 1 měsíc předem. Změna je Klientu oznámena výlučně oznámením na internetových stránkách provozovatel systému ELDORADO. Kromě toho může provozovatel systému ELDORADO volitelně Klienta upozornit na budoucí změnu i jiným způsobem, aniž by to však bylo důvodem pro aplikaci režimu změny obchodních podmínek na smluvní vztah ve smyslu ustanovení § 1752 NOZ.
51. V případě změny těchto podmínek Klientu vzniká právo vypovědět smlouvu, které může Klient uplatnit písemně u Provozovatele systému ELDORADO ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy mu byla změna podmínek sdělena. Vypověď smlouvy je účinná k poslednímu dni lhůty pro vypověď. Pokud Klient takto vypoví smlouvu z tohoto důvodu, vrátí Provozovatel systému ELDORADO Klientu zaplacenou cenu služby, která měla být Klientu dle smlouvy poskytnuta, a to do 30 dnů. Strany se však mohou dohodnout i na poskytnutí jiné služby (v zaplacené ceně) z aktuální nabídky nebo na jiném postupu.
52. Pokud Klient nevyužije svého práva vypovědět smlouvu podle předchozího odstavce, stávají se nové obchodní podmínky součástí smlouvy a bude se jimi řídit smluvní vztah mezi Provozovatelem systému ELDORADO a Klientem, a to ode dne, který je v nich uveden jako první den platnosti takových

podmínek, jinak od prvního dne následujícího po lhůtě, ve které je Klient oprávněn smlouvu vypovědět pro oznámenou změnu obchodních podmínek.

I. Jakost poskytovaných služeb, reklamace vad

53. Provozovatel systému ELDORADO odpovídá za řádné provedení těch smluvních povinností, které má podle smlouvy a těchto podmínek zajistit. Zejména pak odpovídá za to, že příslušný certifikát bude odeslán neporušený, opatřený ochrannými prvky dle vzoru a bude vyplněn v souladu se smlouvou a případných pokynů Klienta. Případná práva ze zákonné odpovědnosti za vady musí být uplatněna písemně u Provozovatele systému ELDORADO v zákonné lhůtě, jinak zaniknou. Tato práva lze uplatňovat pouze do okamžiku provedení rezervace.
54. Za poskytnutí služby (zážitku) odpovídá poskytovatel služeb. Služba bude poskytnuta v jakosti, která je předepsána právními předpisy, jinak v jakosti, ve které se taková služba u příslušného poskytovatele služeb běžně poskytuje. Při reklamaci vad poskytnutých služeb bude Provozovatel systému ELDORADO s Klientem spolupracovat, Klient je povinen uplatnit práva ihned u poskytovatele služeb a Provozovatele systému ELDORADO o tom bezodkladně následně písemně informovat. 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 Provozovateli systému ELDORADO sdělit, jaké nároky uplatňuje vůči Provozovateli systému ELDORADO. Následně je Klient povinen s Provozovatelem systému ELDORADO spolupracovat a poskytnout nezbytnou součinnost při řešení reklamace s poskytovatelem služeb, zejména je Klient povinen Provozovateli systému ELDORADO bezodkladně poskytnout veškeré důkazy nebo věci či tvrzení, které mohou být jako důkazy použity – např. fotografie, zvukové, obrazové nebo zvukově-obrazové záznamy (nahrávky), identifikaci osob, které přichází v úvahu jako svědci apod. Pokud budou jako důkazy poskytnuty fotografie či záznamy, bez ohledu na formu poskytnutí (digitální či analogové) a bez ohledu na způsob předání (online – příloha zprávy elektronické pošty, nebo na nosiči informací – CD-ROM, flash disk), Klient je povinen zajistit bezúplatný a neodvolatelný souhlas autora fotografie či záznamu a také to, že Provozovatel systému ELDORADO je bude moci bez dalších nákladů či úplat použít pro zjištění skutečného stavu za účelem vyřízení reklamace a případně také pro řešení nároků právní cestou. Klient bere na vědomí, že pokud nebude mít Provozovatel systému ELDORADO příslušný důkazní materiál nebo oprávnění jej použít, nebude moci spolupůsobit při vyřízení reklamace u Poskytovatele služeb nebo bude jeho možnost být nápomocen při vyřízení reklamace snížena. Písemná oznámení se zasílají Provozovateli systému ELDORADO na adresu jeho sídla. Elektronická komunikace s Provozovatelem systému ELDORADO je možná také prostřednictvím elektronické pošty na adrese: info@netradicnizazitky.cz

J. Další práva a povinnosti smluvních stran

55. 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.
56. V případě, že má být služba (zážitek) poskytnut jiné osobě, je Klient povinen zajistit splnění podmínek dle předchozího odstavce touto osobou.
57. V případě, že má být služba (zážitek) 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.
58. Klient případně osoba, které má být služba (zážitek) poskytnuta, je povinen dostavit se v určenou dobu na sjednané místo dle smlouvy a provedené rezervace.
59. Provozovatel systému ELDORADO nenese 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.
60. V případě, že Klient nebo osoba, které je služba (zážitek) poskytnuta, způsobí škodu Provozovateli systému ELDORADO nebo poskytovateli služeb či třetí osobě, je škůdce zavázán k jejich náhradě poškozenému podle obecně závazných právních předpisů.

K. Certifikátová politika

61. Akceptace certifikátu u poskytovatele služeb je smluvně zajištěna. Poskytovatel služeb akceptuje předložený certifikát, který je pravý, nepoškozený, je platný (resp. nebyl zneplatněn) a služba je čerpána v době platnosti certifikátu.

L. Závěrečná ustanovení

62. Práva a povinnosti účastníků – Provozovatele systému ELDORADO a Klienta, které nejsou výslovně upravené ve smlouvě ani v těchto podmínkách, se řídí právní úpravou zákona č. 89/2012 Sb.,

Občanského zákoníku. V nejvyšší možné míře se Smlouva řídí právním řádem České republiky. Smlouva je vždy uzavírána v českém jazyce, ve kterém jsou navrhovatel poskytnuté i informace před jejím uzavřením, rekapitulace objednávky, obsah Portálu ELDORADO. Navrhovatel i Klient (ať již jde o jednu osobu nebo více osob) jsou povinni na vlastní náklady a odpovědnost seznámit se s obsahem všem dokumentů v českém jazyce, případně si na vlastní náklady zajistit překlad. Právní vztahy založené před 01.01.2014 mezi provozovatelem systému ELDORADO a podnikateli při výkonu jejich podnikatelské činnosti, které se týkaly podnikatelské činnosti obou smluvních stran, se řídí zákonem č.513/1991 Sb., Obchodním zákoníkem. Přitom se však vždy aplikují i ustanovení §§ 1-14 zákona č. 89/2012 Sb.

63. V případě, že je Provozovatel systému ELDORADO k tomu řádně zmocněn, je oprávněn jednat jménem poskytovatele služeb. Zmocnění je třeba Klientu řádně prokázat.
64. Termínem "Portál ELDORADO" se rozumí internetové stránky umístěné na internetu a dostupné pomocí doménového jména www.netradicnizazitky.cz. Veškeré texty, ilustrace a fotografie obsažené v materiálech Provozovatele systému ELDORADO a na Portálu ELDORADO (www.netradicnizazitky.cz) podléhají autorským právům a nesmí být kopírovány nebo používány dále bez výslovného písemného souhlasu Provozovatele systému ELDORADO. Fotografie použité v informačních materiálech (včetně internetových prezentací) k jednotlivým službám jsou pouze informační a orientační; auta, stroje, vybavení, pomůcky, osoby a okolí se mohou ve skutečnosti 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 internetových stránkách.
65. Tyto podmínky nabývají platnosti ode dne **15.10.2018**. Účinnosti ve vztahu ke konkrétnímu Klientu pak nabývají dnem, kdy Klient sjedná smlouvu, ve které se výslovně odkazuje na užití těchto podmínek.
66. Klient souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky Provozovatele systému ELDORADO ze smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač klienta, může klient souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

M. Souhlas Klienta se zněním podmínek

67. O znění těchto podmínek je Klient informován předtím, než je mu umožněno prostřednictvím Portálu ELDORADO odeslat objednávku. Podmínky jsou mu zpřístupněny v reprodukovatelné podobě. Je-li Klient spotřebitelem ve smyslu ustanovení § 419 NOZ, musí mu být tyto OP poskytnuty před uzavřením smlouvy v textové podobě ve smyslu ustanovení § 1827 NOZ.
68. Je-li objednávka učiněna Klientem na dálku prostřednictvím internetového Portálu ELDORADO, pak se tyto podmínky stávají nedílnou součástí objednávky okamžikem, kdy Klient klikne na tlačítko či odkaz způsobující odeslání úkonu Provozovatelů systému ELDORADO.
69. V případě, že Klient odešle objednávku z adresy elektronické pošty na adresu elektronické pošty uvedenou na Portálu ELDORADO, jeho zpráva musí obsahovat výslovný odkaz na tyto podmínky a prohlášení o tom, že s nimi souhlasí.
70. Provozovatel systému ELDORADO nebude akceptovat žádnou objednávku, v které by Klient přímo či nepřímo vylučoval znění těchto podmínek.
71. V případě, že Klient je spotřebitelem, smlouva byla uzavřena na dálku a Klient od ní oprávněně odstoupil, vrátí Provozovatel systému ELDORADO všechny peněžní prostředky, které mu Klient uhradil. Peněžní prostředky budou vráceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů.
72. Provozovatel systému ELDORADO poskytuje na www.netradicnizazitky.cz/obchodni-podminky-4s v sekci „Soubory ke stažení“ vzorové poučení spotřebitele o možnosti odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku. Toto poučení obsahuje informace o právu na odstoupení, podmínkách, lhůtách a postupech. Poučení dále obsahuje informaci o nákladech spojených s vrácením zboží, pokud byla jeho dodávka součástí plnění podle Smlouvy. Dále zde klient nalezne i formulář pro odstoupení od smlouvy.
73. Provozovatel systému ELDORADO vystavuje spolu s objednávkou fakturu - daňový doklad, na které jsou uvedeny zejména: cena sjednané služby, údaje o bankovním spojení, datum splatnosti faktury.
74. Tyto obchodní podmínky jsou dostupné na internetových stránkách provozovatele systému ELDORADO.
75. Poučení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů: Společnost Zážiteková agentura s.r.o., IČ 28329368 (DIČ CZ 28329368), se sídlem Tyršova 32, Kostelec na Hané 798 41, **poučuje dle § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb.**, o ochraně spotřebitele, spotřebitele o tom, že spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze spotřebitelské smlouvy uzavřené se společností Zážiteková agentura s.r.o. nebo smlouvu společností Zážiteková agentura s.r.o. zprostředkovanou podle ustanovení § 20d a následujících zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb nabízených či zprostředkovaných společností Zážiteková agentura s.r.o. je dle ustanovení § 20e zákona č. 634/1992 Sb. je Česká obchodní inspekce.

Kontaktní údaje subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, webové stránky: adr.coi.cz, adresa elektronické pošty: adr@coi.cz

V souladu s ustanovením § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb je tato informace o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu spotřebiteli zpřístupněna prostřednictvím internetových stránek Portálu ELDORADO (www.netradicnizazitky.cz), který provozuje společnost Zážitková agentura s.r.o. Dále je tato informace o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu spotřebiteli zpřístupněna v rámci Obchodních podmínek společnosti Zážitková agentura s.r.o., protože smlouva mezi společností Zážitková agentura s.r.o. a spotřebitelem odkazuje na Obchodní podmínky.

Při vzniku sporu je společnost Zážitková agentura s.r.o. povinna spotřebiteli podat informaci o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu v rozsahu zde uvedeném v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti **15.10.2018**

V Kostelci na Hané, dne **15.10.2018**

Zážitková agentura s.r.o.