

Všeobecné obchodní podmínky

1 Všeobecná ustanovení

1.1 Aguactive Canyoning Agency s.r.o. je společností s IČ 04005554, se sídlem na adrese Rekreační 2349/79, Ostrava Poruba, 708 00, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě pod spisovou značkou 62047C (dále jen Poskytovatel).

1.2 Poskytovatel provozuje služby v oblasti canyoningu. Služby v oblasti canyoningu jsou definované a specifikované na [www stránkách Poskytovatele](http://www.stránkách Poskytovatele).

1.3 Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Příjemcem služby, popřípadě Objednatelem. Veškeré takové smluvní vztahy se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky a těmito obchodními podmínkami, občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele v platném znění. Je-li smluvní stranou právnická osoba, řídí se vztahy neupravené těmito Všeobecnými obchodními podmínkami obchodním zákoníkem v platném znění.

2 Vymezení pojmů

2.1 Poskytovatel – 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. Poskytovatel je Aguactive Canyoning Agency s.r.o.

2.2 Objednatel služby nebo též objednatel je fyzická nebo právnická osoba objedávající službu.

2.3 Příjemce je osoba, která čerpá službu – je to buď Objednatel, nebo třetí osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, příp. třetí osoba, které Příjemce služby svá práva a povinnosti ze smlouvy postoupil. Oprávnění využít službu může být po souhlasu Poskytovatele převedeno na třetí osobu, přičemž osoba převádějící toto oprávnění je povinna informovat nového oprávněného o právech a povinnostech a podmínkách plynoucích z uzavřené smlouvy. Příjemce služby je povinen řádně se seznámit s VOP, Podmínkami pro bezpečný canyoning, specifikací služby a vyplnit registrační formulář na www.aqua-active.cz.

2.4 Jestliže je Příjemce osoba mladší 15 let, je objednatel povinen zajistit řádně a v souladu s právní úpravou doprovod a dohled zodpovědného zástupce, případně pověřené zodpovědné osoby. Pokud je příjemcem osoba mladší 18 let je objednatel povinen zajistit doprovod a dohled zodpovědného zástupce, případně pověřené zodpovědné osoby, případně řádný souhlas zákonného zástupce, je-li bez jeho doprovodu.

2.5 Emailová forma – je elektronická pošta emailové adresy info@aqua-active.cz.

2.6 Webová stránka poskytovatele je www.aqua-active.cz.

3 Předmět smlouvy

Předmětem smluvního vztahu je závazek Poskytovatele služeb zajistit dodání služeb popsanych v popisu služeb na www.aqua-active.cz (případně v nabídce akce) a závazek Objednatele zaplatit za poskytnutí těchto služeb Poskytovateli sjednanou cenu za sjednanou službu. Smluvní vztah vzniká mezi Objednatelem a Poskytovatelem služby doručením potvrzení objednávky ze strany Poskytovatele objednateli (tj. uzavřením smlouvy).

4 Uzavření smlouvy

4.1 Návrhem na uzavření smlouvy je objednávka Objednatele nebo Objednatelům vyplněný registrační nebo kontaktní formulář. Objednávku služeb lze učinit prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele služeb, telefonicky, osobně (v provozovnách nebo v sídle Poskytovatele služeb uvedených na www.aqua-active.cz) nebo e-mailem prostřednictvím emailové adresy info@aqua-active.cz. V případě, že Příjemce služby není v době objednávky akce plnoletý, je objednatelům jeho zákonný zástupce.

4.2 Objednávka znamená bezvýhradný souhlas Objednatele s definovanou službou a podmínkami jejího čerpání, se Smlouvou a s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou zobrazeny na internetových stránkách www.aqua-active.cz.

4.3 Závazným souhlasem poskytovatele služeb objednatelům (jedná se o potvrzení objednávky ze strany Poskytovatele služeb) se rozumí potvrzení objednávky Objednatelům, faktura, nebo zálohová faktura. Potvrzení objednávky služeb lze učinit telefonicky, osobně, (v provozovnách poskytovatele služeb uvedených na www.aquactive.cz), písemně nebo e-mailem.

4.4 Smlouva je uzavřena okamžikem doručení Závazného souhlasu poskytovatele služeb objednatelům. Od tohoto okamžiku mezi Poskytovatelem a Objednatelům vznikají vzájemná práva a povinnosti. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Místem doručení je místo označené objednatelům ve specifikaci služby, případně v bližších pokynech k službě zaslaných objednatelům. Za doručení Závazného souhlasu poskytovatele služeb se považuje jeho převzetí objednatelům, příjemcem služeb nebo jinou oprávněnou osobou zdržující se v době doručení na adrese uvedené v registračním formuláři nebo doručení emailu na emailové adrese uvedené v objednávce.

5 Platební podmínky a cena

5.1 Cena poskytovaných služeb je uvedena na www stránkách poskytovatele popř. je uvedena v poskytovatelem zpracované nabídce služeb. Cena je vždy uvedena včetně příslušné sazby DPH. Zaplacení sjednané ceny je podmínkou poskytnutí sjednaných služeb.

5.2 Platba musí být provedena v českých korunách, pokud nebude dohodnuto jinak. V případě úhrady bankovním převodem hradí zákazník veškeré bankovní poplatky, tak aby poskytovateli služeb byla sjednaná cena za služby připsána na jeho účet v plné výši.

5.3 Zálohová platba dle vystavené zálohové faktury, která je součástí Závazného souhlasu poskytovatele služby je ve výši maximálně 50% ceny sjednané služby. Splatnost faktury je standardně 10 dní. Záloha je nevratná.

5.4 Doplatek celkové ceny dle vystavené závěrečné faktury je splatný nejpozději 14 dní před zahájením plnění služby.

6 Storno podmínky

6.1 Příjemce služby není oprávněn zrušit rezervaci služby a je povinen se na vlastní náklady dostavit ve sjednaném termínu na definované

místo poskytnutí služby. Dohodou smluvních stran je možná pouze změna rezervace na jiný volný poskytovatelem vypsáný termín služby. Pokud mezi smluvními stranami nedojde k dohodě o novém termínu poskytnutí služby, je minimální stornoplatek roven již poskytnutému plnění ze strany objednatelům nebo příjemce – poskytovatel není povinen vrátit příjemci nebo objednatelům jakékoli jím poskytnuté plnění.

6.2 Poskytovatel je oprávněn zrušit nebo změnit poskytnutí služby a to zejména z důvodů:

6.2.1 Vyšší moci, nebo nevhodných klimatických nebo hydrologických podmínek, nebo z důvodu nevhodného stavu vodních toků anebo z důvodů nevhodného stavu kaňonů. O nevhodný stav se jedná zejména tehdy, je-li ohrožena bezpečnost poskytovatele nebo příjemce. V takovém případě, nabídne poskytovatel objednatelům náhradní termín, náhradní místo případně náhradní službu srovnatelného charakteru a rozsahu. V případě rozdílné ceny náhradní

služby platí cena náhradní služby. Objednatel v takovém případě nemá nárok na náhradu škody vzniklé mu v souvislosti se změnou termínu plnění ani místa plnění.

6.2.2 Z kapacitních důvodů (nenaplnění minimální kapacity služby nebo překročení maximální kapacity služby).

6.2.2.1 Jestliže poskytovatel z kapacitních důvodů zruší nebo změní termín plnění služby nejpozději 14 dní před sjednaným termínem, nemá objednatel právo na odstoupení od smlouvy a má právo si sjednat nový termín z nabídky poskytovatele.

6.2.2.2 Jestliže poskytovatel z kapacitních důvodů zruší nebo změní termín plnění služby nejdříve 14 dní před sjednaným termínem poskytnutí služby má v takovém případě objednatel právo sjednat si termín nový nebo odstoupit od smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy vzniká objednateli právo vrácení již poskytnutého plnění (bez nároku na náhradu škody vzniklé mu v přímé souvislosti se zrušením rezervace na dopravu do místa).

6.3 Poskytovatel je oprávněn odepřít poskytnutí služby příjemci v případě, že vyhodnotí jako „nedostatečné“ schopnosti, dovednosti, fyzické či psychické předpoklady příjemce služby pro bezpečné absolvování plnění smlouvy.

6.3.1 V případě, že odepření poskytnutí služby poskytovatelem vzniklo z důvodu porušení pravidel pro čerpání služby ze strany příjemce (porušení VOP nebo Podmínek pro bezpečné absolvování canyoningu, nebo Pokynů k akci, nebo porušení pokynů vyplývajících z Bezpečnostního školení) nemá příjemce ani objednatel nárok na vrácení poskytnutého plnění, stornopoplatek nebo náhradu škody.

6.3.2 V případě, že k odepření poskytnutí služby poskytovatelem došlo proto, že příjemce „pouze“ špatně vyhodnotil své schopnosti a dovednosti (vyplývající z definice a služby a podmínek pro čerpání služby a současně o svých schopnostech a dovednostech čerpat službu řádně informoval poskytovatele), tak má nárok na částečný alikvotní stornopoplatek ve výši maximálně 50% poskytnutého plnění z nečerpané části služby.

7 Obecná práva a povinnosti

7.1 Poskytovatel se zavazuje zajistit pro čerpání služeb odpovědnou osobu a odpovídající materiální vybavení.

7.2 Příjemce je povinen řádně vyplnit Registrační formulář akce na www.aqua-active.cz. (v případě, že příjemce služby není v době registrace na akci plnoletý, je povinen Registrační formulář vyplnit jeho zákonný zástupce)

7.3 Příjemce je povinen obstarat si všechny potřebné dokumenty nutné k využití služby (např. cestovní doklady, odpovídající zdravotní pojištění). Seznam potřebných dokumentů je uveden na webových stránkách poskytovatele: www.aqua-active.cz. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za případné škody, vzniklé v důsledku neplatnosti nebo neúplnosti potřebných dokumentů, které si zajišťuje příjemce.

7.4 Příjemce odpovídá za škody, které způsobí poskytovateli, sobě anebo třetí osobě z důvodu porušení VOP nebo Podmínek pro bezpečné absolvování canyoningu, nebo Pokynů k akci, nebo porušení pokynů vyplývajících z Bezpečnostního školení, pokynů odpovědné osoby, se kterými byl seznámen. Příjemce služby využívá vybranou službu zcela na svou vlastní odpovědnost.

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

7.5.1 Z důvodů hrubého porušení povinností příjemce plynoucích z uzavřené smlouvy.

7.5.2 Z důvodů neuposlechnutí pokynů odpovědné osoby poskytovatele – zejména pokynů týkajících se bezpečnosti účastníků akce a bezpečnosti třetích osob.

7.5.3 Z důvodu, kdy příjemce je před a při plnění pod vlivem omamných látek nebo alkoholu.

7.5.4 Z důvodů opakovaného narušování pořádku, dobrých mravů a principů slušného chování během čerpání služeb

V takovém případě má poskytovatel služeb nárok na uhrazení nákladů vynaložených v souvislosti s plněním uzavřené smlouvy stanovených paušálně jako 100% z ceny služby. Odstoupení od plnění smlouvy z jakéhokoli

výše uvedeného důvodu kteroukoli ze smluvních stran musí být učiněno písemnou formou, přičemž písemnou formou se rozumí i emailová forma.

8 Ochrana osobních údajů v souladu s Nařízením EU (GDPR)

8.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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). Správcem osobních údajů je poskytovatel, za správu osobních údajů je zodpovědný jednatel společnosti – kontakt: tel. 607 922 000, email: info@aqua-active.cz.

8.2 Osobní údaje objednatele, resp. příjemce těchto služeb jsou:

8.2.1 Kontaktní údaje: jméno, příjmení, telefonní číslo, emailová adresa. Kontaktní údaje slouží pro komunikaci s příjemcem služby a budou použity výhradně pro účely plnění uzavřené smlouvy, včetně rezervace služeb nebo jejich změn. Správcem osobních údajů je poskytovatel. Přístup k těmto informacím má pouze poskytovatel služby a jeho účetní

oddělení. Tyto informace jsou uloženy v elektronické podobě na serveru poskytovatele a v písemné podobě v rámci účetnictví poskytovatele po dobu 5 let. Přístup k těmto informacím mají pouze zaměstnanci společnosti poskytovatele. Tyto informace nejsou poskytovány žádným třetím subjektům, nejsou využívány pro marketingové potřeby žádných třetích stran. Za správu těchto osobních údajů je zodpovědný jednatel společnosti poskytovatele.

8.2.2 Osobní údaje: Výška, váha: Výška, váha slouží pouze pro potřeby zajištění vhodného vybavení poskytovaného poskytovatelem. Správcem osobních údajů je poskytovatel služeb. Údaje jsou uchovávány pouze v elektronické podobě na serveru poskytovatele po dobu 5 let. Tyto informace nejsou poskytovány žádným třetím subjektům, nejsou využívány pro marketingové potřeby žádných třetích stran. Za správu těchto osobních údajů je zodpovědný jednatel společnosti poskytovatele.

8.2.3 Fotografie a videa. Poskytovatel v rámci plnění služby pořizuje fotografický záznam a videozáznam z akce. Tento záznam slouží primárně pro příjemce služby a pro marketingové potřeby poskytovatele. Tyto záznamy jsou uloženy v elektronické podobě na serveru poskytovatele, jsou zveřejněny na www stránkách a facebooku poskytovatele, případně jeho obchodních partnerů, na tištěných marketingových předmětech poskytovatele. Správcem osobních údajů je poskytovatel služeb.

8.3 Příjemce služby v rámci procesu objednání služby poskytuje výslovný souhlas nebo nesouhlas s metodikou ochrany osobních údajů poskytovatele – souhlas nebo nesouhlas se sběrem, uchováním a využitím výše definovaných osobních údajů. Příjemce služby může souhlas odvolat. Poskytovatel služby je povinen nesouhlas respektovat a na základě odvolaného souhlasu je povinen nezveřejňovat, resp. neprodleně odstranit osobní údaje příjemce ze svého uložení a ukončit jakékoliv využití těchto osobních údajů příjemce (mimo zákonných údajů v rámci účetnictví poskytovatele).

8.4 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 odvolat. Poskytovatel služby je povinen nesouhlas nebo odvolaný souhlas respektovat a v tomto případě osobní údaje dále neuchovávat. Osobní údaje zákazníků jsou užívány výhradně pro vnitřní potřebu poskytovatele služeb a nejsou poskytovány třetím osobám. Objednatel, příp. příjemce služeb projevuje spolu se souhlasem s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami i souhlas s tím, že Česká pošta s.p. využívá výše uvedené údaje k účelu doručení objednaného zboží a dále že Česká pošta s.p. je oprávněna k tomuto účelu zmocnit i třetí osoby.

8.5 Objednatel má právo podat stížnost u dozorového úřadu – u Úřadu na ochranu osobních údajů, na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, oficiální [www: https://www.uoou.cz](https://www.uoou.cz).

9 Reklamacce

9.1 Nesplní-li poskytovatel své povinnosti vyplývající ze smlouvy řádně a včas, je příjemce 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 14 kalendářních dnů plynoucích od prvního dne, kdy měla být služba poskytnuta (kdy mělo být započato s jejím poskytováním).

9.2 Objednatel 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 popsat vady poskytnuté služby.

9.3 Poskytovatel služeb reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů 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).

9.4 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.

10. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou platné od 19.10.2020