

Všeobecné obchodní podmínky

Tyto Všeobecné obchodní podmínky platí pro služby zprostředkované společností HOTROCK s.r.o. zapsanou v Obchodním rejstříku vedeného soudem v Ústí n. Labem, oddíl C, vložka 28686, se sídlem Šípková 2791/4, 400 11 Ústí nad Labem, IČ: 287 21 187 (dále jen HOTROCK s.r.o.). Nabízené služby i Všeobecné obchodní podmínky jsou zobrazeny na internetových stránkách www.hotrock.cz.

V případě, že budete mít k níže uvedenému textu nějaké otázky, neváhejte nás kontaktovat na tel. čísle + 420 724 812 712, příp. e-mailem na info@hotrock.cz.

1. Vznik a předmět smluvního vztahu

1.1 Společnost HOTROCK s.r.o. je zprostředkovatelem zážitkových služeb poskytovaných našimi smluvními partnery (dále jen partner), a dále u některých zážitkových služeb je i vlastním poskytovatelem služeb. Předmětem smluvního vztahu je závazek společnosti HOTROCK s.r.o. obstarat zájemci využití objednané služby a závazek zájemce za tuto službu zaplatit sjednanou cenu podle aktuálního ceníku.

1.2 Zážitkové služby jsou nabízeny formou prodeje dárkových certifikátů (voucherů). Dárkový certifikát může zákazník koupit pro sebe nebo pro třetí osobu. Dárkový certifikát, má podobu pouze elektronickou a je zaslán e-mailem v PDF formátu.

1.3 Smluvní vztah vzniká zaplacením ceny dárkového certifikátu. Koupí dárkového certifikátu zákazník potvrzuje, že souhlasí se Všeobecnými obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí zážitkových služeb.

1.4 Je-li smlouva uzavřena ve prospěch třetí osoby (dále jen příjemce služby), stává se příjemce služby oprávněnou osobou až okamžikem, kdy se smlouvou projeví souhlas. Dokud příjemce služby 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 příjemce služby vyhradila (totéž platí, pokud příjemce služby souhlas odepřel.

2. Objednání a dodání dárkového certifikátu (voucheru)

2.1 Objednání dárkového certifikátu představuje návrh zákazníka na uzavření smlouvy, jejímž předmětem je závazek partnera či společnosti HOTROCK s.r.o. poskytnout zákazníkovi službu uvedenou v objednávce, za podmínek v ní a v těchto Všeobecných obchodních podmínkách uvedených. Objednávku dárkového zážitku lze učinit prostřednictvím internetových stránek společnosti HOTROCK s.r.o. (e-shop), telefonicky nebo elektronickou poštou (e-mail).

2.2 Po uzavření smlouvy a zaplacení ceny služby obdrží zákazník průvodní dopis, dárkový nebo univerzální certifikát, tyto Všeobecné obchodní podmínky a daňový doklad - fakturu (není-li automaticky vygenerováno e-shopem).

2.3 Výše uvedené listiny obdrží zákazník na e-mailovou adresu jím uvedenou v objednávkovém formuláři či při telefonické objednávce. Za doručení dárkového certifikátu se považuje jeho odeslání elektronickou poštou. Pokud zákazník neobdrží dárkový certifikát, zavazuje se neprodleně kontaktovat společnost HOTROCK s.r.o. V opačném případě se má za to, že zákazník dárkový certifikát obdržel.

2.4 Objednaná služba bude poskytnuta držiteli dárkového nebo univerzálního certifikátu.

2.5 Platnost dárkového certifikátu trvá do doby uvedené na dárkovém certifikátu. Délka doby platnosti dárkového certifikátu je 12 měsíců od data uzavření smlouvy, není-li předem stanoveno jinak.

2.6 Univerzální certifikát slouží pro předplacení libovolné služby či zboží z nabídky společnosti HOTROCK s.r.o. Tento certifikát je v několika cenových úrovních a může být použit na úhradu celé služby (zboží), nebo jen její části. Délka doby platnosti univerzálního certifikátu je 12 měsíců od data uzavření smlouvy.

2.7 Uplynutím doby platnosti certifikátu všechny závazky ze smlouvy o poskytnutí služeb zanikají. Příjemce služby tak ztrácí nárok na využití služby, jakož i nárok na vrácení zaplacené ceny služby.

2.8 Platnost certifikátu lze prodloužit na další 3 měsíce (nebo 6 měsíců) za cenu 150 Kč (nebo 250 Kč) vč. DPH, avšak jen jednou. Prodloužení je nutné dohodnout nejpozději 3 pracovní dny před skončením platnosti certifikátu.

3. Cena služby a platební podmínky

3.1 Cena služeb, zboží (dále jen cena) se sjednává ve výši uvedené v ceníku společnosti HOTROCK s.r.o. platného v den objednání služeb. Platný ceník společnosti HOTROCK s.r.o. je zveřejněn na internetových stránkách www.hotrock.cz. Cena dle konkrétní uzavřené smlouvy je vždy uvedena v objednávce služby a na faktuře. Ceny jsou uvedeny včetně DPH, vyjma produktů v kategorii Zábavné atrakce.

3.2 Cena je splatná ve lhůtě nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne objednání.

3.3 Úhrada ceny záleží na způsobu objednávky dárkového balíčku (tj. převodem z účtu, poštovní poukázkou).

3.4 Cena u zboží nezahrnuje poštovné, které bude připočteno.

3.5 Provozovatel si vyhrazuje právo na opravu ceny zboží před odesláním zboží, zjistí-li, že bylo zboží nabízeno za chybnou cenu. V takovém případě musí zákazníka o správné ceně informovat a ten musí s úpravou ceny souhlasit. V opačném případě nedojde k uzavření kupní smlouvy a objednávka bude provozovatelem stornována.

4. Rezervace služeb, potvrzení a storno rezervace

4.1 Zákazník nebo příjemce služby je povinen provést rezervaci termínu a místa čerpání služby s časovým předstihem, aby společnost HOTROCK s.r.o. byla schopna služby zajistit. Rezervaci je nutné provést minimálně 14 dní před samotným dnem čerpání služby, pokud není v nabídce služeb uvedeno jinak. Rezervace je platná výhradně prostřednictvím internetových stránek rezervace.hotrock.cz (REZERVAČNÍ SYSTÉM). V případě, že určitá služba není v rezervačním formuláři, lze rezervaci provést formou elektronické pošty. Rezervace je oboustranně závazná.

4.2 Dodatečné informace o službě, pokud nějaké jsou, budou upřesněny v „Podrobných pokynech k dané službě“ („Podrobné pokyny“), které společnost HOTROCK s.r.o. poskytne zákazníkovi nejpozději 7 dní před zahájením akce. V případě objednání služby v době kratší než 7 dní před konáním akce předá společnost HOTROCK s.r.o. Podrobné pokyny zákazníkovi již při uzavření smlouvy.

4.3 Pokud zákazník neobdrží Podrobné pokyny 7 dní před konáním akce, zavazuje se neprodleně kontaktovat společnost HOTROCK s.r.o. V opačném případě se má za to, že zákazník Podrobné pokyny k akci obdržel.

4.4 Rezervaci termínu může příjemce služby změnit pouze jedenkrát, a to nejpozději 10 dnů před sjednaným termínem poskytnutí služby a sjednat termín nový v rámci platnosti certifikátu.

4.5 Podmínky pro stornování rezervovaného termínu - příjemce služby je oprávněn zrušit rezervaci služby obecně nejpozději 4 pracovní dny před sjednaným termínem poskytnutí služby (a to na tel. čísle 724 812 712 nebo e-mailu info@hotrock.cz, v pracovní době poskytovatele uvedené na webu) a sjednat v rámci doby platnosti certifikátu termín nový. Je-li ve specifikaci zážitku uvedena jiná lhůta pro zrušení rezervace služby, platí tato lhůta, nikoli lhůta 4 pracovních dnů dle předchozí věty. Při stornování termínu méně jak 4 pracovní dny před konáním aktivity nebo v případě, že se na aktivitu nedostavíte vůbec, bude Váš termín 100 % uplatněn bez jakékoliv další náhrady.

4.6 V případě, že nelze službu poskytnout v důsledku vyšší moci, např. nepřízní počasí, nedostatečné sněhové pokrývky, silného větru, lavinového nebezpečí, atp. a bude termín poskytovatelem služby zrušen, má příjemce služby právo sjednat si termín nový. V případě, že je z výše uvedených důvodů poskytnutí sjednané služby v době platnosti certifikátu nemožné, má příjemce služby právo na bezplatnou výměnu sjednané zážitkové služby, a to ve stejné ceně, popř. vybrat si zážitkovou službu dražší a cenový rozdíl doplatit.

5. Zrušení zážitkové služby

5.1. Realizace některých zážitkových služeb je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků.

5.2. Společnost HOTROCK s.r.o. je povinna informovat zákazníka písemně nebo elektronickou poštou o zrušení termínu zážitkové služby z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dní před poskytnutím rezervovaného termínu. V tomto případě společnost HOTROCK s.r.o. navrhne zákazníkovi termín nový. Pokud je datum nového termínu až po době platnosti dárkového certifikátu, automaticky se platnost certifikátu prodlužuje k tomuto datu.

6. Práva a povinnosti smluvních stran

6.1 Příjemce zážitkové služby je povinen sám posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému absolvování vybrané služby. Případná omezení, která se mohou týkat některých nabízených aktivit (např. věk, zdravotní prohlídka, zdravotní a tělesná způsobilost), jsou uvedeny v nabídce společnosti HOTROCK s.r.o. u každé takové služby, a dále jsou uvedeny v průvodním dopise. Příjemce služby využívá vybranou službu zcela na svou vlastní odpovědnost.

6.2 Příjemce zážitkové služby je povinen zařídit si všechny potřebné dokumenty nutné k využití služby (např. pojištění, cestovní doklady, potvrzení o lékařské prohlídce apod.). Seznam potřebných dokumentů je vždy uveden v průvodním dopise. Společnost HOTROCK s.r.o. nenese žádnou odpovědnost za případné škody, vzniklé v důsledku neplatnosti nebo neúplnosti potřebných dokumentů, které si zajišťuje příjemce služby.

6.3 Příjemce služby je povinen dostavit se v čas ve sjednaném termínu na místo čerpání zážitkové služby a je povinen prokázat se certifikátem pro tuto službu určeným, který odevzdá poskytovateli služeb.

6.4 Společnost HOTROCK s.r.o. se zavazuje zajistit na místě poskytnutí služby osobu, která proškolí příjemce služby a seznámí ho se všemi povinnostmi a podmínkami, kterými se musí řídit po dobu uskutečnění služby.

6.5 Příjemce služby je povinen řídit se pokyny poskytovatele služby.

6.6 Zákazník 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.

6.7 Společnost HOTROCK s.r.o. si vyhrazuje právo upravit či změnit program s ohledem na povětrnostní podmínky či aktuální situaci.

6.8 Společnost HOTROCK s.r.o. je povinna informovat Příjemce služby písemně, elektronickou poštou, telefonicky nebo osobně o úpravě či změně programu, a to nejpozději před zahájením samotného programu.

6.9 Pokud Příjemce služby nesouhlasí s úpravou či změnou programu, je povinen okamžitě odstoupit od smlouvy a službu nevyužít. V tomto případě společnost HOTROCK s.r.o. navrhne Příjemci služby nový termín.

7. Odstoupení od smluvního vztahu

7.1 Od smlouvy může zákazník či příjemce služby odstoupit, jen jestliže je to stanoveno v zákoně nebo v těchto Všeobecných podmínkách. Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší, není-li právním předpisem stanoveno nebo účastníky dohodnuto jinak.

8. Reklamáce

8.1 Reklamáce musí být učiněna u společnosti HOTROCK s.r.o. písemně na adresu sídla, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti dnů od provedení služby.

8.2 Společnost HOTROCK s.r.o. rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se společnost HOTROCK s.r.o. se zákazníkem či příjemcem služby nedohodne na delší lhůtě.

8.3 Společnost HOTROCK s.r.o. je povinna vydat písemné potvrzení o tom, kdy uplatnil reklamaci, co je obsahem reklamáce a jaký způsob vyřízení reklamáce se požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o odstranění vad a době trvání.

9. Ochrana osobních údajů

9.1 Společnost HOTROCK s.r.o. se zavazuje, že osobní údaje zákazníka i příjemce služeb neposkytne v jakékoli podobě třetí straně. Data o zákaznících budou dle zákona zabezpečena a použita pouze při vzájemné komunikaci.

9.2 Odsouhlasením těchto Všeobecných obchodních podmínek zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, tel. číslo a elektronický kontakt, příp. jinou uvedenou kontaktní adresu v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů za účelem poskytování služeb a tvorby zákaznické databáze.

9.3 Odsouhlasením Všeobecných obchodních podmínek zákazník rovněž vyslovuje souhlas se zasíláním obchodních sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti na svou elektronickou kontaktní adresu.

9.4 Souhlas s nakládáním s osobními údaji se vztahuje rovněž na zpřístupnění těchto údajů zaměstnancům společnosti HOTROCK s.r.o., jejím zprostředkovatelům, prodejcem, a dále v případě elektronického kontaktu těm, jež jsou oprávněni šířit jménem společnosti její obchodní sdělení.

9.5 Zákazník má právo souhlas se zasíláním obchodních sdělení odvolat zasláním žádosti na elektronickou adresu info@hotrock.cz.

9.6 Zákazník odsouhlasením Všeobecných obchodních podmínek uděluje svůj souhlas k pořizování fotografií a videozáznamů jeho osoby během zážitkové služby a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů Společnosti HOTROCK s.r.o., a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách. Udělení zákaznickova souhlasu je bezúplatné. Zákazník, který svolil k pořizování a použití fotografií a videozáznamů jeho osoby, může svůj souhlas kdykoli odvolat.

9.7 V případě, kdy je příjemcem služeb osoba odlišná od zákazníka, tak zákazník prohlašuje, že má předchozí souhlas ke zpracování osobních údajů a k pořizování a používání fotografií a videozáznamů podle ustanovení článku 9 těchto obchodních podmínek, přičemž dále prohlašuje, že je oprávněn takovéto souhlasy za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

9.8 Zákazník i příjemce služeb jsou povinni neprodleně oznámit společnosti HOTROCK s.r.o. jakékoli změny svých identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů, které by mohly mít vliv na poskytnutí služby.

10. Závěrečná ustanovení

10.1 Veškeré texty, ilustrace a fotografie obsažené v materiálech a na internetových stránkách 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; auta, stroje, vybavení a okolí se mohou ve skutečnosti lišit.

10.2 Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy, které neupravují tyto VOP, občanským zákoníkem (zákon číslo 89/2012 Sb. v platném znění) a zákonem o ochraně spotřebitele (zákon číslo 634/1992 Sb. v platném znění).

10.3 Je-li smluvní stranou jiný subjekt, řídí se vztahy neupravené těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a občanským zákoníkem (zákon číslo 89/2012 Sb. v platném znění).

Všeobecné obchodní podmínky jsou platné s účinností od 1. 1. 2022.

Obchodní podmínky příměstský tábor

Letní příměstský tábor Ústí nad Labem - SURVIVAL (HOTROCK s.r.o.)
Všeobecné podmínky se vztahují k přihlášce dítěte na příměstský tábor

1. Přihláškou se rodič (rodiče) nebo zákonní zástupci dítěte zavazují k povinnostem, které pro ně plynou z těchto všeobecných podmínek. Předmětem smlouvy mezi provozovatelem příměstského tábora a objednatelem (zákonným zástupcem) je účast dítěte na příměstském táboře v Ústí nad Labem. Objednatel – zákonný zástupce dítěte (dále jen zákonný zástupce), Provozovatel – HOTROCK s.r.o. Šípková 2791/4, 400 11 Ústí nad Labem IČ: 28721187 DIČ: CZ28721187.

2. Účastníkem dětského příměstského tábora se rozumí osoba, jejíž pobyt je podložen řádně vyplněnou přihláškou a cena byla uhrazena v souladu s pokyny provozovatele. Osoby mladší 18 let jsou ve smluvním vztahu zastoupeny osobou starší 18 let (zákonný zástupce dítěte). Zákonný zástupce přebírá plnou odpovědnost za naplnění dojednaných smluvních podmínek. Smluvní vztah mezi zákonným zástupcem a provozovatelem vzniká a nabývá účinnosti okamžikem odeslání závazné online přihlášky zákonným zástupce.

3. Účastník příměstského tábora je povinen dodržovat Provozní řád HOTROCK s.r.o., režim dne a pokyny vedení tábora. Především pak pokyny týkající se bezpečnosti a zdraví účastníků příměstského tábora. Účastník je povinen zdržet se chování, které může poškozovat ostatní účastníky příměstského tábora. V případě nevládnutelných kázeňských problémů s účastníkem si pořadatel vyhrazuje právo vyloučit jej a uplatnit příslušný stornovací poplatek. Účastník příměstského tábora je povinen šetřit majetek v místě pobytu.

4. Zákonný zástupce je povinen před nástupem na příměstský tábor seznámit dítě přiměřeným způsobem s daným řádem a to zejména s následujícími body:

4.1 Pohyb dětí

Děti nesmí opustit bez souhlasu vedoucích objekt či prostory, při pohybu venku, při hrách a pod. je dítě povinno dbát pokynů vedoucích, nevzdalovat se od skupiny či určené trasy. Dle pokynů vedoucích děti nesmí chodit bez souhlasu na určená místa.

4.2 Pokyny vedoucích

Děti musí respektovat pokyny vedoucích.

4.3 Zdraví dítěte

Případné zdravotní problémy je nutno nahlásit vedoucímu tábora. Je zakázáno užívání léků bez souhlasu dozorujícího pracovníka (i vlastní léky, vitamíny), vlastní léky je nutné předat vedoucí společně s písemným rozpisem a jménem dítěte.

4.4 Strava

Děti musí dodržovat pitný režim. Na táboře budou zajištěny dopolední a odpolední svačinky a pití.

5. Základy slušného chování

Děti by měly užívat zásady slušného chování (pozdravení, prosba, poděkování) a neužívat spřažená slova.

6. Organizátor tábora výslovně upozorňuje, že z důvodu charakteru akce nenese odpovědnost za případné ztráty cenností jako: brýle, mobilní telefon, fotoaparát, jinou drahou elektroniku, případně jiné cennosti (šperky, hodinky, ...).

7. Podmínkou přijetí zájemce je zákonným zástupcem podepsaná závazná přihláška, zaplacení příměstského tábora, předání potvrzení o bezinfekčnosti dítěte při nástupu (1. den příměstského tábora) a souhlasu se všeobecnými podmínkami.

8. Pokud dojde v souvislosti s nepravdivými, či neúplnými údaji v potvrzení o bezinfekčnosti dítěte ke zdravotnímu ohrožení účastníka, či kolektivu, vyplynou z toho pro zákonného zástupce právní i finanční důsledky.

9. Účastník příměstského tábora je povinen dodržovat pokyny týkající se vybavení na příměstský tábor. V případě, že nebude mít potřebné vybavení dle seznamu, může hlavní vedoucí nezbytně nutné vybavení zakoupit a zákonným zástupcům předat k proplacení.

10. Cenové podmínky a způsob úhrady: Organizátor tábora má právo na zaplacení ceny příměstského tábora k datu do 14 dnů od odevzdané přihlášky na příměstský tábor. Nezaplacení ve stanoveném termínu a podle instrukcí poskytovatele lze posuzovat jako nedodržení smluvních podmínek a Organizátor tábora může jednostranně odstoupit od smlouvy. Na odstoupení od smlouvy se vztahují ustanovení všeobecných pokynů o storno poplatcích.

11. Zákonný zástupce má právo kdykoliv před začátkem příměstského tábora od závazné přihlášky odstoupit. Zrušení pobytu se provádí výhradně písemnou formou a je stornován ke dni, v němž byla odhláška doručena. Při zrušení přihlášky, při nenastoupení na tábor, nebo v případě předčasného ukončení pobytu je postupováno dle storno podmínek uvedených v bodech 12. až 14. těchto smluvních podmínek.

12. Výše stornovacího poplatku:

12.1 Pokud vládní opatření (např. COVID-19) nedovolí příměstský tábor uspořádat - vracíme 100 % zaplacené částky zpět.

12.2 Odhlášení více než 7 dnů před termínem začátku tábora - vracíme 100 % zaplacené částky zpět.

12.3 Odhlášení méně než 7 dnů před termínem začátku tábora - vracíme 50 % zaplacené částky zpět.

12.4 Odhlášení méně než 3 dnů před termínem začátku tábora - nevracíme zaplacenou částku.

12.5 Závažné zdravotní problémy řešíme individuálně.

13. Společnost HOTROCK s.r.o. Šípková 2791/4, 400 11 Ústí nad Labem, má právo odečíst stornovací poplatek ze zaplacené ceny:

Pokud nebyla cena uhrazena, zavazuje se zákonný zástupce uhradit storno poplatek na základě výzvy nejpozději do 14 dnů. Pokud tak neučiní, bude storno poplatek vymáhán právní cestou, přičemž smluvní strany se dohodly na smluvní pokutě ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Výše uvedené storno poplatky se vztahují i na zrušení, nenastoupení či ukončení pobytu z důvodu porušení stanoveného řádu.

14. V případě onemocnění během příměstského tábora, potvrzené lékařem a tím ukončení pobytu dítěte na akci, bude vrácena poměrná část nákladů po vyúčtování celé akce společností HOTROCK s.r.o. Šípková 2791/4, 400 11 Ústí nad Labem.

15. Zákonný zástupce odesláním závazné online přihlášky stvrzuje, že se seznámil se všeobecnými podmínkami a souhlasí s nimi, poučí své dítě přiměřeně k jeho věku o nutnosti tyto všeobecné podmínky respektovat, poučí dítě o následcích pro případ porušení těchto podmínek.

Obchodní podmínky - příměstský tábor jsou platné s účinností od 1. 1. 2022.