

Rezervační podmínky

Vysvětlení pojmů

Objednatel – uživatel webového portálu, který zakoupil dárkový poukaz nehledě na to, zda jej využije osobně, nebo daruje jiné osobě

Obdarovaný – osoba, které byl poukaz darován

Zákazník – držitel poukazu, který jej opravňuje se účastnit zážitku a odebrat služby. Zákazník může být jak objednatel, tak obdarovaný

Vystavovatel – subjekt, jež poukaz vystavil. Prodejce dárkového poukazu může být odlišný od dodavatele služeb

Dodavatel – subjekt, jež dodává služby za pomoci pověřených osob, zaměstnanců či smluvních partnerů

Obecná pravidla

Zakoupení poukazu

Před objednáním se kupující musí ujistit, že vybraný zážitek je vhodný pro obdarovanou osobu. Pokud se později ukáže, že zážitek pro ni není vhodný, nelze poukaz vrátit ani žádat zpět peníze.

Výjimkou je případ, kdy si objednatel k zážitku přikoupil doplňkovou službu „Možnost výměny zážitku za jiný v době platnosti poukazu“.

Připomenutí platnosti poukazu

Aby se nestalo, že obdarovanému poukaz propadne jen proto, že na něj zapomněl, můžete nám při objednávce nebo v zákaznické zóně zadat jeho kontaktní údaje. V době platnosti poukazu mu pak zašleme připomenutí.

Nemusíte se bát, že bychom mu pokazili překvapení – kontaktovat ho začneme až od data, které sami určíte. Od tohoto termínu s ním budeme komunikovat pouze za účelem domluvy vhodného termínu čerpání služeb.

Rezervace termínu

Obdarovaný (držitel poukazu) musí kontaktovat instruktora nebo dodavatele zážitku včas, aby si společně domluvili vhodný termín. Rezervaci je nutné provést nejpozději 10 dní před koncem platnosti poukazu.

Varianty zážitku a volitelné příplatky

Zákazník je povinen si před termínem konání prostudovat doplňující informace k voucheru včetně podmínek účasti na zážitku, zejména povinnou výbavu, místo srazu, podmínky, které musí účastník splňovat atp. Aktuální informace o zážitku lze rovněž najít v detailu konkrétního zážitku na webovém portále. Zážitek lze vyhledat dole ID nebo nadpisu. Cena za využití volitelných příplatků nebo služeb, které voucher neobsahuje, se řídí aktuálními podmínkami uvedenými v detailu zážitku a platného ceníku Dodavatele.

Držitel poukazu je povinen při sjednávání konkrétního termínu čerpání služby (rezervaci) u dodavatele zážitku pravdivě a úplně sdělit veškeré parametry zakoupené služby, zejména její variantu, specifické vlastnosti a všechny přibojednané příplatky či doplňkové služby. V případě, že držitel poukazu dodavatele o existenci zakoupených příplatků neinformuje, nebo pokud držitel poukazu dobrovolně odmítne čerpání konkrétního příplatku či doplňkové služby v rámci dohodnutého termínu, nárok na čerpání těchto nesdělených či odmítnutých plnění bez náhrady zaniká. V takovém případě nevzniká zákazníkovi ani držiteli poukazu vůči prodávajícímu (provozovateli portálu) nárok na jakoukoli finanční ani nefinanční kompenzaci, slevu nebo vrácení části kupní ceny.

Příklad: Pokud je součástí poukazu příplatek za záznam ze zážitku a držitel poukazu na tuto skutečnost instruktora předem neupozorní, nebo pokud si zákazník či jeho doprovod v průběhu zážitku pořídí vlastní záznam na své zařízení namísto využití sjednané služby od dodavatele, zaniká nárok na refundaci či jakoukoli jinou náhradu za tuto nedodanou službu.

Zrušení termínu ze strany dodavatele

Pokud dodavatel nebo instruktor zruší domluvený termín, má obdarovaný nárok na nový náhradní termín. Ten musí být, stejně jako původní, dohodnutý tak, aby vyhovoval oběma stranám. Službu je primárně nutné čerpat v době platnosti poukazu. Výjimkou je jen překážka na straně dodavatele.

Platnost poukazu

Držitel ani objednatel nemá automatický nárok na prodloužení doby platnosti poukazu ani na obnovení již propadlého poukazu. Vystavovatel není povinen žádosti vyhovět a ani nemusí uvádět důvody zamítnutí.

Platnost poukazu zpravidla nelze prodloužit například z důvodu časově omezených smluv s dodavateli či vlastníky pozemků, strojů nebo kvůli zaneprázdněnosti instruktorů.

Vystavovatel může platnost poukazu výjimečně prodloužit nebo obnovit, pokud zákazník splní podmínky, které mu k tomu vystavovatel stanoví.

Pozdní příchod účastníka

Dodavatel je oprávněn zahájit zážitek v dohodnutý čas, i když se všichni účastníci nedostaví včas.

U sportovních a rizikových aktivit platí, že opoždění účastníci se z bezpečnostních důvodů nemohou připojit k aktivitě, pokud nebyli přítomni po celou dobu úvodního proškolení.

V takovém případě opožděný účastník ztrácí nárok na:

- absolvování části programu, kterou nestihl,
- prodloužení zážitku,
- jakoukoli náhradu, kompenzaci či vrácení hodnoty poukazu (ani její části).

Účast, varianty a příplatky

Před konáním zážitku je zákazník povinen seznámit se s jeho popisem na našem webu. Ten obsahuje zejména informace o povinné výbavě, podmínkách účasti, místě srazu, dostupných variantách a volitelných příplatkových službách.

Cena za služby a příplatky, které nejsou součástí poukazu, se řídí aktuálním ceníkem dodavatele uvedeným na webu nebo popisem v detailu konkrétního produktu (zážitku).

Privátní vs. veřejný zážitek

Zákazník je zodpovědný za volbu typu zážitku. Pokud chce mít jistotu garantovaného termínu, měl by zvolit privátní (soukromý) zážitek.

U privátních zážitků si zákazník určuje vlastní termín konání. Dodavatel jej zajistí dle požadavku objednatele, a to bez ohledu na minimální počet účastníků – termín proběhne i v případě, že se zúčastní pouze jedna osoba. Konkrétní možnosti počtů účastníků jsou uvedeny v detailu zážitku.

A. Zážitky bez předem vyhlášených termínů (zpravidla privátní)

- jakmile si zákazník s dodavatelem domluví konkrétní termín zážitku, tato dohoda je závazná. Termín by se už neměl měnit ani rušit.
- každý zážitek má uvedenou lhůtu, ve které je možné termín bez sankcí zrušit. Pokud zákazník zruší účast v této lhůtě, má nárok na domluvu náhradního termínu v době platnosti poukazu.
- pokud zákazník zruší účast po uplynutí této lhůty, poukaz (resp. cena zážitku) bez nároku na náhradu propadá.
- posun začátku nebo změna termínu ze strany zákazníka o více než 30 minut v den konání se považuje za zrušení termínu.

Dodavatel může z vážných důvodů (např. nemoc instruktora, porucha techniky, obsazenost sportoviště, nevhodné počasí, vyšší moc či vládní omezení) termín zrušit. V takovém případě má zákazník právo na náhradní termín v rámci platnosti poukazu.

Zákazník však nemá nárok na kompenzaci za případné náklady, jako je doprava, ubytování, ušlý zisk či čas spojený s cestou.

B. Zážitky s předem vyhlášenými termíny

Termíny konání

Držitel poukazu je povinen sám sledovat dostupné termíny veřejných (hromadných) kurzů na webu a zážitek využít v

době platnosti poukazu. Dodavatel čas od času informuje zákazníka nebo obdarovaného o možných nebo vyhlášených termínech, přičemž předpokládá, že obdrží od adresáta pozvánky akceptaci účasti na termínu.

Odstoupení od objednávky

Pokud objednatel zakoupí zážitek na pevně daný termín, nemá dle zákona právo od smlouvy odstoupit do 14 dnů od objednání. Dodavatel také není povinen umožnit změnu termínu konání.

Komunikace s obdarovaným

Pokud objednatel zakoupí zážitek pro jinou osobu, měl by dodavateli poskytnout kontaktní údaje obdarovaného. Díky tomu může dodavatel obdarovaného přímo informovat o podmínkách účasti, organizačních pokynech a dostupných termínech. Bez těchto údajů není přímá komunikace s obdarovaným možná.

Rušení objednaného termínu zákazníkem

Zákazník je povinen co nejdříve informovat dodavatele, pokud ví, že se domluveného termínu nebude moci zúčastnit.

- Zruší-li účast ve lhůtě stanovené dodavatelem, může mu dodavatel nabídnout náhradní termín. Poskytnutí náhradního termínu je však čistě na rozhodnutí dodavatele, nikoli jeho povinností.
- Náhradní termín určí dodavatel. Pokud zákazníkovi nebude vyhovovat, dodavatel není povinen nabídnout další termín ani poskytnout refundaci či jinou kompenzaci.

Nedosažení minimálního počtu účastníků

Dodavatel může zrušit zážitek, pokud není dosaženo minimálního počtu účastníků (například u kurzu via ferrata je potřeba minimálně 6 osob).

V takovém případě má zákazník nárok na účast v náhradním termínu během platnosti poukazu. Nemá však nárok na žádné další náhrady či odškodnění (např. za dopravu, ubytování, ušlý zisk, zklamání, čas strávený cestováním apod.).

Garance konání

U veřejných (hromadných) zážitků se konání odvíjí od naplnění minimální kapacity. Dodavatel proto neposkytuje záruky, že se zážitek vždy uskuteční v konkrétním vypsáném termínu. Tyto zážitky proto nejsou vhodné pro zákazníky, kteří potřebují mít 100% jistotu pevného termínu.

Více info:

Často kladené otázky, Obchodní podmínky a Vyloučení odpovědnosti na webu www.sportCourses.cz

Aktualizace 16.12.2025