

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) se vztahují na smlouvy uzavřené prostřednictvím internetového obchodu umístěného na webovém rozhraní <http://lollipopz-unikovka.cz/> (dále jen „**webové rozhraní**“) mezi

**naší společností:**

**Kids Escape s.r.o.**

se sídlem [Hráského](#) 2231/25, Chodov, 148 00– Praha 4.

společnost je zapsána v obchodním rejstříku Městským soudem v Praze, C 323287

IČ: 08688273

#### **Kontaktní údaje:**

Adresa pro doručování: [Sestroňovice 1, Frýdštejn, 463 42](#)

Telefon: 778 001 358

Kontaktní e-mail: [info@dpgamesczech.com](mailto:info@dpgamesczech.com)

Na emaily odpovídáme zpravidla ve lhůtě do 12 hodin, nejdéle však do 3 dnů

#### **Číslo účtů pro bezhotovostní platby:**

FIO a.s. 2801723259 / 2010

jako **prodávajícím**

a Vámi jako **kupujícím**.

### **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

K uzavření kupní smlouvy může dojít prostřednictvím internetového obchodu

Pravidla únikové hry naleznete zde: <https://lollipopz-unikovka.cz/pravidla-hry/>.

Uzavřením kupní smlouvy se zavazujeme dodat Vám službu nebo vstupenky uvedené v objednávce a Vy se zavazujete tyto vstupenky převzít (buď osobně, nebo od dopravce, nebo nechat zaslat emailem) a zaplatit nám kupní cenu (nebo jenom „cenu“), včetně nákladů spojených s dodáním služby nebo vstupenky a případných poplatků souvisejících se zvoleným způsobem platby, uvedenou v objednávce.

Vstupenky jsou používány k účasti na únikové hře.

Vlastnické právo ke vstupence nabýváte zaplacením celé kupní ceny, ne však dříve, než vstupenku převezmete/obdržíte.

#### **1.1. Vztahuje se kupní smlouva pouze na vstupenky?**

Jako **kupní smlouva** (nebo jenom „**smlouva**“) se zde označuje jakákoliv smlouva, uzavřená dle těchto obchodních podmínek. Může tedy jít například i o smlouvu o poskytování služeb v případě, že se zákazník rozhodne provést rezervaci v našem webovém rozhraní.

#### **1.2. Je kupní smlouva spotřebitelskou smlouvou?**

O spotřebitelskou smlouvu se jedná v případě, že jste spotřebitelem, tj. pokud jste fyzickou osobou a vstupenku kupujete mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. Pokud nejste spotřebitel, tak např. nemáte právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu.

#### **1.3. Jaká máte jako spotřebitel zvláštní práva?**

Jako spotřebitel máte především:

- právo odstoupit od smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku, jako je např. e-mail nebo internetový obchod (článek 5 těchto obchodních podmínek);
- právo na sdělení informací před uzavřením smlouvy (informace jsou obsaženy v těchto obchodních podmínkách nebo na webovém rozhraní);
- právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy

#### 1.4. Jak vyjádříte souhlas s obchodními podmínkami?

Zasláním objednávky a dále též potvrzením na webovém rozhraní stvrzujete, že jste se s těmito obchodními podmínkami seznámili a souhlasíte s nimi.

Znění obchodních podmínek můžeme měnit či doplňovat. Vaše práva a povinnosti se řídí vždy tím zněním obchodních podmínek, za jehož účinnosti vznikly.

## 2. KUPNÍ SMLOUVA

### 2.1. Jak uzavíráme kupní smlouvu?

Na webovém rozhraní je prezentována úniková hra Lollipopz včetně popisu hlavních vlastností. U hry je uvedena cena včetně veškerých daní, cel a poplatků. **Prezentace služby je informativního charakteru, a nejedná se o náš návrh na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.** Pro uzavření smlouvy je nutné, abyste odeslali objednávku a aby došlo k přijetí této objednávky z naší strany. Teprve v důsledku potvrzení objednávky můžete posléze obdržet vstupenku k účasti na únikové hře.

### 2.2. Jak podat objednávku?

Objedávku můžete podat vždy prostřednictvím webového rozhraní (vyplněním formuláře), případně způsobem, který podle aktuálních informací uvedených na webovém rozhraní umožňujeme.

Před odesláním objednávky zkontrolujte zadané údaje, **po stisknutí tlačítka „Potvrdit objednávku“ bude již Vaše objednávka závazná. Údaje uvedené v závazné objednávce považujeme za správné a úplné.** O jejich změně nás bezodkladně informujte e-mailem.

O obdržení objednávky vás budeme informovat. **Informace (potvrzení) o obdržení objednávky je zasílána automaticky a nejedná se o přijetí objednávky z naší strany, pokud to v potvrzení není výslovně uvedeno.**

Pokud budeme mít pochybnosti o pravosti a vážnosti objednávky, můžeme vás kontaktovat za účelem jejího ověření. Neověřenou objednávku můžeme odmítnout. Na takovou objednávku se potom hledí, jako by nebyla podána.

### 2.3. Kdy je tedy smlouva uzavřena?

**Kupní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy je vám doručeno přijetí objednávky z naší strany.** Přijetí objednávky vám bude zasláno na e-mailovou adresu, kterou jste uvedli v objednávce. Pokud by k přijetí objednávky nedošlo, je smlouva uzavřena okamžikem, kdy uhradíte celou kupní cenu nebo převezmete objednanou vstupenku (podle toho, co nastane dříve). Přijetí objednávky (akceptace) může být součástí informace o obdržení objednávky dle článku 2.2 těchto podmínek (pokud je to v potvrzení výslovně uvedeno), nebo může po tomto potvrzení následovat samostatně.

Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z webového rozhraní.

### 2.4. Můžete již odeslanou objednávku zrušit?

Objedávku, kterou jsme dosud nepřijali (tj. nebylo vám zasláno přijetí objednávky z naší strany podle článku 2.3 těchto obchodních podmínek), můžete zrušit e-mailem. **Všechny námi přijaté objednávky jsou závazné.** Pozdější zrušení objednávky je možné pouze po dohodě s námi.

### 2.5. Může se cena uvedená na webovém rozhraní měnit?

Ceny prezentované vstupenky a ceny za balení, dopravu a dodání zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na webovém rozhraní. Případné slevy z ceny vstupenky nelze vzájemně kombinovat, ledaže je na webovém rozhraní výslovně uvedeno něco jiného.

V případě, že na naší straně došlo ke zcela zjevné technické chybě při uvedení ceny vstupenky na webovém rozhraní nebo v průběhu objednávání, **nejíme povinni dodat vám vstupenky za tuto zcela**

**zjevně chybnou cenu**, a to ani v případě, že vám bylo zasláno přijetí objednávky podle těchto obchodních podmínek. **V takovém případě si vyhraujeme právo odstoupit od smlouvy.** Pokud cena uvedená u vstupenky na webovém rozhraní nebo v průběhu objednávání již není aktuální, neprodleně vás na tuto skutečnost upozorníme. Pokud dosud nedošlo k přijetí vaší objednávky, nejsme povinni smlouvu uzavřít.

## 2.6. FAKTURACE

Při zaplacení objednávky od nás obdržíte daňový doklad v českém jazyce emailem.

## 3. PLATEBNÍ PODMÍNKY A DORUČENÍ

### 3.1. Jaké způsoby platby přijímáme?

Kupní cenu můžete uhradit především následujícími způsoby:

- v hotovosti při zaslání vstupenky na dobírku
- bezhotovostně před dodáním vstupenky převodem na náš bankovní účet (pokyny vám budou sděleny v potvrzení objednávky)
- platební kartou přes platební bránu GoPay před dodáním vstupenky.

Případné další způsoby platby jsou uvedeny na webovém rozhraní.

**Některé způsoby platby (zejména dobírka) mohou být dále zpoplatněny.** Tyto poplatky jsou uvedeny na webovém rozhraní. V objednávce bude vždy uvedena konečná cena, která již poplatky související se zvoleným způsobem platby zahrnuje.

### 3.2. Kdy nastane splatnost kupní ceny?

V případě platby v hotovosti je cena splatná při převzetí vstupenky. V případě bezhotovostní platby před dodáním vstupenky je cena splatná do dvou dnů od přijetí objednávky dle článku 2.3. Váš závazek uhradit cenu je při bezhotovostní platbě splněn okamžikem připsání příslušné částky na náš bankovní účet.

**Souhlasem s těmito obchodními podmínkami nám zároveň udělujete souhlas s poskytnutím účtenky elektronickou formou.**

### 3.3. Jak posíláme vstupenku?

Způsoby dodání vstupenek jsou uvedené na **webovém rozhraní**. Konkrétní způsob dodání vstupenky můžete zvolit v objednávce.

### 3.4. Jaké jsou náklady na dodání vstupenky?

Aktuální náklady na dodání vstupenky jsou uvedeny na **webovém rozhraní**.

V objednávce bude vždy uvedena konečná cena, která již náklady na zvolený způsob dopravy zahrnuje.

### 3.5. Kdy vám vstupenku dodáme?

Doba dodání vstupenky vždy závisí na jeho dostupnosti a na zvoleném způsobu dopravy a platby.

Vstupenky, které je skladem, zpravidla expedujeme do 24 hodin od přijetí objednávky (při zaslání vstupenek na dobírku nebo při osobním odběru), případně od připsání platby na náš účet (při bezhotovostní platbě). Vstupenky zasílané na email, odchází v okamžiku připsání platby na náš účet.

Vstupenky, které chcete zaslat na adresu a nejsou skladem, expedujeme, jakmile je to možné. O přesném datu vás budeme informovat.

Dodáním vstupenek podle těchto obchodních podmínek se rozumí okamžik, kdy je vám vstupenka doručena. Pokud bezdůvodně odmítnete převzít vstupenky, nepovažuje se tato skutečnost za nesplnění povinnosti dodat vstupenky z naší strany, ani za odstoupení od smlouvy z vaší strany.

### 3.6. Jak postupovat při převzetí vstupenky?

**Při převzetí vstupenky zkontrolujte neporušenost obalu vstupenky.** Pokud zjistíte nedostatky, neprodleně informujte dopravce i nás. Pokud odmítnete zásilku s poškozeným obalem převzít, nepovažuje se to za bezdůvodné odmítnutí.

Okamžikem převzetí zásilky (nebo okamžikem, kdy jste měli povinnost vstupenku převzít, ale v rozporu se smlouvou jste tak neučinili), na vás přechází odpovědnost za nahodilou zkázu, poškození či ztrátu zásilky. Na vstupence je důležitý unikátní kód, díky kterému můžete vstupenku uplatnit

V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno vstupenku doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním vstupenky, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

### **3.7. Co se stane v případě, že vstupenku nepřevzmete?**

Pokud je z důvodů na vaší straně nutno vstupenku doručovat opakovaně nebo jiným než sjednaným způsobem, jste povinni uhradit náklady spojené s takovým doručováním.

V případě, že vstupenku bezdůvodně nepřevzmete, **máme nárok na náhradu nákladů spojených s dodáním vstupenky a jeho uskladněním**, jakož i dalších nákladů, které nám z důvodu nepřevzetí vstupenky vzniknou. Tyto náklady nepřesáhnou 10,- Kč za každý den trvání uskladnění. Náklady na uskladnění mohou dosáhnout maximálně částky celkem 500,- Kč nebo výše kupní ceny, pokud je nižší než 500 Kč.

Dále máme v takovém případě právo od smlouvy odstoupit.

## **4. Odstoupení od kupní smlouvy**

### **4.1. Jak můžete od smlouvy odstoupit?**

Od kupní smlouvy můžete odstoupit **ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí vstupenky, pokud nebudete se však v této době nebudete účastnit únikové hry.** Odstoupit od smlouvy tak můžete pouze před použitím vstupenky. Po využití vstupenky k rezervaci termínu, lze rezervaci zrušit nejpozději 24h před termínem rezervace, v opačném případě vstupenka propadá i s rezervací.

Odstoupení od smlouvy nemusíte nijak zdůvodňovat.

V případech, kdy má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, je prodávající také oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit, a to až do doby převzetí vstupenky kupujícím. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.

Je-li společně se vstupenkou poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se vstupenkou prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

### **4.2. Jaké má odstoupení od smlouvy důsledky?**

Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší a hledí se na ni, jako kdyby nebyla uzavřena.

### **4.3. Jakým způsobem nám vrátíte vstupenku?**

Pokud bylo vybráno doručení vstupenky emailem není třeba ji vracet a další body neplatí.

V případě, že vstupenka byla doručena emailem pro její vrácení nám musíte poskytnout její prozatím nevyužitý unikátní kód. Pokud bylo vybráno fyzické doručení jste povinni nám vrátit do 14 dnů od odstoupení od smlouvy na naši doručovací adresu, nebo na adresu našeho sídla. **Vstupenky nezasílejte na dobírku.** Vstupenky zaslané na dobírku nejsme povinni převzít.

K vrácené vstupence doporučujeme přiložit:

- písemné vyjádření o odstoupení od smlouvy (na našem formuláři nebo jinak) a zvoleném způsobu vrácení peněz (převod na účet, osobní převzetí hotovosti nebo poštovní poukázka či jinak). Do vyjádření uveďte adresu pro doručování, telefon a e-mail.

**Nepředložení některého z výše uvedených dokladů nebrání kladnému vyřízení vašeho odstoupení od smlouvy dle zákonných podmínek.**

#### 4.4. Kdy dostanete zpět své peníze?

Veškeré přijaté peněžní prostředky vám vrátíme do 30 dnů od odstoupení od smlouvy. Berte však na vědomí, že nejsme povinni vrátit vám peníze dříve, než nám vrátíte vstupenku nebo prokážete, že jste nám vstupenku odeslali. Vedle kupní ceny nemáte nárok na vrácení nákladů na dodání vstupenky k vám.

Peníze vám vrátíme:

- stejným způsobem, jakým jsme je přijali, nebo
- způsobem, jaký budete požadovat.

Vedle výše uvedených způsobů můžeme peníze vždy vrátit i zasláním na vámi sdělený bankovní účet nebo účet, ze kterého byly prostředky poukázány k úhradě kupní ceny (pokud nám do deseti dnů od odstoupení od smlouvy žádný nesdělíte). Přijetím těchto obchodních podmínek vyslovujete svůj souhlas se zasláním peněžních prostředků dle předchozí věty za podmínky, že vám tímto způsobem nevzniknou žádné další náklady.

**Náklady spojené s odesláním vráceného vstupenky na naši adresu hradíte vy, a to i v případě, že vstupenka nemůže být vrácena pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.**

#### 4.5. Co když byla vrácená vstupenka poškozena?

Při zasílání zabalte vstupenku do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jejímu poškození či zničení. Nárok na úhradu škody vzniklé na vstupence je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

#### 4.6. Kdy můžeme odstoupit od kupní smlouvy my?

Vyhrazujeme si právo odstoupit od smlouvy v následujících případech:

- technickou chybou byla na webovém rozhraní uvedena zcela zjevně chybná cena vstupenky (článek 2.5 těchto obchodních podmínek);
- plnění se stane objektivně nemožným nebo protiprávním.

V případě, že nastala některá z výše uvedených skutečností, budeme vás o našem odstoupení od smlouvy neprodleně informovat. Odstoupení je vůči vám účinné okamžikem, kdy je vám doručeno.

Pokud jste již zcela nebo zčásti uhradili kupní cenu, vrátíme vám přijatou částku bezhotovostně na účet, který nám pro tento účel sdělíte, nebo ze kterého jste provedli úhradu. Peníze vrátíme do pěti dnů od odstoupení od kupní smlouvy.

### 5. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A REKLAMAČNÍ ŘÁD

**5.1** Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

**5.2** Nemá-li věc vlastnosti stanovené v § 2161 ObčZ, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součástí věci, může kupující požadovat jen výměnu součástí; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.

**5.3** Reklamací může kupující uplatnit u prodávajícího prostřednictvím elektronické pošty na email [info@dpgamesczech.com](mailto:info@dpgamesczech.com). Prodávající doporučuje kupujícímu následující postup uplatnění reklamací:

zasláním poškozeného zboží/Voucheru spolu s kopií faktury a popisem závady na doručovací adresu.

**5.4** Prodávající rozhodne o reklamaci kupujícího ihned, ve složitých případech do 10 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží, která je zapotřebí k odbornému posouzení vady. Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě.

## 6. UKLÁDÁNÍ COOKIES

- Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

## 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### 8.1. Jaká oprávnění máme k výkonu naší činnosti a kdo nás při ní kontroluje?

K prodeji vstupenek jsme oprávněni na základě živnostenského oprávnění. Naše činnost nepodléhá jinému povolování.

Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Kontrolu dodržování právních předpisů týkajících se technických požadavků na vstupenky a bezpečnost vstupenek provádí Česká obchodní inspekce (<http://www.coi.cz/>). Česká obchodní inspekce provádí též kontrolu dodržování předpisů na ochranu spotřebitele. Práva spotřebitelů hájí i jejich zájmová sdružení a jiné subjekty na jejich ochranu. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

### 8.2. Jak vyřizujeme stížnosti?

Případné stížnosti vyřizujeme prostřednictvím svého kontaktního e-mailu. Dále se můžete obrátit na subjekty uvedené v článku 7.1. Ve vztahu k našim zákazníkům nejsme vázáni žádnými kodexy chování, ani žádné takové nedodržujeme.

### 8.3. Jaká máte práva při vzniku spotřebitelského sporu?

Jste-li spotřebitel a vznikne-li mezi námi spor ze smlouvy, který se nám nepodaří vyřešit přímo, máte právo obrátit se s tímto sporem na Českou obchodní inspekci (adresa: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, [Štěpánská 15, 120 00 Praha 2](#); webové rozhraní: [www.coi.cz](http://www.coi.cz), [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz); elektronický kontakt: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); telefon: +420 296 366 360) za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Toto právo můžete uplatnit nejpozději do 1 roku ode dne, kdy jste u nás poprvé uplatnili právo, které je předmětem tohoto spotřebitelského sporu.

Pro podání stížnosti týkající se vstupenky nebo služeb, které jste u nás zakoupili, a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů můžete rovněž využít on-line platformu, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### 8.4. Co byste ještě měli vědět?

Při uzavírání smlouvy jsou použity prostředky komunikace na dálku (zejména síť internet). Náklady vzniklé při použití prostředků komunikace na dálku (především náklady na internetové připojení nebo na telefonní hovory) hradíte sami. **Tyto náklady se neliší od běžné sazby.**

Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související se smlouvou mezi námi probíhá v písemné formě, a to buď e-mailem, doporučeně poštou nebo osobním doručením. Z naší strany vám budeme doručovat na adresu elektronické pošty uvedenou v objednávce nebo ve vašem uživatelském účtu.

O způsobu zajištění zpětného odběru použitých výrobků, které jsou svou povahou elektrozařizáním, vás budeme v souladu se zákonem č. 185/2001 Sb., zákon o odpadech, ve znění pozdějších předpisů, informovat.

V případě, že je některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné (nebo se takovým stane), použije se namísto něj ustanovení, které se svým smyslem nejvíce blíží neplatnému, neúčinnému nebo nepoužitelnému ustanovení. Neplatností, neúčinností nebo nepoužitelností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení. **Měnit či doplňovat smlouvu (včetně obchodních podmínek) lze pouze písemnou formou. Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1.11.2019.**