

## **I. Všeobecná ustanovení**

### **I. 1**

Obchodní společnost FARMAPARK, s.r.o., Uhříněveská 364, 252 43 Průhonice, IČO: 29153948, vedená u rejstříkového soudu v Praze pod spisovou značkou C 204791 je provozovatelem zábavního areálu FARMAPARK umožňujícím trávení volného času v zábavním areálu pro celou rodinu (dále jako „FARMAPARK“).

### **I. 2**

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti mezi společnostmi FARMAPARK, s.r.o. a objednatelem služby nebo zboží, popř. třetí osobou, v jejíž prospěch je služba objednána, nebo která službu využije. Veškeré takové smluvní vztahy se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky a těmito VOP.

### **I. 3**

Vztahy, které neupravují tyto VOP, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

## **II. Vymezení pojmů**

### **II. 1**

Spotřebitelská smlouva - smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiná smlouva, kde na jedné straně vystupuje podnikatel a na druhé straně spotřebitel; spotřebitelem je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní činnosti nebo jiné podnikatelské činnosti.

### **II. 2**

Poskytovatel služby nebo též poskytovatel, FARMAPARK, s.r.o. - je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti; přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů poskytuje služby.

### II. 3

Objednatel služby nebo též objednatel - objednatelem může být spotřebitel, tj. osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti; fyzická či právnická osoba, která užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito službami; nebo také podnikatel, který užívá služby za účelem podnikatelské činnosti.

### II. 4

Příjemce služby nebo též příjemce - je jím buď, přímo objednatel služby, nebo třetí osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, a ta s ní projevila souhlas, příp. třetí osoba, které příjemce služby svá práva a povinnosti ze smlouvy postoupil.

### II. 5

Uzavření smlouvy - objednávka objednatele je návrhem na uzavření smlouvy a samotná smlouva je uzavřena okamžikem doručení závazného souhlasu poskytovatele služeb objednateli s tímto jeho návrhem (potvrzením objednávky ze strany poskytovatele služeb); od tohoto okamžiku mezi poskytovatelem a objednatelem vznikají vzájemná práva a povinnosti; je-li smlouva uzavřena ve prospěch třetí osoby, ta se stává oprávněnou až okamžikem, kdy se smlouvou projeví souhlas; dokud třetí osoba 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 třetí osoby vyhradila (totéž platí, pokud třetí osoba souhlas odepřela). Souhlasem příjemce služeb s těmito VOP se rozumí souhlas zasláný při žádosti o rezervaci konkrétního termínu poskytnutí služby. Uplatní-li příjemce poukaz, má se za to, že příjemce služeb s těmito VOP projevilsouhlas.

### II. 6

Službou jsou veškeré služby poskytované poskytovatelem objednateli nebo příjemci služby za podmínek stanovených v těchto VOP.

## II. 7

Poukaz – je poukázka na poskytnutí zboží nebo služeb, příp. slev na zboží a služby poskytovatele. Zprostředkovatelem služeb poskytovatele jsou zejména slevové portály. Zprostředkovatel služeb prodá příjemci služby poukaz s unikátním kódem, kdy následně po obdržení příjemce služby provede v rezervačním systému portálu rezervaci termínu návštěvy FARMAPARKu. Po příjezdu příjemce služby předloží tento poukaz, který bude na pokladně vyměněn za kartu, se kterou příjemce služby prochází areálem a monitoruje čas pobytu na FARMAPARK.

## **III. Informace o uzavřené smlouvě a VOP**

### III. 1

Odesláním objednávky (tj. návrhu na uzavření smlouvy) objednatel stvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a že s nimi bezvýhradně souhlasí. Tyto VOP tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy.

### III. 2

Smlouva je uzavírána v českém jazyce, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Tyto VOP jsou zobrazeny na internetových stránkách [www.farmapark.eu](http://www.farmapark.eu)

## **IV. Ochrana osobních údajů**

### IV. 1

Osobní údaje objednatele, resp. příjemce těchto služeb, potřebné pro komunikaci, mohou být použity pro účely plnění uzavřené smlouvy nebo jejích změn, včetně rezervace služeb (aktivit), marketingových aktivit a propagace zboží a služeb FARMAPARK a.s., s čímž příjemce služeb projevuje svůj souhlas akceptací těchto Všeobecných obchodních podmínek.

#### IV. 2

V případě, že je příjemcem služeb osoba odlišná od objednatele, budou její osobní údaje použity pro účely plnění smlouvy stejně jako u objednatele, za podmínek uvedených v bodě IV. 1 těchto VOP.

#### IV. 3

Osobní údaje zákazníků jsou uchovávány v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění. Veškeré údaje získané od zákazníků jsou užívány výhradně pro vnitřní potřebu poskytovatele služeb a nejsou poskytovány třetím osobám. Výjimku představují externí dodavatelé služeb, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v rozsahu, nutném pro splnění smlouvy. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití.

#### IV. 4

Objednatel či příjemce služeb projevuje spolu se souhlasem s těmito VOP i souhlas se zasíláním informací o připravovaných aktivitách poskytovatele služeb (tj. slevách, akcích apod.).

#### IV. 5

Poskytovatel služeb vyhodnocuje pro statistické účely informace o užívání internetových stránek [www.farmapark.eu](http://www.farmapark.eu) (např. počet uživatelů navštěvujících tyto stránky, odkud byl vstup na internetové stránky učiněn). Tyto informace jsou pouze číselné (bez osobních údajů) a budou použity pro potřeby vnitřních rozborů a analýz za účelem zlepšení kvality internetových stránek poskytovatele služeb.

#### IV. 6

Příjemce služeb projevuje spolu se souhlasem s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami souhlas s pořizováním a uveřejňováním jeho fotografií a audio/video záznamů a fotografií a audio/video záznamů jeho dítěte na webových stránkách a sociálních sítích poskytovatele služeb a s využitím těchto fotografií a audio/video záznamů pro účely propagace poskytovatele a prodeje produktů a služeb poskytovatele.

#### IV.7

Veškeré materiály a informace na stránkách poskytovatele služeb jsou výhradně duševním vlastnictvím této společnosti nebo osob s ním spolupracujících. Tyto materiály a informace nesmí být jakkoliv použity nebo upravovány bez souhlasu poskytovatele služeb.

#### IV. 8

Internetové stránky poskytovatele služeb mohou obsahovat odkazy na jiné internetové stránky třetích osob; poskytovatel služeb není odpovědný za obsah takových internetových stránek a za služby na nich nabízené.

### **V. Předmět smlouvy**

#### V. 1

Předmětem smluvního vztahu je závazek poskytovatele služeb zajistit dodání služeb popsaných ve smlouvě (tedy objednavce a jejím potvrzení) a závazek objednatele zaplatit za poskytnutí těchto služeb poskytovateli sjednanou cenu. Smluvní vztah vzniká mezi objednatelem služby a poskytovatelem služeb doručením potvrzení objednávky ze strany poskytovatele objednateli (tj. okamžikem uzavření smlouvy).

#### V. 2

Objednatel může objednat konkrétní poukaz z aktuální nabídky poskytovatele služeb za cenu platnou v době objednávky.

#### V. 3

Objednávku služeb lze učinit prostřednictvím internetových stránek poskytovatele služeb, telefonicky nebo emailem. Objednávka představuje návrh objednatele na uzavření smlouvy, jejímž předmětem bude poskytnutí služby uvedené v objednávce, za podmínek v ní a v těchto VOP uvedených.

#### V. 4

Poskytovatel služeb doručí objednateli nebo třetí osobě, v jejíž prospěch je smlouva sjednána po přijetí platby, dárkový poukaz. Místem dodání dárkového poukazu je místo takto označené objednatelem v objednávkovém formuláři či při telefonické objednávce.

#### V. 5

Dárkový poukaz je opatřený unikátním kódem (tj. evidenční číslo přidělené poskytovatelem služeb), a případně je k němu přiložen průvodní dopis obsahující další podmínky, za kterých bude služba realizována s ohledem na její charakter.

#### V. 6

Dárkové poukazy jsou doručovány objednateli elektronicky, na uvedenou emailovou adresu, popř., po dohodě a uhrazení poplatku 199 Kč, v dárkovém obalu prostřednictvím České pošty nebo mohou být objednatelem vyzvednuty v provozovnách poskytovatele.

#### V. 7

Doba, po kterou trvá závazek poskytovatele služeb dodat službu, je uvedena na zaslaném dárkovém poukazu.

#### V. 8

Po uplynutí doby platnosti poukazu ztrácí příjemce služby nárok na poskytnutí služby bez nároku na vrácení peněz, závazek poskytovatele služeb uplynutím doby platnosti poukazu zaniká.

#### V. 9

Oprávnění využít službu může být převedeno na třetí osobu.

## V. 10

Rezervace termínu využití konkrétní služby musí být sjednána s poskytovatelem služeb tak, aby služba byla využita, s ohledem na kapacity, do konce doby platnosti poukazu. Rezervaci je nutno provést do 60 kalendářních dnů od nákupu (tj. od data potvrzení objednávky). Pokud bude rezervace provedena po stanovené lhůtě, poskytovatel nemusí, s ohledem na kapacity, objednateli nabídnout požadovaný termín a objednatel se ho tudíž nemůže domáhat.

## **VI. Storno rezervace**

### VI. 1

Příjemce služby je oprávněn zrušit rezervaci konkrétního termínu poskytnutí služby nejpozději 15 kalendářních dnů před sjednaným termínem poskytnutí služby a sjednat si v rámci doby platnosti poukazu nový termín.

### VI. 2

V případě, že je rezervace zrušena později (anebo se klient vůbec nedostaví) než ve výše stanovené lhůtě 15 kalendářních dnů před sjednaným termínem, je příjemce služby oprávněn žádat o novou rezervaci v rámci doby platnosti poukazu, je však povinen uhradit storno poplatek za zrušení služby, a to takto:

a) náklady poskytovatele služeb (společnosti FARMAPARK s r.o.) ve výši 50% ze standardní ceny objednané služby, jež neobsahuje ubytování v hotelu,

b) v případě balíčku služeb obsahujícím ubytování u subdodavatele poskytovatele (hotelu, kde je poskytováno ubytování) je příjemce povinen uhradit náklady za storno veškerých služeb týkajících se ubytování v příslušném hotelu dle obchodních podmínek uveřejněných na [www](http://www) stránkách příslušného hotelu, a dále náklady poskytovatele služeb ve výši 25% z celkové ceny objednaného balíčku.

### VI. 3

Poskytovatel je oprávněn zrušit rezervaci služby nejpozději 5 pracovních dnů před sjednaným termínem poskytnutí služby. Objednatel má v takovém případě právo sjednat si termín nový. Pokud za této situace nebude možné si zážitek rezervovat v rámci platnosti poukazu, bude mu poskytovatelem služby doba platnosti poukazu prodloužena o 1 měsíc.

### VI. 4

V případě, že bude rezervace stornována z důvodu vyšší moci (zejména počasí, pokud má vliv na poskytnutí služby apod.), má příjemce služby nárok na sjednání nového termínu v rámci platnosti poukazu, popř. nebude-li možný termín v rámci doby platnosti poukazu, tak nejbližší možný termín, nemá však nárok na náhradu škody vzniklé mu v souvislosti se zrušením rezervace.

## **VII. Práva a povinnosti smluvních stran**

### VII. 1

Příjemce služby je povinen sám posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému absolvování vybrané služby. Příjemce služby využívá vybranou službu zcela na svou vlastní odpovědnost.

### VII. 2

Příjemce služby je povinen obstarat si všechny potřebné dokumenty nutné k využití služby (např. pojištění) a je povinen dopravit se na vlastní náklady do areálu FARMAPARK.

### VII. 3

Poskytovatel služeb nenesе žádnou odpovědnost za případné škody, vzniklé v důsledku neplatnosti nebo neúplnosti potřebných dokumentů, které si zajišťuje příjemce služby.



#### VII. 4

Příjemce služby je povinen dostavit se na vlastní odpovědnost a náklady ve sjednaném termínu na místo poskytnutí služby

#### VII. 5

Příjemce služby je povinen dostavit se na místo poskytnutí služby s poukazem pro tuto službu určeným (tj. označeným popisem služby a evidenčním číslem) a poukaz odevzdat poskytovateli služeb (resp. jeho zástupci/subdodavateli/odpovědné osobě) na místě poskytnutí služby. Pokud příjemce nepředloží před poskytnutím služby platný poukaz, bude rezervace považována za stornovanou ze strany příjemce služby s důsledky uvedenými v bodě VI., čl. VI. 2 těchto VOP.

#### VII. 6

Objednatel 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.

#### VII. 7

Příjemce služby odpovídá za škody, které způsobí poskytovateli služeb nebo jeho subdodavateli v rámci čerpání služeb z důvodu porušení pokynů odpovědné osoby, se kterými byl seznámen před poskytnutím služby nebo prostřednictvím dárkového poukazu a/nebo průvodního dopisu.

#### VII. 8

Do objektu FARMAPARKU je vstup se zvířaty zakázán, s výjimkou vstupu asistenčních a vodících psů, u nichž je personál daného objektu oprávněn požadovat předložení příslušného průkazu. Bez předložení příslušných dokladů nemusí být do objektu zvíře vpuštěno.

## VII. 9

Příjemce služby je povinen dodržovat v prostorách objektu poskytovatele služeb návštěvní řád a další pokyny, tj. zákaz kouření, zákaz konzumace potravin mimo prostory k tomu určené, zákaz krmit zvířata, zákaz pohybovat se v jejich bezprostřední blízkosti a vyhazovat cizí předměty do jejich výběhů, rušit je hlukem nebo jiným nevhodným chováním, vnášet do FARMAPARKU nafukovací balónky a jiné pro zvířata nebezpečné předměty. Pohyb v blízkosti elektrického ohradníku a vodních ploch je na vlastní nebezpečí příjemce služby. Pobyt dětí na dětském hřišti a jízda v elektrickém vozíku je povolena pouze pod dohledem rodičů a na jejich odpovědnost. Porušení shora uvedených povinností bude sankcionováno pokutou ve výši 1 500,-Kč za každé porušení.

## VII.10

Příjemce služby bere na vědomí, že pohyb ve FARMAPARKU je na jeho vlastní odpovědnost a je povinen přizpůsobit užití služeb své fyzické kondici a zdravotním předpokladům. Příjemce služby se zavazuje zajistit řádný dohled nad svými nezletilými dětmi a bude dbát zejména na dodržování zásad uvedených v článku VII.9 výše a v návštěvním řádu.

## **VIII. Cena a platební podmínky**

### VIII. 1

Cena nabízených poukazů je vždy uvedena na internetových stránkách zprostředkovatele či poskytovatele služeb. Cena může být kupujícím uhrazena pouze způsoby, které jsou nabízeny na internetových stránkách zprostředkovatele nebo poskytovatele služeb.

### VIII. 2

Platba musí být provedena v měně uvedené na faktuře. V případě úhrady online platební kartou, hradí zákazník veškeré poplatky, tak aby poskytovateli služeb byla sjednaná cena za služby připsána na jeho účet v plné výši.

### VIII. 3

Je-li cena služby hrazena poukázkou vystavenou třetí osobou, kterou poskytovatel služeb přijímá, řídí se doba platnosti poukázky pravidly stanovenými třetí osobou, která poukázku vystavila.

### VIII. 4

K ceně poskytované služby budou připočteny náklady na tisk, balné a doručení dárkového balíčku, v případě doručení Českou poštou doporučeně za cenu 199 Kč s dobou doručení 10 pracovních dnů následujících po dni potvrzení objednávky a připsání úhrady na účet poskytovatele. Doručení dárkového poukazu prostřednictvím emailu, je zdarma.

## **IX. Odstoupení od smluvního vztahu**

### IX. 1

Poskytovatel služby je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy) z důvodů podstatného porušení povinností příjemce služeb plynoucích z uzavřené smlouvy. V takovém případě má poskytovatel služeb nárok na uhrazení nákladů vynaložených v souvislosti s plněním uzavřené smlouvy stanovených paušálně jako 100% z ceny služby.

### IX. 2

Objednatel má právo okamžitě odstoupit od smlouvy v následujících případech:

- a) V případě podstatného porušení povinností poskytovatele služeb plynoucích z uzavřené smlouvy.

b) Objednatel, který je spotřebitelem má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 kalendářních dnů od uzavření smlouvy, pokud byla smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (internet, e-mail, telefon), a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. Rozhodne-li se objednatel využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy doručit poskytovateli služeb nejpozději do 14. dne od převzetí poukazu.

c) Objednatel má právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy od okamžiku jejího uzavření do okamžiku rezervace služby za předpokladu, zaplatí-li poskytovateli odstupné ve výši 50% z ceny služby (k pokrytí nákladů vynaložených v souvislosti s plněním uzavřené smlouvy).

d) V případě žádosti o odstoupení od smlouvy, v době po provedení rezervace, zaniká nárok na vrácení peněz v plné výši.

### IX. 3

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

### IX. 4

Objednatel je při odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytnutí služby prostřednictvím dárkového poukazu, povinen vrátit poskytovateli převzatý dárkový poukaz, jinak je odstoupení neplatné.

## **X. Reklamáce**

### X. 1

Poskytovatel služeb je povinen příjemci služeb zajistit poskytnutí služeb specifikovaných v poukazu v souladu s uzavřenou smlouvou, těmito VOP a obecně závaznými právními předpisy.

## X. 2

Zákazník 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 v ní uvést evidenční číslo dárkového poukazu a popsat vady poskytnuté služby.

## X. 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).

## X. 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.

## **XI. Závěrečná ustanovení**

### XI. 1

Tyto všeobecné smluvní podmínky společnosti FARMAPARK s r.o. jsou platné od 31.5.2015.