



Všeobecné obchodní podmínky

I.

Základní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) jsou vydané dle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“)

SUNDISK s.r.o.

IČ: 25499441

DIČ: CZ25499441

se sídlem: Podhorská 1124/93, 466 01 Jablonec nad Nisou

zapsané u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 21198

kontaktní údaje:

e-mail: info@sundiskfamily.cz

telefon: +420 485 100 500

web: www.sundiskfamily.cz

(dále jen „**prodávající**“)

2. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a fyzické osoby, která uzavírá kupní smlouvu mimo svou podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen: „**kupující**“) prostřednictvím webového rozhraní umístěného na webové stránce dostupné eshop.sundiskfamily.cz (dále jen „**internetový obchod**“).
3. Předmětem kupní smlouvy je poskytnutí služby, kde kupující je příjemcem služby a prodávající poskytovatel služby.
4. Zážitek je služba, kterou plní pro zákazníky prodávající či jeho dodavatel.
5. Poukaz je dokladem o uzavření smlouvy, kterým se zákazník prokazuje u dodavatele před plněním zážitku.
6. Dárkový balíček je zásilka obsahující poukaz, tyto obchodní podmínky a formulář pro odstoupení od smlouvy, kterou prodávající zaslá objednateli po zakoupení zážitku.
7. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.
8. Tyto obchodní podmínky a kupní smlouva se uzavírají v českém jazyce.

II.

Informace o službách a cenách

1. Ceny služeb jsou uvedeny v internetovém obchodě nebo v objednávce v okamžiku uzavření smlouvy. Ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků včetně nákladů. Ceny služeb zůstávají v platnosti po dobu, po kterou jsou zobrazovány

v internetovém obchodě. Toto ustanovení nevyklučuje sjednání kupní smlouvy za individuálně sjednaných podmínek.

2. Veškerá prezentace služeb umístěná v katalogu internetového obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně těchto služeb.
3. V internetovém obchodě jsou zveřejněny informace o nákladech spojených s balením a dodáním služeb.
4. Případné slevy z kupní ceny služby nelze navzájem kombinovat, nedohodne-li se prodávající s kupujícím jinak.

III.

Objednávka a uzavření kupní smlouvy

1. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory), hradí kupující sám. Tyto náklady se neliší od základní sazby.
2. Kupující provádí objednávku služby těmito způsoby:
 - prostřednictvím svého zákaznického účtu, provedl-li předchozí registraci v internetovém obchodě,
 - vyplněním objednávkového formuláře bez registrace.
3. Při zadávání objednávky si kupující vybere službu, počet kusů, způsob platby a doručení.
4. Před odesláním objednávky je kupujícímu umožněno kontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objednávku kupující odešle prodávajícímu kliknutím na tlačítko Odeslat objednávku. Údaje uvedené v objednávkce jsou prodávajícím považovány za správné. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři a potvrzení kupujícího o tom, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil.
5. Neprodleně po obdržení objednávky zašle prodávající kupujícímu potvrzení o obdržení objednávky na e-mailovou adresu, kterou kupující při objednání zadal. Toto potvrzení se považuje za uzavření smlouvy. Přílohou potvrzení jsou aktuální obchodní podmínky prodávajícího. Kupní smlouva je uzavřena potvrzením objednávky prodávajícím na e-mailovou adresu kupujícího.
6. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávkce nemůže prodávající splnit, zašle kupujícímu na jeho e-mailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením kupujícího o přijetí této nabídky prodávajícímu na jeho e-mailovou adresu uvedenou v těchto obchodních podmínkách.
7. Všechny objednávky přijaté prodávajícím jsou závazné. Kupující může zrušit objednávku, dokud není kupujícímu doručeno oznámení o přijetí objednávky prodávajícím. Kupující může zrušit objednávku telefonicky na telefonní číslo nebo e-mail prodávajícího uvedený v těchto obchodních podmínkách.
8. V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně prodávajícího při uvedení ceny služby v internetovém obchodě nebo v průběhu objednávání, není prodávající povinen dodat

- kupujícímu službu za tuto zcela zjevně chybnou cenu. Prodávající informuje kupujícího o chybě bez zbytečného odkladu a zašle kupujícímu na jeho e-mailovou adresu pozměnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením o přijetí kupujícím na e-mailovou adresu prodávajícího.
9. Doba platnosti poukazu je 1 rok. Po uplynutí doby platnosti poukazu ztrácí kupující právo na poskytnutí služby a závazek prodávajícího poskytnout službu uplynutím doby platnosti poukazu zaniká. Kupující v takovém případě nemá právo na vrácení ceny zážitku.
 10. Platnost poukazu může být po dohodě s prodávajícím prodloužena o další 2 měsíce za příplatek 20 % z původní částky obsažené v objednávce, a to pouze jednou. Poukaz nemůže být směněn za peníze.
 11. Dohodu o prodloužení platnosti poukazu je nutné uzavřít nejpozději v poslední den platnosti poukazu. Dohodu lze uzavřít mailem. Pokud by po zakoupení poukazu byla cena služby změněna, je kupující povinen rozdíl v ceně prodávajícímu zaplatit do 10 dnů od vyzvání prodávajícím, jinak nebude poukaz prodloužen. Poukazy, kterým uplynula doba platnosti a které nebyly platně prodlouženy, propadají a prodávající není povinna vrátit cenu zážitku.

IV. Rezervace termínu

1. Rezervace termínu a místa musí být provedeno nejpozději dva týdny před zamýšleným plněním zážitku a nejméně dva týdny před koncem platnosti poukazu. Rezervovat zážitek na termín, který nastane po konci platnosti poukazu, nelze. Rezervace se provádí s provozovatelem prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v obchodních podmínkách. Rezervace může nejdříve poté, co byla uhrazena cena poskytovaných služeb.
2. Stornuje-li prodávající rezervaci více než 3 pracovní dny před sjednaným termínem rezervovaného zážitku, pak má příjemce právo na sjednání nové rezervace v rámci platnosti poukazu.
3. Stornuje-li prodávající rezervaci v době od 3 pracovních dnů před sjednaným termínem rezervovaného zážitku a později, pak bude příjemci poskytnut náhradní termín.
4. Stornuje-li prodávající rezervaci kvůli vyšší moci, kterou je zejména nepřízeň počasí u zážitků, na jejichž řádné uskutečnění má počasí vliv, má příjemce právo na sjednání nového termínu v rámci platnosti poukazu. V případě, že doba platnosti poukazu již neumožňuje uskutečnit služby (služby jsou sezónní, např. vyžadují sněhovou pokrývku), má příjemce služby právo na bezplatnou výměnu zážitku ve stejné hodnotě původního zážitku, popř. vybrat si zážitek dražší a cenový rozdíl mezi původním a novým zážitkem doplatit.
5. Stornuje-li kupující rezervaci více než 3 pracovní dny před sjednaným termínem rezervovaného zážitku, pak má kupující právo na sjednání nového termínu v rámci platnosti poukazu.
6. Stornuje-li kupující rezervaci později, bude zážitek poskytnut v souladu se smlouvou a těmito obchodními podmínkami, případně poukaz propadne, nebude-li kupující přítomen ve sjednaném místě a čase poskytování rezervovaného zážitku.
7. Uvede-li prodávající v internetovém obchodě u konkrétního zážitku jiné podmínky storno rezervace, má tento jiný způsob přednost před těmito obchodními podmínkami.

V.

Zákaznický účet

1. Na základě registrace kupujícího provedené v internetovém obchodě může kupující přistupovat do svého zákaznického účtu. Ze svého zákaznického účtu může kupující provádět objednávání služeb. Kupující může objednávat služby také bez registrace.
2. Při registraci do zákaznického účtu a při objednávání služeb je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakémkoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v zákaznickém účtu a při objednávání služeb a jsou prodávajícím považovány za správné.
3. Přístup k zákaznickému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho zákaznického účtu. Proávající nenese odpovědnost za případné zneužití zákaznického účtu třetími osobami.
4. Kupující není oprávněn umožnit využívání zákaznického účtu třetím osobám.
5. Proávající může zrušit uživatelský účet a to zejména v případě, když kupující svůj uživatelský účet déle nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy nebo těchto obchodních podmínek.
6. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

VI.

Platební podmínky a dodání poukazu

1. Cenu služby a případné náklady spojené s poskytnutím služby dle kupní smlouvy může kupující uhradit následujícími způsoby:
 - bezhotovostně převodem na bankovní účet prodávajícího č. 2901799867/2010, vedený u Fio banky,
 - bezhotovostně platební kartou,
 - bezhotovostně převodem na účet prodávajícího prostřednictvím platební brány Global payments,
 - dobírkou v hotovosti při předání poukazu,
 - v hotovosti nebo platební kartou při osobním odběru v provozovně.
2. Společně s kupní cenou je kupující povinen uhradit prodávajícímu náklady spojené s poskytnutím služby ve smluvené výši. Není-li dále uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s poskytnutím služby.
3. V případě platby v hotovosti je kupní cena splatná při převzetí poukazu. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 5 dnů od uzavření kupní smlouvy.
4. V případě platby prostřednictvím platební brány postupuje kupující podle pokynů příslušného poskytovatele elektronických plateb.

5. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet prodávajícího.
6. Proávající nepožaduje od kupujícího předem žádnou zálohu či jinou obdobnou platbu. Úhrada kupní ceny před poskytnutím služby není zálohou.
7. Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online, v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin
8. Poukaz je kupujícímu dodán:
 - na adresu určenou kupujícím objednavce,
 - osobním odběrem v provozovně prodávajícího.
9. Volba způsobu dodání se provádí během objednávání služby.
10. Náklady na poskytnutí služby v závislosti na způsobu odeslání jsou uvedeny v objednávce kupujícího a v potvrzení objednávky prodávajícím. V případě, že je způsob dopravy smlouven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.
11. Proávající vystaví kupujícímu daňový doklad – fakturu. Daňový doklad je odeslán na e-mailovou adresu kupujícího.

VII.

Odstoupení od smlouvy

1. Proávající má právo odstoupit od smlouvy v těchto případech:
 - **v případě zrušení poskytování služby dodavatelem.** O zrušení poskytování služby dodavatelem informuje prodávající kupujícího do 5 dnů od okamžiku, kdy se o zrušení prodávající dozví. Kupující má v tomto případě právo na vrácení zaplacené ceny. Kupující může namísto vrácení ceny objednat jinou službu. Kupující uhradí případný rozdíl v ceně služeb. Přeplatek prodávající vrátí příjemci.
 - **z důvodů podstatného porušení povinností smlouvy zákazníkem.** Zejména se jedná o případ nepředložení platného poukazu v místě plnění, nepředložení řádných dokumentů potřebných pro poskytnutí služby, nedostavení se na místo poskytnutí v rezervovaném termínu, dostavení se na místo poskytnutí ve stavu nezpůsobilém pro poskytnutí služby, popř. když další osoby přítomné se zákazníkem budou pod vlivem alkoholu, drog nebo jiných návykových či omamných látek. V takovém případě má prodávající právo na uhrazení nákladů vynaložených v souvislosti s plněním uzavřené smlouvy stanovených až do výše 100% ceny služby. Tyto náklady je prodávající oprávněn započíst na vrácení ceny služby.
2. Kupující má právo odstoupit od smlouvy v následujících případech:
 - **v případě hrubého porušení povinností prodávajícího nebo dodavatele služeb** plynoucích z uzavřené smlouvy. V tomto případě má kupující nárok na vrácení již zaplacené ceny.

- **kupující** má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od převzetí poukazu, pokud byla smlouva uzavřena distančním způsobem (internet, e-mail, telefon), a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. Rozhodne-li se kupující využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy odeslat nejpozději do 14. dne od převzetí poukazu. Rozhodne-li se kupující využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy oznámit prodávajícímu písemně, např. e-mailem či poštou. K tomu může využít formulář, který je přílohou obchodních podmínek. V případě odstoupení od smlouvy ponese kupující náklady spojené s navrácením poukazu. Kupující, který je spotřebitel, však nemůže takto odstoupit od smlouvy v případech stanovených v ustanovení § 1837 občanského zákoníku (zákon číslo 89/2012 Sb. v platném znění). Kupující, který je spotřebitelem nemá právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po doručení poukazu (dárkového balíčku), jestliže kupující zážitek před uplynutím doby 14 dní pro odstoupení od smlouvy již vyčerpal (absolvoval).

VIII.

Práva z vadného plnění

1. Pokud kupující požaduje službu vyměnit za jinou, je možné vybrat si jinou službu ve stejné nebo vyšší ceně, než byla původní služba. Případný rozdíl v ceně kupující doplatí. Změnu je možné provést do prvního návrhu rezervace. Pro vyloučení pochybností, není povinností prodávajícího vyměnit službu za peníze.
2. Reklamaci služby musí zákazník uplatnit písemně u prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, co se dozví o důvodu reklamace, nejpozději do 5 kalendářních dnů od poskytnutí služby. Pozdější reklamace prodávající zamítne. Kupující uplatňuje vady zejména požadavkem na slevu z ceny nebo odstoupením od smlouvy. Kupující v reklamaci uvede číslo poukazu, existuje-li, a popíše reklamované vady. Kupující je povinen shromáždit důkazy o vadách (pořídit fotografie, videozáznam, svědectví apod.) a předložit je prodávajícímu spolu s reklamací. Kupujícímu je prodávající povinen vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Nevyčerpá-li kupující bez zavinění poskytovanou službu od prodávajícího, nevzniká právo na slevu z ceny služby ani na odstoupení od smlouvy. Reklamace se uplatňuje v sídle prodávajícího.
3. Prodávající odpovídá za zajištění řádné a včasné poskytnutí služby. Dále odpovídá za řádné a včasné doručení poukazu.
4. Spotřebitel se služby účastní na svou vlastní odpovědnost a nebezpečí. Spotřebitel dodržuje pokyny dodavatele. V případě újmy spotřebitele způsobené v souvislosti s poskytnutím služby



je dodavatel povinen zajistit první pomoc a následně veškerou součinnost, která povede k nahrazení újmy kupujícími dodavatelem. Prodávající neodpovídá za újmu způsobenou dodavatelem kupujícímu nebo spotřebitele při poskytnutí služby.

5. Spotřebitel odpovídá za škody, které způsobí dodavateli nebo prodávajícímu v souvislosti s poskytnutím služby.

IX.

Doručování

1. Smluvní strany si mohou veškerou písemnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty.
2. Kupující doručuje prodávajícímu korespondenci na e-mailovou adresu uvedenou v těchto obchodních podmínkách. Prodávající doručuje kupujícímu korespondenci na e-mailovou adresu uvedenou v jeho zákaznickém účtu nebo v objednávce.

X.

Osobní údaje

1. Všechny informace, které kupující při spolupráci s prodávajícím uvede, jsou důvěrné a bude s nimi tak zacházeno. Pokud kupující nedá prodávajícímu písemné svolení, údaje o kupujícím nebude prodávající jiným způsobem než za účelem plnění ze smlouvy používat, vyjma e-mailové adresy, na kterou mohou být zasílána obchodní sdělení, neboť tento postup umožňuje zákon, pokud není vysloveně odmítnut. Tato sdělení se mohou týkat pouze obdobných nebo souvisejících služeb a lze je kdykoliv jednoduchým způsobem (zasláním dopisu, e-mailu nebo proklikem na odkaz v obchodním sdělení) odhlásit. E-mailová adresa bude za tímto účelem uchovávána po dobu 3 let od uzavření poslední smlouvy mezi smluvními stranami.
2. Podrobnější informace o ochraně osobních údajů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů [ZDE](#).

XI.

Mimosoudní řešení sporů

1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.
2. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).



3. Prodávající je oprávněn k poskytování služeb na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

XII.

Závěrečná ustanovení

1. Veškerá ujednání mezi prodávajícím a kupujícím se řídí právním řádem České republiky. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
3. Všechna práva k webovým stránkám prodávajícího, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží prodávajícímu. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat webové stránky nebo jejich část bez souhlasu prodávajícího.
4. Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do internetového obchodu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Kupující nesmí při využívání internetového obchodu používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící internetový obchod a užívat internetový obchod nebo jeho části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením či účelem.
5. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
6. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.
7. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
8. Přílohou obchodních podmínek je vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 5. 2020.