

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

WIFCOM a.s. – Ranch Jestřebice

Ubytování • firemní a skupinové akce • školy v přírodě • stravování • zážitkové aktivity • vstupenky • e-shop • dárkové poukazy

Provozovatel	WIFCOM a.s.
Sídlo	Jestřebice 11, Heřmaničky, 257 89 Heřmaničky
IČO / DIČ	241 92 830 / CZ24192830
Rejstřík	Městský soud v Praze, sp. zn. B 17735
Provozovna Ranch	Jestřebice 4, Heřmaničky, 257 89 Heřmaničky
Kontakt Ranch	info@ranchjestrebice.cz +420 317 750 570
Účinnost	od 1. 9. 2026

Důležité: Tyto VOP upravují práva a povinnosti WIFCOM a.s., hostů, objednatelů, účastníků akcí a kupujících. Odchylné písemně sjednané podmínky konkrétní nabídky, potvrzené kalkulace nebo smlouvy mají přednost. U spotřebitele se VOP použijí pouze v rozsahu, v němž neomezují jeho kogentní zákonná práva.

Obsah

- I. Společná ustanovení a definice
- II. Ubytování a související služby Ranch Jestřebice
- III. Firemní, skupinové, školní, svatební a ostatní organizované akce
- IV. Stravování, bar, externí dodavatelé a provoz akcí
- V. Zážitkové aktivity, wellness, bazén a bezpečnost
- VI. Odpovědnost, škody, kauce a mimořádný úklid
- VII. Reklamace, odstoupení a řešení sporů
- VIII. Prodej vstupenek a pořádání akcí
- IX. Marketingové akce a Kolo slev
- X. Prodej potravin prostřednictvím e-shopu
- XI. Dárkové poukazy a promo kódy
- XII. Ochrana osobních údajů
- XIII. Závěrečná ustanovení

• Příloha č. 1 – Vzor odstoupení od kupní smlouvy pro e-shop

I. Společná ustanovení a definice

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztahy, v nichž WIFCOM a.s. (dále jen „Provozovatel“, případně „Ubytovatel“ nebo „Prodávající“) poskytuje služby v areálu Ranch Jestřebice, prodává vstupenky, dárkové poukazy nebo zboží prostřednictvím svých internetových obchodů.

1.2 „Areálem“ se rozumí Ranch Jestřebice, zejména penzion, apartmány, Srub, A-frame Rezidence, společné prostory, restaurace, konferenční a venkovní prostory, parkoviště, wellness, bazén, zázemí pro zvířata a prostory určené pro doprovodné aktivity.

1.3 „Hostem“ se rozumí fyzická osoba čerpající ubytování nebo jiné služby. „Objednatel“ se rozumí osoba, která službu nebo akci objednala, a to i ve prospěch dalších účastníků. „Spotřebitelem“ se rozumí fyzická osoba jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání. „Podnikatelem“ se rozumí osoba jednající v souvislosti se svou podnikatelskou činností.

1.4 „Potvrzenou rezervací“ se rozumí rezervace potvrzená Provozovatelem, případně rezervace vzniklá jiným způsobem výslovně uvedeným v těchto VOP, konkrétní nabídce nebo rezervačním systému.

1.5 Pro účely smluvní komunikace podle těchto VOP se za písemné sdělení považuje také e-mailová komunikace a komunikace prostřednictvím rezervačního systému, pokud právní předpis nebo individuální dohoda pro konkrétní právní jednání nevyžaduje jinou formu nebo další náležitosti.

1.6 V případě rozporu mezi dokumenty má přednost: (a) individuálně uzavřená smlouva nebo písemně potvrzená nabídka, (b) potvrzená kalkulace nebo potvrzení rezervace, (c) tyto VOP, (d) provozní, ubytovací a bezpečnostní řády, (e) platný ceník. U spotřebitele se toto pořadí použije pouze v rozsahu, v němž neomezuje jeho práva, od nichž se nelze smluvně odchýlit.

1.7 Platným ceníkem se rozumí ceník účinný pro danou službu nebo poplatek, zveřejněný Provozovatelem nebo sdělený objednateli před vznikem povinnosti k úhradě. Změna ceníku nemění již sjednanou cenu potvrzené rezervace, není-li dohodnuto jinak.

1.8 Provozovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy nebo poskytnutí služby, existuje-li k tomu zákonný, bezpečnostní, kapacitní nebo objektivní provozní důvod, zejména zjevné riziko ohrožení osob, majetku, zvířat nebo řádného provozu Areálu. Toto oprávnění nesmí být uplatňováno diskriminačně nebo svévolně.

1.9 Pokud konkrétní nabídka nebo balíček naplní znaky zájezdu nebo spojených cestovních služeb podle kogentních právních předpisů, použije se na takové plnění příslušná zvláštní právní úprava a informace poskytnuté zákazníkovi pro daný produkt. Tyto VOP takovou kogentní úpravu nenahrazují ani neomezuji. Provozovatel před uvedením takového produktu do nabídky posoudí jeho právní režim a nabídne jej pouze způsobem odpovídajícím zákonným požadavkům, které se na daný produkt skutečně vztahují.

1.10 Tyto VOP musí být zákazníkovi zpřístupněny před uzavřením smlouvy způsobem odpovídajícím použitému prodejnímu nebo rezervačnímu kanálu. Je-li to podle právních předpisů vyžadováno, poskytne Provozovatel jejich znění a další předmluvní informace na trvalém nosiči dat. Pro účely prokázání sjednaných podmínek je Provozovatel oprávněn uchovávat verzi VOP, potvrzení rezervace, objednávku a související obchodní komunikaci po dobu potřebnou k plnění smlouvy a ochraně právních nároků.

II. Ubytování a související služby Ranch Jestřebice

2. Uzavření smlouvy a rezervace

2.1 Smlouva o ubytování se řídí zejména § 2326 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

2.2 Rezervaci lze učinit zejména prostřednictvím online rezervačního systému, e-mailem, telefonicky nebo jiným Provozovatelem umožněným způsobem. Okamžik uzavření smlouvy se určí podle konkrétního způsobu objednání a potvrzení rezervace podle následujících ustanovení. Samotné vystavení nebo zaslání faktury bez dalšího neurčuje, zda a kdy smlouva vznikla; rozhodující je obsah objednávky, způsob jejího přijetí a další okolnosti konkrétního smluvního procesu.

2.3 Učiní-li host z vlastní iniciativy telefonicky jednoznačnou objednávku konkrétního pobytu nebo jiné služby, zejména uvede-li termín, požadovaný ubytovací objekt nebo pokoj, počet osob a další podstatné parametry, považuje se takové jednání za objednávku hosta. Není-li během hovoru výslovně sjednáno jinak, je smlouva uzavřena okamžikem, kdy potvrzení této objednávky dojde hostovi v textové podobě, zejména e-mailem nebo prostřednictvím rezervačního systému. V potvrzení Provozovatel uvede nebo zpřístupní podstatné údaje rezervace, cenu nebo způsob jejího určení, platební podmínky a tyto VOP způsobem umožňujícím jejich uchování a opakované zobrazení. Je-li výslovně sjednáno, že smlouva vznikne až úhradou nebo splněním jiné podmínky, vznikne až splněním této podmínky.

2.4 Pokud telefonický kontakt se spotřebitelem za účelem uzavření smlouvy iniciuje Provozovatel, postupuje se podle zvláštních pravidel pro smlouvy uzavírané po telefonu se spotřebitelem. Je-li podle právních předpisů vyžadováno

následné potvrzení nabídky v textové podobě a její výslovné přijetí spotřebitelem elektronicky nebo podpisem, je spotřebitel smlouvou vázán až po splnění těchto podmínek.

2.5 U individuální online rezervace je smlouva uzavřena doručením potvrzení rezervace hostovi, případně jiným okamžikem výslovně uvedeným v rezervačním procesu. U firemních, skupinových, školních, svatebních a ostatních organizovaných akcí se použije čl. 10 těchto VOP.

2.6 Potvrzením rezervace se host nebo objednatel zavazuje uhradit sjednanou cenu a dodržovat tyto VOP a provozní a bezpečnostní pravidla Areálu, s nimiž byl před uzavřením smlouvy nebo před čerpáním příslušné služby řádně seznámen.

2.7 Pro účely prokázání obsahu telefonické objednávky a jejího potvrzení je Provozovatel oprávněn v souladu s právními předpisy uchovávat související rezervační údaje, e-mailovou komunikaci, vystavené doklady a záznamy o odeslání či doručení potvrzení. Není-li telefonní hovor nahráván, nemá tato skutečnost sama o sobě vliv na platnost smlouvy, lze-li její vznik a obsah prokázat jiným způsobem.

2.8 Je-li v rezervačním systému nebo nabídce v důsledku technické či lidské chyby uvedena zjevně nesprávná cena, kterou rozumný zákazník mohl s ohledem na okolnosti rozpoznat jako chybnou, je Provozovatel oprávněn bez zbytečného odkladu na chybu upozornit a navrhnout její opravu; nevznikla-li smlouva za správnou cenu nebo nelze-li chybu po dohodě napravit, může Provozovatel rezervaci zrušit nebo od smlouvy odstoupit, dovolují-li to právní předpisy, a vrátí případně přijatou platbu. Toto ustanovení neslouží k jednostranné změně řádně sjednané ceny.

2.9 Je-li rezervace provedena prostřednictvím třetího rezervačního nebo prodejního portálu, použijí se vedle těchto VOP také podmínky konkrétního portálu v rozsahu, v němž upravují jeho vlastní službu nebo konkrétní parametry rezervace. Údaj o ceně, stornovacích podmínkách, platebním režimu nebo jiném parametru výslovně potvrzený v konkrétní rezervaci má před obecnou úpravou těchto VOP přednost. Provozovatel neodpovídá za samostatné technické nebo platební služby třetího portálu, ledaže za jejich řádné poskytnutí odpovídá podle právních předpisů.

3. Cena, záloha a platební podmínky

3.1 Cena služby je určena potvrzenou rezervací, individuální nabídkou, kalkulací nebo ceníkem platným v okamžiku uzavření smlouvy. U dodatečně objednaných služeb se použije cena platná v okamžiku jejich objednání, není-li sjednáno jinak.

3.2 Provozovatel může požadovat zálohu až do výše 100 % předpokládané ceny. Konkrétní výše zálohy, splatnost a způsob úhrady jsou uvedeny v nabídce, potvrzení rezervace, faktuře nebo rezervačním systému.

3.3 Není-li sjednáno jinak, musí být všechny splatné částky uhrazeny nejpozději ve lhůtách uvedených na příslušných účetních nebo platebních dokladech. Bezhotovostní platba je uhrazena okamžikem připsání částky na účet Provozovatele.

3.4 Je-li host nebo objednatel v prodlení, je Provozovatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení a další náklady, na které má podle právních předpisů nárok. U vztahů mezi podnikateli tím nejsou dotčeny zákonné nároky spojené s vymáháním pohledávky.

3.5 Neuhrazení zálohy, zálohové faktury nebo jiné splatné částky ve lhůtě samo o sobě nezpůsobuje zánik již platně uzavřené smlouvy ani neznamená, že smlouva nikdy nevznikla, pokud potvrzení rezervace nebo jiná dohoda výslovně nestanoví, že vznik smlouvy je podmíněn úhradou. Host nebo objednatel zůstává povinen splnit své závazky z uzavřené smlouvy. Provozovatel je v případě prodlení oprávněn po marném uplynutí dodatečně přiměřené lhůty rezervaci zrušit nebo od smlouvy odstoupit; tím nejsou dotčeny již vzniklé zákonné nebo smluvní nároky Provozovatele, zejména nárok na úhradu splatných částek, sjednaného storna nebo náhrady škody v rozsahu dovoleném právními předpisy.

3.6 Místní poplatek z pobytu nebo jiný obdobný veřejnoprávní poplatek může být účtován samostatně v zákonné výši, pokud není v potvrzené ceně výslovně zahrnut a pokud jeho úhradu právní předpisy nebo obecně závazná vyhláška ukládají.

4. Storno individuálního ubytování

4.1 Není-li u konkrétního cenového tarifu, balíčku nebo potvrzené nabídky uvedeno jinak, může host rezervaci před nástupem písemně zrušit. Rozhodující je okamžik doručení oznámení Provozovateli. Storno představuje sjednanou úhradu za zrušení rezervované kapacity a související přípravu služby; u spotřebitele se uplatní pouze v rozsahu dovoleném právními předpisy.

Doručení zrušení	Storno z ceny zrušených služeb
29 a více dní před nástupem	0 %
28–22 dní před nástupem	20 %
21–15 dní před nástupem	30 %
14–8 dní před nástupem	50 %
7 dní a méně před nástupem	100 %

4.2 Storno se vypočítává z celkové sjednané ceny zrušených služeb, nikoli pouze z výše již uhrazené zálohy. Uhrazená záloha se na storno započítá. Převyšuje-li vzniklé storno zaplacenou částku, je host povinen rozdíl doplatit; je-li zaplacená částka vyšší, vrátí Provozovatel rozdíl bez zbytečného odkladu.

4.3 U nevratných tarifů nebo zvláštních zvýhodněných nabídek mohou být sjednány přísnější storno podmínky, pokud s nimi byl host před uzavřením smlouvy jasně a srozumitelně seznámen.

4.4 Změna termínu není jednostranným právem hosta. Je možná pouze po dohodě s Provozovatelem a podle aktuální dostupnosti. Provozovatel může podmínit změnu termínu úhradou rozdílu ceny nebo příslušného storna za původní termín, bylo-li to předem sjednáno.

4.5 U spotřebitele se storno ani jiné ujednání nepoužije v rozsahu, v němž by vzhledem ke všem okolnostem představovalo zneužívající nebo nepřiměřené ujednání zakládající významnou nerovnováhu v jeho neprospěch. Tím není dotčeno právo Provozovatele na přiměřenou úhradu odpovídající sjednaným podmínkám, rezervované kapacitě a vzniklým nákladům.

5. Nedostavení se k pobytu (no-show) a předčasné ukončení pobytu

5.1 Nedostaví-li se host k pobytu a předem rezervaci řádně nezruší ani se s Provozovatelem nedohodne na pozdějším příjezdu nebo jiné změně, jde o no-show. Není-li sjednáno jinak, činí storno 100 % ceny rezervovaných a nevyužitých služeb, v rozsahu dovoleném právními předpisy. Toto pravidlo se použije i tehdy, nebyla-li předem uhrazena záloha, zálohová faktura nebo jiná platba, pokud již byla smlouva platně uzavřena; neuhrazení faktury samo o sobě nepředstavuje zrušení rezervace ze strany hosta.

5.2 Ukončí-li host pobyt předčasně z důvodů na své straně, nevzniká mu automaticky právo na vrácení poměrné části ceny za nevyužití ubytování a další již závazně objednané služby. Tím nejsou dotčena práva, která hostovi nelze smluvně odejmout.

6. Příjezd, odjezd a identifikace hostů

6.1 Není-li potvrzením rezervace stanoveno jinak, probíhá standardní check-in v čase uvedeném v potvrzení rezervace nebo aktuálních provozních informacích a standardní check-out nejpozději do 10:00 v den ukončení pobytu. Konkrétní časy se mohou u jednotlivých objektů lišit.

6.2 Dřívější check-in a prodloužený check-out jsou možné pouze po předchozí dohodě, podle aktuální dostupnosti a za cenu dle platného ceníku, s níž je host seznámen před vznikem povinnosti k úhradě.

6.3 Neopustí-li host ubytovací prostor ve stanovený čas bez schváleného prodlouženého check-outu, je Provozovatel oprávněn účtovat příslušný poplatek dle platného ceníku a náhradu další prokazatelné škody, vznikne-li tím Provozovateli další újma. Totéž plnění nelze účtovat duplicitně jako poplatek i náhradu škody.

6.4 Host je povinen při příjezdu poskytnout údaje a případně předložit doklad totožnosti v rozsahu potřebném ke splnění zákonných evidenčních povinností. Provozovatel může odmítnout ubytovat osobu, která odmítne poskytnout údaje, bez nichž nelze ubytování zákonně poskytnout.

7. Kapacita, další osoby a návštěvy

7.1 Počet ubytovaných osob nesmí překročit maximální kapacitu konkrétního ubytovacího objektu ani počet osob potvrzený v rezervaci nebo výslovně odsouhlasený Provozovatelem.

7.2 Ubytovaní, přenocování nebo dlouhodobější pobyt další osoby nad rámec potvrzené rezervace je možné pouze s předchozím souhlasem Provozovatele a za podmínek a cenu stanovenou Provozovatelem.

7.3 Host ani objednatel nesmí bez souhlasu Provozovatele přenechat ubytovací prostor jiné osobě, umožnit v něm neoprávněné přenocování nebo překročit bezpečnou či povolenou kapacitu objektu.

7.4 Při porušení čl. 7 je Provozovatel oprávněn požadovat úhradu ceny za neoprávněně ubytované osoby dle platného ceníku, požadovat okamžité ukončení neoprávněného pobytu a při závažném nebo opakovaném porušení postupovat podle čl. 9. Tím není dotčeno právo na náhradu prokazatelné škody.

7.5 Návštěvy neubytovaných osob jsou možné pouze v rozsahu a čase odsouhlaseném Provozovatelem. Provozovatel může z bezpečnostních, kapacitních nebo provozních důvodů vstup návštěvy omezit nebo odmítnout.

8. Pravidla užívání ubytování a Areálu

8.1 Host je povinen užívat ubytovací prostory, společné prostory a vybavení řádně, šetrně, v souladu s jejich účelem a pokyny Provozovatele.

8.2 Host je povinen udržovat přiměřený pořádek, při odchodu z pokoje zavřít okna, zhasnout, vypnout spotřebiče, které nemají zůstat v provozu, a zabezpečit prostor proti vzniku škody.

8.3 Bez souhlasu Provozovatele je zakázáno stěhovat nebo odnášet vybavení, provádět zásahy do technologií, rozvodů, bezpečnostních prvků nebo měnit uspořádání prostor způsobem, který může způsobit škodu nebo bezpečnostní riziko.

8.4 Je zakázáno kouřit ve vnitřních prostorách Areálu, včetně elektronických cigaret a zahřívání tabáku, pokud není konkrétní místo výslovně označeno jako místo, kde je kouření dovoleno.

8.5 Otevřený oheň, grilování a používání jiných zdrojů ohně je možné pouze na určených místech a v souladu s pokyny Provozovatele.

8.6 Host je povinen respektovat noční klid, pravidla obce a pokyny Provozovatele k omezení hluku. Pro firemní a společenské akce může být uvnitř vyhrazených prostor sjednán zvláštní režim, který však neopravňuje k porušování právních předpisů nebo nepřiměřenému rušení okolí.

8.7 Provoz dronů, profesionální fotografování nebo komerční natáčení je možné pouze po předchozí dohodě s Provozovatelem a při dodržení všech právních a bezpečnostních povinností.

8.8 Host je povinen chránit klíče, čipové karty, dálkové ovladače, přístupové kódy a jiné svěřené přístupové nebo ovládací prostředky před ztrátou, poškozením a zneužitím. Ztrátu nebo poškození je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Provozovateli. Náklady na náhradní klíč, kartu, přeprogramování systému, výměnu vložky nebo jiné nezbytné zabezpečení lze hostovi vyúčtovat podle skutečně a účelně vynaložených nákladů nebo dle předem sděleného ceníku.

8.9 Host nesmí bez souhlasu Provozovatele používat spotřebiče nebo zařízení, která nejsou běžným osobním vybavením a která mohou s ohledem na příkon, teplotu, způsob použití nebo technický stav představovat zvýšené požární, bezpečnostní nebo provozní riziko. Toto omezení se nevztahuje na běžnou osobní elektroniku a zdravotnické prostředky užívané obvyklým způsobem.

8.10 V Areálu je zakázáno neoprávněně přechovávat nebo používat zbraně, střelivo, výbušniny, pyrotechniku, omamné nebo psychotropní látky a jiné nebezpečné předměty či látky v rozporu s právními předpisy nebo bezpečnostními pravidly Areálu. Tím nejsou dotčena oprávnění osob, které drží nebo používají příslušné předměty v souladu se zákonem a s předchozím souhlasem Provozovatele, je-li takový souhlas s ohledem na povahu věci potřebný.

- 8.11 Host nesmí prostřednictvím internetového připojení poskytovaného Provozovatelem úmyslně šířit protiprávní obsah, škodlivý software, narušovat bezpečnost, integritu nebo dostupnost sítě ani provádět jiné jednání, které může způsobit škodu Provozovateli nebo třetím osobám.
- 8.12 Host je povinen bez zbytečného odkladu oznámit závadu, havárii, poškození vybavení nebo jinou skutečnost, která může způsobit další škodu, zejména únik vody, závadu elektroinstalace, poškození oken, dveří nebo bezpečnostních prvků. Pokud host vědomě neoznámí zjevné riziko a tím přispěje ke zvětšení škody, posoudí se jeho odpovědnost podle právních předpisů.
- 8.13 Adresu ubytovacího zařízení nelze bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele uvádět jako sídlo, místo podnikání, provozovnu nebo jinou registrační adresu hosta či třetí osoby.
- 8.14 Host, objednatel a účastníci jsou povinni dodržovat požární řád, evakuační pokyny, značení únikových cest a pokyny personálu. Je zakázáno blokovat únikové cesty, nouzové východy, přístup k hasicím přístrojům, hydrantům, rozvaděčům a jiným bezpečnostním prvkům.
- 8.15 V případě požáru, úniku plynu, závažné havárie nebo jiné mimořádné události je každý povinen bezodkladně upozornit personál, řídit se pokyny k evakuaci a neprovádět zásahy, které by mohly zvýšit nebezpečí, není-li k takovému zásahu oprávněn nebo nejde-li o nezbytnou pomoc v nouzi.
- 8.16 Objednatel organizované akce zajistí, aby jeho účastníci respektovali kapacitní, požární a bezpečnostní limity pronajatých prostor a aby dekorace, technika, kabeláž a další vybavení neomezovaly bezpečný provoz ani evakuaci.
- 8.17 Provozovatel a jím pověřené osoby jsou oprávněni vstoupit do ubytovacího prostoru i bez přítomnosti hosta, je-li to nezbytné k odvrácení bezprostředně hrozící škody, požáru, havárie nebo jiného nebezpečí, k provedení naléhavé opravy, ke splnění zákonné povinnosti nebo při důvodném podezření na závažné porušení bezpečnostních pravidel. V ostatních případech bude vstup prováděn s přiměřeným respektem k soukromí hosta a podle povahy situace po předchozím oznámení.

9. Zvířata a předčasné ukončení pobytu

- 9.1 Pobyt se zvířetem je možný pouze v objektech, kde to Provozovatel dovoluje, po předchozím oznámení nebo souhlasu a za cenu dle platného ceníku. Provozovatel může určit další podmínky, zejména počet zvířat a omezení vstupu do vybraných prostor.
- 9.2 Majitel nebo osoba doprovázející zvíře odpovídá za jeho chování, dohled, úklid exkrementů a škody či mimořádné znečištění, které zvíře způsobí, v rozsahu stanoveném právními předpisy.
- 9.3 Provozovatel může požadovat odvedení zvířete, které je agresivní, nekontrolovatelné, ohrožuje osoby nebo jiná zvířata, nadměrně ruší okolí nebo jehož pobyt odporuje sjednaným pravidlům.
- 9.4 Porušuje-li host závažně nebo opakovaně smlouvu, VOP, bezpečnostní či provozní pravidla, ohrožuje-li osoby, zvířata nebo majetek, nebo přes výzvu neodstraní závažné jednání, může Provozovatel pobyt předčasně ukončit v souladu s právními předpisy. Při bezprostředním ohrožení může Provozovatel zasáhnout ihned.
- 9.5 Provozovatel může s ohledem na ochranu osob, vlastních hospodářských zvířat a ostatních hostů požadovat doložení očkování nebo jiného zákonem či veterinárními pravidly vyžadovaného zdravotního předpokladu zvířete, je-li to vzhledem k druhu zvířete a okolnostem přiměřené.
- 9.6 Pes nebo jiné doprovázené zvíře musí být po celou dobu pod účinnou kontrolou odpovědné osoby. Provozovatel může stanovit povinnost vodítka, náhubku nebo zákaz vstupu do vybraných prostor, zejména do zázemí hospodářských zvířat, kuchyně, wellness, bazénu nebo jiných hygienicky či bezpečnostně citlivých míst.
- 9.7 Doprovázené zvíře nesmí být bez souhlasu Provozovatele ponecháno v ubytovacím objektu bez dozoru, pokud by hrozilo poškození zařízení, rušení ostatních hostů nebo ohrožení zvířete.

III. Firemní, skupinové, školní, svatební a ostatní organizované akce

10. Vznik smlouvy a závazná rezervace

10.1 U firemních akcí, skupinových pobytů, škol v přírodě, školních výjezdů a obdobných akcí je smlouva uzavřena zejména okamžikem, kdy objednatel písemně přijme nabídku Provozovatele, písemně potvrdí rezervaci nebo Provozovatel písemně potvrdí objednávku, podle toho, který z těchto úkonů podle průběhu jednání zakládá konečnou shodu na podstatných parametrech akce.

10.2 Závaznost smlouvy není podmíněna samotným zaplacením zálohy, pokud potvrzená nabídka výslovně nestanoví jinak. Nezaplacení zálohy je porušením sjednané platební povinnosti a opravňuje Provozovatele postupovat dle čl. 3.5.

10.3 Nabídka nebo kalkulace může být časově omezená. Je-li výslovně označena pouze jako nezávazná nebo orientační, smlouva vzniká až jejím následným závazným potvrzením.

10.4 Objednatel je povinen Provozovateli sdělit pravdivé a úplné údaje potřebné pro přípravu akce, zejména předpokládaný počet osob, termín, požadované ubytování, stravování, program, technické požadavky a případné zvláštní potřeby.

10.5 Ustanovení této části se přiměřeně použijí rovněž na svatby, oslavy, soukromé večírky, rozlučky se svobodou, konference, teambuildingy a jiné předem organizované akce, u nichž je rezervována kapacita, ubytování, catering, pronájem prostor, personál, technika nebo program.

11. Záloha, doplatek a konečné vyúčtování

11.1 Není-li sjednáno jinak, může Provozovatel u skupinové nebo firemní akce požadovat zálohu, zpravidla ve výši 50 % předpokládané ceny. Rozhodující je vždy výše uvedená v konkrétní nabídce nebo faktuře.

11.2 Konečné vyúčtování se provede podle skutečně odebraných služeb a podle závazně objednaných plnění, která byla pro objednatele rezervována nebo připravena, i když je účastník nakonec nevyužil, pokud z těchto VOP nebo individuální dohody nevyplývá jinak.

11.3 Do konečného vyúčtování mohou být zahrnuty také dodatečně objednané služby, prodloužení provozu, konzumace na otevřený účet, škody, mimořádný úklid a další oprávněné položky podle smlouvy, VOP a platného ceníku.

12. Storno organizovaných akcí, skupinových pobytů a škol v přírodě

12.1 Není-li individuálně sjednáno jinak, použijí se při úplném nebo částečném zrušení firemní akce, skupinového pobytu, školy v přírodě, svatby, oslavy, soukromé akce nebo jiné organizované akce následující storno podmínky:

Doručení zrušení	Storno z ceny zrušeného plnění
36 a více dní před nástupem / začátkem akce	0 %
35–29 dní	10 %
28–22 dní	20 %
21–15 dní	30 %
14–8 dní	50 %
7 dní a méně	100 %

12.2 Storno se vypočítává z celkové sjednané ceny zrušeného plnění. Při úplném zrušení akce se vypočítává z celkové sjednané ceny akce; při částečném zrušení pouze z ceny zrušené části, pokud tím nedojde ke změně cenových podmínek ostatních služeb.

12.3 Uhrazená záloha se započítává na storno. Je-li storno vyšší než již uhrazená částka, je objednatel povinen rozdíl doplatit. Je-li nižší, vrátí Provozovatel rozdíl po započtení dalších splatných pohledávek.

12.4 Za zrušení se považuje také snížení závazného počtu účastníků, počtu pokojů, počtu porcí nebo rozsahu jiného závazně objednaného plnění. Storno se v takovém případě použije na hodnotu zrušené části.

12.5 Přesun termínu je možný pouze s písemným souhlasem Provozovatele. Provozovatel může podle okamžiku žádosti, obsazenosti a nákladů nabídnout převod celé nebo části zálohy na nový termín; není však povinen změnu termínu akceptovat bez použití storno podmínek původní rezervace.

12.6 Pokud částečné zrušení nebo snížení počtu účastníků změní předpoklady, ze kterých vycházela sjednaná cena, zejména minimální počet osob, obsazenost objektu, množstevní zvýhodnění nebo rozsah pronájmu, je Provozovatel oprávněn přepočítat cenu zbývajících plnění podle podmínek potvrzené nabídky nebo ceny odpovídající novému rozsahu služby.

12.7 Je-li objednatelem spotřebitel, použijí se tato storno ujednání pouze v rozsahu dovoleném spotřebitelským právem; jejich účelem není uložit nepřiměřenou sankci, ale předem transparentně určit ekonomické důsledky zrušení rezervované kapacity a závazně připravených služeb.

12.8 Vyžadují-li to v konkrétním spotřebitelském případě kogentní právní předpisy nebo zásada přiměřenosti, přihlédne se při konečném vypořádání storna rovněž k nákladům, které Provozovateli v důsledku zrušení odpadly, a k případnému náhradnímu využití uvolněné kapacity. Toto ustanovení se nepoužije k automatickému snižování platně sjednaného storna mezi podnikateli.

13. Garantovaný počet osob, rooming list a změny

13.1 Není-li v nabídce stanoveno jinak, je objednatel povinen nejpozději 7 kalendářních dnů před začátkem akce potvrdit konečný garantovaný počet účastníků a rozsah služeb, jejichž cena závisí na počtu osob.

13.2 Snížení počtu po uplynutí příslušné storno lhůty se posuzuje jako částečné storno podle čl. 12. Zvýšení počtu je možné pouze podle kapacity a s předchozím potvrzením Provozovatele.

13.3 Rooming list a další organizační podklady je objednatel povinen předat ve lhůtě uvedené v nabídce nebo potvrzení akce; není-li lhůta uvedena, bez zbytečného odkladu tak, aby Provozovatel mohl řádně připravit ubytování a služby. Pozdní změny mohou být odmítnuty, pokud je již nelze provozně zajistit.

13.4 Objednatel nesmí přivést více účastníků, než odpovídá potvrzené kapacitě ubytování, jednotlivých objektů a prostor. Každé navýšení musí být předem odsouhlaseno Provozovatelem.

13.5 Objednatel určí nejpozději při zahájení akce kontaktní osobu oprávněnou za objednatele činit běžná organizační rozhodnutí a potvrzovat dodatečné služby v průběhu akce. Není-li rozsah jejího oprávnění Provozovateli omezen písemně předem, může Provozovatel v dobré víře vycházet z toho, že je tato osoba oprávněna schvalovat obvyklé provozní změny a dodatečné objednávky související s akcí.

13.6 Změny požadované na místě nebo krátce před akcí budou zajištěny pouze podle aktuálních provozních, personálních a kapacitních možností. Dodatečně objednané služby se účtují podle písemně potvrzené ceny, nabídky nebo platného ceníku, s nímž byl objednatel před vznikem povinnosti k úhradě seznámen.

14. Odpovědnost objednatele za organizaci skupiny

14.1 Objednatel zajistí, aby účastníci byli seznámeni s podmínkami pobytu, bezpečnostními pravidly, časovým harmonogramem a pokyny Provozovatele. Tím není dotčena přímá odpovědnost každého účastníka za jeho vlastní jednání.

14.2 U podnikatelského nebo institucionálního objednatele může Provozovatel vyúčtovat objednateli plnění a náklady vzniklé v souvislosti s akcí jeho účastníků, zejména společně objednanou konzumaci, škody na svěřených prostorách, chybějící inventář nebo mimořádný úklid, pokud se objednatel k takové úhradě zavázal, odpovídá za ni podle zákona nebo jinak existuje právní důvod k jejímu požadování.

14.3 U škol, dětských skupin a akcí s nezletilými zajišťuje objednatel nebo jím určený pedagogický či jiný doprovod běžný dohled nad nezletilými. Převzetí dítěte instruktorem se vztahuje pouze na konkrétní organizovanou aktivitu a dobu, kdy ji instruktor skutečně vede, není-li písemně sjednáno jinak.

14.4 Není-li písemně sjednáno jinak a nevyplývá-li z konkrétní smlouvy, skutečného průběhu akce nebo právních předpisů jinak, vystupuje Provozovatel při škole v přírodě, školním výjezdu, táboře nebo obdobné akci především jako poskytovatel sjednaného ubytování, stravování, pronájmu prostor a jednotlivých objednaných aktivit. Toto ustanovení nemůže změnit právní postavení Provozovatele, pokud by byl podle skutečných okolností nebo kogentního právního předpisu sám považován za pořádatel osobu nebo mu vznikla jiná přímá zákonná povinnost.

14.5 Objednatel nebo skutečný pořadatel akce odpovídá za splnění povinností, které právní předpisy ukládají pořadateli školy v přírodě, zotavovací akce nebo jiné akce pro děti a mládež, zejména za zajištění pedagogického nebo jiného potřebného dozoru, zdravotní způsobilosti, zdravotníka, zdravotnické dokumentace a evidence, případných oznámení orgánům ochrany veřejného zdraví a dalších povinných náležitostí, pokud jejich zajištění nebylo výslovně převzato Provozovatelem písemnou smlouvou. Tím nejsou dotčeny vlastní zákonné povinnosti Provozovatele jako ubytovatele, provozovatele stravovacích, hygienických, sportovních nebo jiných zařízení ani povinnosti, které právní předpis ukládá přímo Provozovateli bez možnosti jejich smluvního přenesení.

14.6 Objednatel zajistí, aby byly před účastí nezletilých na konkrétní aktivitě získány všechny souhlasy zákonných zástupců, které vyžaduje zákon, vnitřní pravidla školy nebo povaha aktivity. Provozovatel může požadovat potvrzení objednatele, že potřebné souhlasy byly zajištěny; není-li písemně sjednáno jinak, Provozovatel není povinen jednotlivé souhlasy rodičů sám administrativně shromažďovat. Pro konkrétní aktivitu může být splnění těchto podmínek doloženo také individuálním nebo hromadným formulářem účastníků používaným Provozovatelem.

14.7 Objednatel je povinen včas předat Provozovateli pouze takové informace o zdravotních omezeních, alergiích, dietách nebo jiných zvláštních potřebách účastníků, které jsou nezbytné pro bezpečné a řádné poskytnutí objednané služby, a zajistit, že k jejich předání má odpovídající právní titul.

14.8 Instruktor nebo Provozovatel může i přes předchozí objednání odmítnout účast konkrétní osoby na aktivitě, pokud nesplňuje bezpečnostní podmínky, nemá potřebné ochranné vybavení, není způsobilá účastnit se aktivity bezpečným způsobem nebo chybí požadovaný souhlas či jiná nezbytná podmínka. Další vypořádání ceny se posoudí podle důvodu odmítnutí a právních předpisů.

14.9 Objednatel zajistí přítomnost dostatečného počtu odpovědných osob podle povahy akce a věku účastníků a zajistí, aby Provozovatel měl po dobu akce k dispozici aktuální kontakt na osobu oprávněnou činit organizační a bezpečnostní rozhodnutí za skupinu.

IV. Stravování, bar, externí dodavatelé a provoz akcí

15. Stravování a catering

15.1 Rozsah, forma, čas a cena stravování se řídí potvrzenou nabídkou nebo objednávkou. Provozovatel může požadovat konečný počet porcí ve lhůtě podle čl. 13.

15.2 Informace o alergiích, dietách a jiných zvláštních požadavcích musí být oznámeny včas a v dostatečném rozsahu. Provozovatel vyvine přiměřené úsilí k jejich zajištění, nemůže však garantovat absolutní bezstopovou přípravu v provozu, kde se pracuje s více druhy alergenů, pokud taková garance nebyla výslovně písemně sjednána.

15.3 Vlastní catering, dovoz jídel, alkoholických nápojů, sudů nebo jiných nápojů je možný pouze s předchozím písemným souhlasem Provozovatele. Provozovatel může stanovit servisní poplatek, korkovné, manipulační poplatek nebo jiné související poplatky dle platného ceníku nebo individuální nabídky, pokud s nimi byl objednatel předem seznámen.

15.4 Provozovatel neodpovídá za vady nebo škodu způsobenou potravinami, nápoji nebo cateringem dodanými třetí osobou, jestliže příčina nevznikla porušením povinnosti Provozovatele. Tím není vyloučena odpovědnost Provozovatele tam, kde ji podle zákona nelze vyloučit.

16. Bar, otevřený účet a provozní doba

16.1 Provozní doba restaurace, baru a dalších služeb se řídí aktuálními provozními informacemi nebo individuální dohodou. Prodloužení provozu je možné pouze po předchozím odsouhlasení a za cenu dle platného ceníku nebo nabídky.

16.2 Je-li sjednán otevřený účet nebo rozpočtový limit na baru, objednatel určí rozsah nápojů a případný finanční limit. Není-li limit sjednán, vyúčtuje se skutečně odebraná konzumace podle evidence Provozovatele a platného ceníku.

16.3 Provozovatel je oprávněn a v zákonem stanovených případech povinen odmítnout podání alkoholického nápoje osobě, které jej podle právních předpisů podávat nelze, osobě zjevně pod vlivem nebo osobě, jejíž chování ohrožuje bezpečnost či řádný provoz.

17. Externí dodavatelé a technické požadavky

17.1 DJ, kapela, moderátor, fotograf, dekoratér, agentura, technická produkce, externí catering nebo jiný dodavatel objednatel může v Areálu působit pouze po předchozí dohodě s Provozovatelem.

17.2 Objednatel je povinen včas sdělit technické, prostorové, energetické a časové požadavky externích dodavatelů a zajistit, aby dodržovali pokyny Provozovatele a požární, bezpečnostní a hygienická pravidla.

17.3 Bez předchozího souhlasu nelze provádět zásahy do elektroinstalace, konstrukcí, stěn, podlah, technologií, umísťovat těžké nebo rizikové prvky, používat pyrotechniku, otevřený oheň, kouřové efekty nebo jiné obdobné prostředky.

17.4 Objednatel odpovídá za to, že jím zajištění externí dodavatelé mají oprávnění, odbornou způsobilost a další náležitosti vyžadované pro jejich činnost. Vyžaduje-li to povaha činnosti nebo přiměřené riziko, může Provozovatel před vstupem dodavatele do Areálu požadovat doložení odpovídajícího pojištění odpovědnosti nebo jiného obvyklého dokladu. Za škodu způsobenou externím dodavatelem odpovídá konkrétní škůdce a objednatel v rozsahu, v němž mu odpovědnost ukládá zákon nebo smlouva.

17.5 Zajišťuje-li objednatel vlastní hudební, audiovizuální, uměleckou nebo jinou produkci, odpovídá za vypořádání autorských, licenčních a souvisejících práv v rozsahu, v němž tato povinnost podle právních předpisů nebo konkrétní smlouvy neleží na Provozovateli. Objednatel je povinen na vyžádání včas poskytnout údaje potřebné k případnému splnění oznamovacích nebo licenčních povinností Provozovatele.

V. Zážitkové aktivity, wellness, bazén a bezpečnost

18. Obecná bezpečnost aktivit

18.1 Účastník aktivity je povinen řídit se pokyny instruktora, Provozovatele a bezpečnostním řádem konkrétní aktivity. Instruktor může účast odmítnout nebo ukončit, pokud by pokračování představovalo bezpečnostní riziko.

18.2 Osoba, u níž existuje důvodné podezření, že je pod vlivem alkoholu, omamných, psychotropních nebo jiných látek nepříznivě ovlivňujících schopnost bezpečné účasti, nebo osoba, jejíž stav či jednání představuje bezpečnostní riziko, může být z aktivity vyloučena bez nároku na náhradní plnění, pokud důvod vyloučení vznikl na její straně; tím nejsou dotčena práva, která jí nelze smluvně odejmout.

18.3 U některých aktivit mohou být stanoveny věkové, výškové, hmotnostní, zdravotní nebo jiné bezpečnostní podmínky. O jejich splnění rozhoduje v pochybnostech instruktor nebo Provozovatel s ohledem na bezpečnost.

18.4 Účastník je povinen předem upozornit na skutečnosti, které mohou mít význam pro bezpečnou účast, pokud jejich nesdělení může ohrozit jeho nebo jiné osoby. Provozovatel nevyžaduje zdravotní údaje nad rámec nezbytný pro bezpečné posouzení konkrétní služby.

18.5 Provozovatel neomezuje ani nevylučuje odpovědnost za újmu v případech, kdy to právní předpisy nepřipouštějí, zejména u újmy na přirozených právech člověka, újmy způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti a v dalších zákonem chráněných případech. Účastník odpovídá za následky svého protiprávního jednání a porušení bezpečnostních pokynů v rozsahu stanoveném zákonem.

18.6 Pro jednotlivé teambuildingové a zážitkové aktivity mohou být používány zvláštní bezpečnostní a organizační podmínky, zejména formulář „Individuální souhlas účastníka“ nebo „Hromadný souhlas účastníků“, případně další provozní či bezpečnostní dokumenty. Jsou-li účastníkovi před zahájením aktivity předloženy a je s nimi seznámen, tvoří pro příslušnou aktivitu doplňující podmínky k těmto VOP. V otázkách bezpečnosti a organizace konkrétní aktivity má zvláštní bezpečnostní pravidlo přednost před obecnou úpravou těchto VOP; tím nejsou dotčeny individuálně sjednané obchodní podmínky ani práva a povinnosti, od nichž se podle zákona nelze odchýlit.

18.7 Účastník je povinen sám přiměřeně posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému absolvování vybrané aktivity, a účastnit se jí ve stavu způsobilém k bezpečnému absolvování. Bere na vědomí běžná a přirozená rizika spojená s daným typem aktivity a účastní se jí na vlastní odpovědnost ve smyslu odpovědnosti za své jednání, vlastní rozhodnutí a dodržování pokynů. Tím není vyloučena ani omezena odpovědnost Provozovatele, dodavatele nebo jiné osoby v případech, kdy ji podle právních předpisů nelze vyloučit nebo omezit.

18.8 Je-li účastníkem osoba mladší 15 let, musí být při aktivitě zajištěn doprovod a dohled dospělé osoby. U organizované školní nebo jiné skupiny může tento doprovod a dohled zajišťovat pedagogický, vedoucí nebo jiný odpovědný dospělý doprovod určený objednatelem. U osoby mladší 18 let bez doprovodu musí být zajištěn potřebný souhlas zákonného zástupce; u organizované skupiny odpovídá za jeho zajištění objednatel nebo organizátor skupiny.

18.9 Je-li pro účast na aktivitě vyžadován určitý doklad, oprávnění, souhlas nebo jiné potvrzení, odpovídá účastník, případně u organizované skupiny objednatel nebo organizátor v rozsahu své povinnosti, za jeho platnost, úplnost a pravdivost. Provozovatel může účast odmítnout, není-li požadovaný předpoklad doložen nebo existují-li důvodné pochybnosti o jeho splnění. Provozovatel neodpovídá za újmu vzniklou výlučně v důsledku neplatnosti, neúplnosti nebo nepravdivosti dokumentu, jehož zajištění bylo povinností účastníka nebo objednatele, pokud takovou odpovědnost podle právních předpisů nelze přičíst Provozovateli z jiného důvodu.

18.10 Před zahájením aktivity Provozovatel nebo jím zajištěná odpovědná osoba či dodavatel účastníky v rozsahu odpovídajícím povaze aktivity seznámí s bezpečnostními a organizačními pravidly, pokyny pro používání vybavení a podmínkami, které je nutné po dobu aktivity dodržovat. Účastník je povinen toto proškolení respektovat a řídit se následnými pokyny odpovědné osoby.

19. Koně, čtyřkolky, paintball, lukostřelba a obdobné aktivity

19.1 Konkrétní pravidla aktivity, ochranné prostředky, minimální věk a organizaci určuje instruktor podle charakteru aktivity, aktuálních podmínek a bezpečnosti.

19.2 U aktivit se zvířaty je účastník povinen respektovat, že zvíře je živý organismus a jeho reakce mohou být ovlivněny okolím. Je zakázáno zvířata bez pokynu krmit, plašit, vstupovat do vyhrazených prostor nebo s nimi manipulovat.

19.3 U motorových aktivit, střeleckých a herních aktivit je účastník povinen používat přidělené ochranné prostředky a zařízení pouze určeným způsobem. Porušení pokynu může vést k okamžitému ukončení aktivity.

19.4 Pro účast na aktivitě jízdy na čtyřkolkách musí být řidič čtyřkolky držitelem platného řidičského oprávnění skupiny B, nestanoví-li pro konkrétní typ vozidla nebo způsob jeho použití právní předpis či zvláštní pravidla přísnější požadavek. Účastník je povinen řidičské oprávnění na vyžádání před zahájením aktivity předložit organizátorovi, instruktorovi nebo jiné pověřené osobě.

19.5 Je-li aktivita nebo její část prodávána či objednána u Provozovatele, může její faktické provedení zajistit Provozovatel prostřednictvím odborného dodavatele nebo jiné pověřené osoby. Tím není dotčeno postavení Provozovatele vůči zákazníkovi vyplývající z uzavřené smlouvy a právních předpisů. Objedná-li si naopak účastník z vlastní iniciativy další službu přímo u dodavatele nad rámec služeb zakoupených od Provozovatele a hradí ji přímo tomuto dodavateli, vzniká ohledně této dodatečné služby samostatný smluvní vztah mezi účastníkem a dodavatelem, není-li výslovně sjednáno jinak.

20. Wellness a bazén

20.1 Wellness, vířivka, sauna a bazén se užívají pouze v určené provozní době, v souladu s provozním řádem a s ohledem na zdravotní stav uživatele.

20.2 Děti a osoby vyžadující dohled mohou wellness nebo bazén využívat pouze pod dohledem odpovědné dospělé osoby, není-li u konkrétní služby stanoveno jinak.

20.3 Je zakázáno používat skleněné nádoby v rizikových zónách, manipulovat s technologií, vypouštět či znečišťovat vodu, používat nevhodné chemické přípravky nebo jinak zasahovat do provozu zařízení.

20.4 Způsobí-li host nesprávným používáním mimořádné znečištění, nutnost vypuštění, sanitace, odstávky nebo opravy zařízení, je povinen nahradit účelně vynaložené náklady a související prokazatelnou škodu v rozsahu stanoveném právními předpisy.

21. Počasí, provozní překážky a vyšší moc

21.1 Je-li venkovní nebo jiná aktivita z bezpečnostních důvodů nevhodná nebo nemožná zejména kvůli počasí, technické závadě, zásahu orgánu veřejné moci, onemocnění či zranění zvířete, nedostupnosti instruktora z vážného důvodu nebo jiné okolnosti mimo přiměřenou kontrolu Provozovatele, může Provozovatel změnit čas, upravit program, nabídnout přiměřené náhradní plnění nebo službu zrušit.

21.2 Není-li náhradní plnění možné nebo jej zákazník oprávněně nemusí přijmout, vypořádá se cena neposkytnuté části služby podle konkrétních okolností a právních předpisů. Toto ustanovení nezakládá právo Provozovatele ponechat si cenu za službu, za kterou mu podle zákona úhrada nenáleží.

21.3 Okolnosti na straně hosta, objednatele nebo jednotlivých účastníků, zejména změna osobních plánů, nedostavení se, dopravní komplikace nebo individuální zdravotní indispozice, samy o sobě nezbavují objednatele povinnosti uhradit sjednané storno nebo závazně objednané služby, pokud právní předpis nebo písemná dohoda nestanoví jinak.

21.4 Nastane-li objektivní překážka mimo přiměřenou kontrolu Provozovatele, která znemožní nebo zásadně omezí poskytnutí celého pobytu nebo akce, zejména požár, povodeň, rozsáhlá havárie, dlouhodobý výpadek elektřiny nebo vody, zásah orgánu veřejné moci, uzavření provozu z bezpečnostních nebo hygienických důvodů, mimořádná veterinární situace nebo jiná srovnatelná událost, oznámí Provozovatel objednateli tuto skutečnost bez zbytečného odkladu.

21.5 Je-li to vzhledem k okolnostem rozumně možné, může Provozovatel nabídnout náhradní termín, odpovídající náhradní prostor, přiměřenou změnu programu nebo jiné srovnatelné plnění. Zákazník není povinen přijmout podstatně odlišné náhradní plnění, pokud mu takovou povinnost neukládá zákon nebo předem sjednaná přiměřená dohoda.

21.6 Není-li možné sjednanou službu z důvodu překážky na straně Provozovatele poskytnout ani přiměřeně nahradit, vypořádají strany cenu neposkytnutého plnění podle právních předpisů. Provozovatel neodpovídá za další škodu pouze v rozsahu, v němž prokáže, že byly splněny zákonné předpoklady pro zproštění nebo omezení odpovědnosti.

21.7 Vyšší moc nebo jiná objektivní překážka neopravňuje žádnou ze stran k bezdůvodnému obohacení na úkor druhé strany. Již poskytnutá plnění, prokazatelně a účelně vynaložené náklady a závazky vůči třetím osobám lze při vypořádání zohlednit pouze v rozsahu, v němž to dovoluje konkrétní smlouva a příslušné právní předpisy; vůči spotřebiteli se toto ustanovení nepoužije způsobem, který by omezoval jeho kogentní práva.

VI. Odpovědnost, škody, kauce a mimořádný úklid

22. Odpovědnost hosta a objednatele

22.1 Host odpovídá za škodu, kterou na majetku Provozovatele způsobí porušením své právní nebo smluvní povinnosti. Stejně odpovídá osoba, která škodu způsobila jako účastník akce nebo návštěva. U objednatele skupiny se dále použije čl. 14.

22.2 Každé poškození, ztrátu nebo mimořádnou událost je host nebo objednatel povinen bezodkladně oznámit Provozovateli a poskytnout přiměřenou součinnost při zjištění rozsahu a příčiny škody.

22.3 Ve vztahu k objednateli, který není spotřebitelem, Provozovatel v rozsahu dovoleném právními předpisy neodpovídá za nepřímou nebo následnou majetkovou újmu, ušlý zisk, ztrátu obchodní příležitosti nebo obdobné ekonomické následky, které nebyly při uzavření smlouvy rozumně předvídatelné jako typický následek porušení konkrétní povinnosti.

22.4 Celková povinnost Provozovatele k náhradě majetkové škody vůči jednomu podnikatelskému nebo institucionálnímu objednateli vzniklé z jedné akce nebo souboru vzájemně souvisejících událostí je, v rozsahu, v němž to právní předpisy dovolují, omezena částkou odpovídající celkové ceně dotčené akce nebo služby. Toto omezení se nepoužije na újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, na újmu na přirozených právech člověka ani na jiné případy, v nichž zákon omezení odpovědnosti nepřipouští.

22.5 Ustanovení čl. 22.3 a 22.4 se nepoužijí vůči spotřebiteli, vůči jiné osobě v postavení slabší strany ve smyslu právních předpisů ani v jakémkoli rozsahu, v němž by předchozí vyloučení nebo omezení náhrady újmy právní předpisy nepřipouštěly.

22.6 Provozovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu dokumentovat stav předaných prostor, inventáře a vzniklé poškození fotografiemi, videozáznamem nebo písemným protokolem, je-li to potřebné pro určení rozsahu škody, její odstranění, pojistnou událost nebo ochranu právních nároků. Při takové dokumentaci bude respektováno soukromí osob a pravidla ochrany osobních údajů.

23. Poškozené, zničené a ztracené věci

23.1 V případě ztráty, zničení nebo poškození vybavení, zařízení, inventáře, klíčů, přístupových prostředků, ovladačů, textilií nebo jiného majetku Provozovatele je Provozovatel oprávněn požadovat náhradu vzniklé škody v rozsahu stanoveném právními předpisy.

23.2 Je-li pro konkrétní položku stanovena cena v platném ceníku náhrad, může být použita jako předem známý podklad pro vyčíslení náhrady. Není-li položka v ceníku uvedena nebo neodpovídá-li ceníková částka skutečnému rozsahu škody, stanoví se náhrada podle účelně vynaložených nákladů na opravu, uvedení do původního stavu nebo pořízení odpovídající náhradní věci, s přihlédnutím k jejímu stáří a opotřebení, je-li to relevantní.

23.3 Provozovatel není oprávněn získat za tutéž škodu dvojnásobnou náhradu. Převyšuje-li skutečná prokazatelná škoda částku podle ceníku náhrad, lze požadovat rozdíl pouze v rozsahu dovoleném právními předpisy.

24. Mimořádný úklid

24.1 Za mimořádný úklid se považuje úklid vyvolaný znečištěním nebo stavem prostor nad rámec běžného užívání a standardního závěrečného úklidu, zejména silné znečištění podlah, nábytku, matrací, lůžkovin nebo textilií, zvratky, kouření v zakázaných prostorách, nadměrné množství odpadu, znečištění zvířetem nebo jiné obdobné jednání.

24.2 Mimořádný úklid je účtován dle platného ceníku Provozovatele, s nímž byl host nebo objednatel seznámen před vznikem povinnosti k úhradě. Tím není dotčeno právo požadovat náhradu další prokazatelné škody, náklady na specializované čištění, výměnu zničených věcí nebo jiné náklady přesahující cenu samotného úklidu; nesmí však dojít k dvojímu započtení stejné položky.

25. Kauce a započtení

25.1 Provozovatel může před poskytnutím ubytování, pronájmu nebo akce požadovat vratnou peněžitou jistotu (kauci). Její výše je stanovena v potvrzení rezervace, nabídce nebo platném ceníku a může se lišit podle typu objektu, rozsahu akce a rizikovitosti služby.

25.2 Provozovatel je oprávněn proti vratné kauci započíst své splatné a dostatečně určité pohledávky, zejména za poškození či ztrátu majetku, mimořádný úklid nebo nezaplacené služby. Případný rozdíl je objednatel nebo host povinen doplatit.

25.3 Nevznikne-li důvod k započtení, kauce se vrací bez zbytečného odkladu po kontrole předaných prostor, s přihlédnutím ke způsobu jejího složení. Započtení nebo zadržení části kauce Provozovatel na požádání přiměřeně odůvodní.

26. Věci hostů a parkování

26.1 Odpovědnost Provozovatele za věci vnesené do ubytovacích prostor se řídí zejména § 2946 až 2949 občanského zákoníku. Tato VOP nezavádějí další důvody zproštění odpovědnosti nad rámec zákona ani neomezují zákonnou odpovědnost Provozovatele.

26.2 Vznik škody na vnesené věci je host povinen uplatnit u Provozovatele bez zbytečného odkladu. Nejpozději lze právo uplatnit ve lhůtě stanovené občanským zákoníkem; tím nejsou dotčeny zákonné výjimky, zejména případy, kdy byla věc převzata do úschovy nebo škodu způsobil Provozovatel či osoba pracující v provozu.

26.3 Cennosti mohou být přijaty do úschovy po předchozí dohodě. Provozovatel může odmítnout převzít věc nebezpečnou nebo věc, jejíž hodnota či povaha je pro dané zařízení nepřiměřená, pouze v rozsahu dovoleném právními předpisy.

26.4 Parkování je možné pouze na místech určených Provozovatelem. Není-li vozidlo výslovně převzato do úschovy, neposkytuje se služba hlídaného parkoviště. Podle občanského zákoníku se zvláštní odpovědnost ubytovatele za vnesené věci nevztahuje na vozidla, věci ponechané ve vozidle ani živá zvířata, ledaže je Provozovatel převzal do úschovy.

26.5 Je zakázáno parkovat na příjezdových, zásahových, manipulačních a jiných vyhrazených plochách nebo nabíjet elektromobil z běžné zásuvky bez souhlasu Provozovatele.

26.6 Požádá-li host o úschovu peněz, klenotů nebo jiných cenností, postupuje Provozovatel podle příslušných ustanovení občanského zákoníku. Převzetí do úschovy může odmítnout zejména tehdy, jde-li o věc nebezpečnou nebo o věc, jejíž hodnota či rozsah jsou pro ubytovací zařízení nepřiměřené. Provozovatel může požadovat předání věci v uzavřeném nebo jinak vhodně zabezpečeném obalu.

26.7 Věci zapomenuté po skončení pobytu budou podle jejich povahy přiměřeně uschovány a Provozovatel se pokusí hosta kontaktovat, je-li to možné. Náklady na odeslání nebo jiné předání zapomenuté věci nese host, není-li dohodnuto jinak. S věcí, o kterou se vlastník nepřihlásí, bude naloženo podle právních předpisů.

VII. Reklamace, odstoupení a řešení sporů

27. Reklamace služeb

27.1 Host nebo objednatel je povinen vytknout vadu služby bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí, ideálně ještě v průběhu pobytu nebo akce, aby Provozovatel mohl zajistit nápravu. Neuplatnění vady během pobytu samo o sobě nevylučuje zákonná práva, pokud je lze uplatnit i později.

27.2 Reklamací lze uplatnit osobně u pověřeného pracovníka nebo na kontaktním e-mailu Provozovatele. Reklamace by měla obsahovat identifikaci zákazníka, rezervace nebo služby, popis vady a požadovaný způsob vyřízení.

27.3 Jde-li o reklamaci spotřebitele, na kterou dopadá § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, Provozovatel reklamaci vyřídí a spotřebitele o tom informuje nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. O přijetí a vyřízení reklamace vydá potvrzení v rozsahu požadovaném zákonem.

27.4 Host nebo objednatel poskytne Provozovateli přiměřenou součinnost potřebnou k ověření reklamované vady a, je-li to s ohledem na povahu služby možné, umožní Provozovateli zajistit nápravu v průběhu pobytu nebo akce.

Bezdůvodné odmítnutí reálně nabídnuté přiměřené nápravy může být zohledněno při posouzení následných nároků pouze v rozsahu dovoleném právními předpisy.

28. Spotřebitel, smlouvy na dálku a odstoupení

28.1 Je-li spotřebitelská smlouva uzavřena na dálku nebo mimo obchodní prostory, má spotřebitel práva stanovená občanským zákoníkem. Právo odstoupit do 14 dnů se však podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku neuplatní mimo jiné u ubytování, stravování nebo využití volného času, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období.

28.2 Výjimka z čtrnáctidenního odstoupení neomezuje právo hosta nebo objednatele zrušit rezervaci podle sjednaných storno podmínek, pokud je takové právo smlouvou nebo těmito VOP poskytnuto.

28.3 U jiných smluv uzavřených se spotřebitelem na dálku, zejména u běžného zboží z e-shopu, zůstávají zákonná práva na odstoupení zachována v rozsahu uvedeném v čl. 36 a právních předpisech.

29. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

29.1 Vznikne-li mezi Provozovatelem a spotřebitelem spor z kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu České obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz; aktuální informace jsou na webu České obchodní inspekce.

29.2 Evropská platforma pro řešení sporů on-line (ODR) byla zrušena; proto se v těchto VOP již neuvádí jako místo pro podávání spotřebitelských stížností.

VIII. Prodej vstupenek a pořádání akcí

30. Předmět a uzavření smlouvy

30.1 Tato část se použije na prodej vstupenek na kulturní, společenské, sportovní, gastronomické nebo jiné akce pořádané Provozovatelem, pokud u konkrétní akce nejsou zveřejněna zvláštní pravidla.

30.2 Smlouva o poskytnutí služby spočívající v umožnění vstupu na konkrétní akci (dále jen „smlouva o vstupence“) je uzavřena potvrzením objednávky a úhradou ceny způsobem uvedeným v prodejním procesu, případně jiným výslovně sděleným okamžikem. Elektronická vstupenka slouží jako doklad oprávnění ke vstupu a je doručena na e-mail zadaný kupujícím.

30.3 Kupující odpovídá za správnost kontaktních údajů a za ochranu vstupenky nebo unikátního kódu před zneužitím. Vstupenka předložená po jejím předchozím platném použití nemusí být uznána.

30.4 Cena vstupenky a případné vedlejší poplatky jsou uvedeny u konkrétní akce před odesláním objednávky. Kupující je povinen uhradit cenu způsobem nabízeným v prodejním rozhraní; konkrétní platební metoda, včetně případné platební brány, se řídí aktuální nabídkou.

30.5 Elektronická vstupenka je standardně doručována na e-mail zadaný kupujícím a není zasílána poštou ani na dobírku, pokud u konkrétní akce není výslovně nabídnut jiný způsob doručení. Kupující je povinen před dokončením objednávky zkontrolovat správnost e-mailové adresy.

30.6 Provozovatel odpovídá za platnost vstupenek vydaných nebo prodaných prostřednictvím svých oficiálních prodejních kanálů. Za pravost nebo platnost vstupenky získané od neautorizované třetí osoby Provozovatel neodpovídá, ledaže takovou distribuci sám umožnil nebo schválil.

30.7 Nákupem vstupenky se kupující a osoba, která ji použije, zavazují respektovat přiměřená pravidla konkrétní akce, návštěvní a provozní řád místa konání a bezpečnostní pokyny pořadatele. Osobě, která závažně porušuje tato pravidla, ohrožuje bezpečnost nebo pořádek, může být v souladu se zákonem vstup odepřen nebo může být z akce vykázána.

30.8 Náklady účtované bankou, vydavatelem platebního prostředku nebo jiným poskytovatelem platebních služeb kupujícímu mimo cenu stanovenou Provozovatelem nese kupující podle svého smluvního vztahu s příslušným poskytovatelem.

31. Změna a zrušení akce

31.1 Pořadatel může z objektivních provozních, bezpečnostních, uměleckých nebo organizačních důvodů provést přiměřenou nepodstatnou změnu programu, časového harmonogramu, účinkujících nebo organizačního zajištění, pokud tím není podstatně změněna povaha zakoupeného plnění. Při podstatné změně se postupuje podle čl. 31.3 a podle právních předpisů.

31.2 Dojde-li k úplnému zrušení akce pořadatelem, bude kupujícímu vráceno uhrazené vstupné způsobem odpovídajícím způsobu platby, není-li dohodnuto jinak.

31.3 Dojde-li k podstatné změně termínu nebo povahy akce, oznámí pořadatel kupujícímu způsob dalšího postupu, včetně případné možnosti využít vstupenku v náhradním termínu nebo požádat o vrácení vstupného, vyžaduje-li to právní úprava nebo povaha změny.

31.4 Kupující spotřebitel nemá u vstupenky na volnočasovou akci pořádanou v určeném termínu právo na čtrnáctidenní odstoupení bez udání důvodu, pokud jsou splněny podmínky § 1837 písm. j) občanského zákoníku.

31.5 Ztráta, zničení nebo odcizení vstupenky samo o sobě nezakládá právo na vrácení vstupného. Lze-li však podle evidencí bezpečně ověřit nákup a zabránit dvojímu použití, může pořadatel podle svých technických možností vystavit náhradní vstupenku.

IX. Marketingové akce a Kolo slev

32. Základní pravidla

32.1 Provozovatel může na svých webových stránkách, v newsletterech, na sociálních sítích nebo jiných komunikačních kanálech pořádat marketingové akce typu „Kolo slev“, obdobné hry, promo kódy, časově omezené slevy nebo jiné propagační mechanismy (dále jen „Akce“). Konkrétní podmínky Akce doplňují tato obecná pravidla. Akce slouží k propagaci služeb nebo zboží Provozovatele a není spojena s povinným peněžitým vkladem nebo sázkou; pokud by konkrétní mechanismus podléhal zvláštní právní regulaci, Provozovatel jej uspořádá pouze v souladu s touto regulací.

32.2 Účast je dobrovolná a bezplatná, s výjimkou běžných nákladů účastníka na internetové nebo jiné připojení. Konkrétní Akce může být omezena například věkem, územím, počtem účastí, uživatelským účtem nebo jiným transparentně předem uvedeným kritériem. Pokud je pro účast požadován e-mail, jeho použití pro obchodní sdělení se řídí samostatným právním titulem a případný souhlas s marketingem musí být oddělen od samotné účasti, vyžadují-li to právní předpisy.

32.3 Výhrou nebo benefitem může být sleva, služba, věcná pozornost nebo jiný nepeněžitý benefit uvedený u konkrétní Akce. Není-li uvedeno jinak, výhra není směnitelná za peníze, není uplatnitelná zpětně, nelze ji kombinovat s jinou slevou nebo promo kódem a lze ji využít pouze jednou za podmínek konkrétní Akce.

32.4 Výhra z Kola slev je, není-li u konkrétní Akce uvedeno jinak, uplatnitelná pouze při přímé rezervaci nebo nákupu u Provozovatele a musí být uplatněna do 24 hodin od okamžiku jejího přidělení nebo roztočení Kola slev. V této lhůtě musí účastník učinit příslušnou rezervaci nebo objednávku a výhru uplatnit; po uplynutí lhůty nárok zaniká. Výhra se uplatňuje pouze na termíny a služby podle aktuální dostupnosti a sama o sobě nezakládá rezervaci konkrétní kapacity.

32.5 Kolo slev a obdobné digitální Akce mohou fungovat na základě automatizovaného systému, který generuje výsledek náhodně v rámci předem technicky nastavených pravděpodobností nebo pravidel. Účastník nemá právní nárok na získání konkrétní výhry před jejím řádným přidělením v souladu s pravidly Akce.

32.6 Provozovatel neodpovídá za nefunkčnost nebo omezenou funkčnost Akce způsobenou okolnostmi na straně účastníka, zejména jeho internetovým připojením, nastavením zařízení, blokadí skriptů, neaktuálním prohlížečem nebo

jinou technickou překážkou mimo kontrolu Provozovatele. Tím není dotčena odpovědnost Provozovatele za vlastní porušení povinností, kterou nelze podle zákona vyloučit.

32.7 V případě zjevné technické chyby systému, zejména zobrazení neexistující výhry, chybné výše slevy, duplicitního přidělení nebo výsledku vzniklého poruchou, je Provozovatel oprávněn chybný výsledek zneplatnit a bez zbytečného odkladu nabídnout přiměřené náhradní řešení odpovídající okolnostem. Již řádně vzniklý nárok účastníka nebude svévolně odnímán bez právního nebo smluvního důvodu.

32.8 Provozovatel je oprávněn vyloučit z Akce účastníka, u něhož má důvodný a doložitelný důvod se domnívat, že jedná podvodně nebo zneužívajícím způsobem, zejména zakládá fiktivní či duplicitní účty, obchází omezení počtu účastí, zasahuje do technického řešení nebo používá automatizované skripty. V rozsahu dovoleném právními předpisy může v takovém případě neuznat výhru získanou přímo v důsledku takového zneužití.

32.9 Provozovatel může Akci z objektivních provozních, technických, bezpečnostních nebo právních důvodů upravit, pozastavit nebo ukončit. Změna se nedotkne již řádně vzniklých nároků účastníků, pokud právní předpis nebo povaha objektivní překážky nevyžaduje jiný postup.

32.10 Provozovatel může stanovit maximální počet výher, počet účastí na osobu, časové období Akce nebo omezení na vybrané pobyty, služby či produkty. Takové podmínky musí být účastníkovi dostupné před účastí nebo nejpozději v okamžiku, kdy jsou pro uplatnění výhry rozhodné.

32.11 Osobní údaje účastníků Akce mohou být zpracovávány v nezbytném rozsahu za účelem umožnění účasti, evidence výsledku, zaslání informace o výhře, jejího uplatnění, prevence zneužití a související komunikace. Podrobnosti o zpracování stanoví část XII těchto VOP a příslušné zásady ochrany osobních údajů.

32.12 U konkrétní Akce mohou být zveřejněna zvláštní pravidla. V případě rozporu mají zvláštní pravidla konkrétní Akce přednost, pokud jsou účastníkovi řádně zpřístupněna a nejsou v rozporu s kogentními právními předpisy.

X. Prodej potravin prostřednictvím e-shopu

33. Rozsah

33.1 Tato část se použije zejména na nákup prostřednictvím e-shopu Rancherské speciality provozovaného WIFCOM a.s. na adrese eshop.rancherskespeciality.cz a na případné další nebo sezónní internetové obchody Provozovatele, včetně adventních a obdobných časově omezených nabídek, pokud jejich zvláštní podmínky nestanoví jinak.

33.2 Prodávajícím je WIFCOM a.s., IČO 241 92 830, se sídlem Jestřebice 11, Heřmaničky, 257 89 Heřmaničky. Kontaktní údaje e-shopu Rancherské speciality jsou info@rancherskespeciality.cz a +420 317 750 567; aktuální údaje jsou současně uvedeny na příslušném webu a v potvrzení objednávky.

34. Objednávka a cena

34.1 Prezentace zboží v internetovém obchodě obsahuje hlavní vlastnosti zboží, cenu a další zákonem požadované informace. Cena v objednávce je uvedena včetně DPH a před odesláním objednávky jsou zákazníkovi sděleny náklady na dopravu a další povinné platby.

34.2 Objednávka je odeslána prostřednictvím objednávkového formuláře. Kupující má před odesláním možnost zkontrolovat a opravit zadané údaje. Smlouva je uzavřena okamžikem uvedeným v objednávkovém procesu a potvrzení objednávky zaslaném kupujícím.

34.3 V případě zjevné technické chyby ceny se použije obdobně čl. 2.7. Prodávající o chybě kupujícího bez zbytečného odkladu informuje a případně nabídne uzavření smlouvy za správnou cenu.

34.4 Objednávka je před jejím odesláním považována za návrh kupujícího na uzavření smlouvy v rozsahu vyplývajícím z objednávkového procesu. Kupující má možnost zkontrolovat a opravit zadané údaje. Informace o tom, kdy přesně vzniká smlouva, jsou uvedeny v objednávkovém procesu a potvrzení objednávky; u plateb online může být vznik smlouvy navázán na úspěšnou úhradu, je-li to zákazníkovi předem jasné sděleno.

34.5 Umožňuje-li e-shop vytvoření uživatelského účtu, je kupující povinen uvádět správné a aktuální údaje a chránit přístupové údaje před zneužitím. Provozovatel může účet zrušit nebo omezit při jeho dlouhodobém nevyužívání, při

porušení smluvních povinností nebo z bezpečnostních důvodů, přičemž tím nesmí být dotčena již vzniklá práva kupujícího.

34.6 Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nebo e-shop nemusí být dostupný nepřetržitě, zejména z důvodu nutné údržby, aktualizace nebo výpadku infrastruktury Provozovatele či třetích stran. Toto ustanovení nevylučuje odpovědnost za porušení zákonných povinností.

34.7 Sezónní internetové obchody, zejména adventní nabídka, mohou mít vlastní období objednávek, expedice, osobního odběru, dostupné dopravce a další provozní podmínky. Rozhodující jsou údaje uvedené u konkrétní sezónní nabídky v okamžiku objednávky; pevné historické termíny nebo ceny dopravy uvedené ve starších verzích VOP se nepoužijí.

34.8 Doklad o nákupu nebo daňový doklad je kupujícímu poskytnut způsobem odpovídajícím právním předpisům a zvolenému způsobu prodeje, zpravidla elektronicky na e-mail uvedený v objednávce nebo společně se zásilkou.

34.9 Je-li kupujícím spotřebitel a objednávka zakládá povinnost zaplatit, bude závěrečný objednávkový prvek označen způsobem, z něhož je jednoznačně patrné, že jeho použitím vzniká povinnost k platbě, v souladu s právními předpisy. Bezprostředně před odesláním objednávky budou spotřebiteli zobrazeny zákonem vyžadované podstatné informace o objedávce.

34.10 Potvrzení smlouvy uzavřené se spotřebitelem na dálku a informace, které musí být podle právních předpisů poskytnuty na trvalém nosiči dat, budou spotřebiteli zaslány nebo jinak poskytnuty způsobem splňujícím příslušné zákonné požadavky, zpravidla e-mailem.

35. Platba a dodání

35.1 Dostupné platební a dopravní metody jsou uvedeny v e-shopu při objednávce. Kupující je povinen uhradit cenu zboží a sjednané náklady na dopravu.

35.2 Při doručení přepravcem se doporučuje bez zbytečného odkladu zkontrolovat stav obalu a zboží a případné poškození přepravou zaznamenat s přepravcem; nesplnění tohoto doporučení samo o sobě neomezuje zákonná práva spotřebitele vůči Prodávajícímu.

35.3 Nebezpečí škody na zboží přechází na spotřebitele v okamžiku, kdy zboží převezme on nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce, nestanoví-li právní předpis jinak.

35.4 Zboží může být podle aktuální nabídky dodáno na adresu určenou kupujícím, do zvolené výdejny nebo boxu, případně převzato osobně. Konkrétní možnosti, cena dopravy a případná omezení jsou uvedeny v objednávkovém procesu.

35.5 Zvolí-li kupující na vlastní žádost jiný způsob dopravy, než který Prodávající standardně nabízí, nese případné dodatečné náklady a rizika spojená výlučně s tímto zvláštním pokynem v rozsahu dovoleném právními předpisy.

35.6 Je-li z důvodů na straně kupujícího nutné zásilku doručovat opakovaně nebo jiným než původně sjednaným způsobem, může Prodávající požadovat úhradu skutečných a přiměřených nákladů spojených s opakovaným nebo změněným doručením, pokud byl kupující s touto možností předem seznámen nebo ji vyvolal dodatečným požadavkem.

35.7 Kupující je povinen poskytnout součinnost potřebnou k převzetí řádně dodaného zboží. Při viditelném poškození zásilky se doporučuje zaznamenat stav s přepravcem a pořídit fotodokumentaci; nesplnění tohoto doporučení samo o sobě nezbavuje spotřebitele zákonných práv vůči Prodávajícímu.

35.8 U zboží vyžadujícího chlazený, mražený nebo jiný zvláštní režim je kupující povinen po převzetí dodržovat skladovací podmínky uvedené na výrobku, obalu nebo v informacích poskytnutých Prodávajícímu. Porušení těchto podmínek může být zohledněno při posouzení příčiny později tvrzené vady.

35.9 U sezónního e-shopu může Prodávající umožnit zrušení objednávky před její expedicí podle aktuálních provozních možností. Toto dobrovolné storno objednávky není omezením zákonného práva spotřebitele na odstoupení tam, kde se toto právo podle zákona uplatní.

35.10 U chlazeného, mraženého nebo rychle se kazícího zboží je kupující povinen zajistit převzetí zásilky v dohodnutém místě a čase a po převzetí bezodkladně dodržet stanovený teplotní a skladovací režim. Pokud se řádné doručení nezdaří

vylučně z důvodu na straně kupujícího a v důsledku prodlení dojde k prokazatelnému znehodnocení zboží, posoudí se nároky stran podle příčiny prodlení, povahy zboží a právních předpisů; zákonná práva spotřebitele z vady existující již při přechodu nebezpečí škody tím nejsou dotčena.

36. Odstoupení spotřebitele od kupní smlouvy

36.1 Spotřebitel má u smlouvy uzavřené na dálku právo odstoupit ve lhůtě 14 dnů, pokud zákon nestanoví výjimku. Lhůta se počítá podle § 1829 občanského zákoníku s ohledem na charakter dodávky.

36.2 Právo odstoupit se nevztahuje zejména na zboží podléhající rychlé zkáze nebo s krátkou dobou spotřeby, zboží vyrobené podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobené jeho osobním potřebám, zboží v zapečetěném obalu, které spotřebitel porušil a z hygienických nebo zdravotních důvodů je nelze vrátit, a na další případy podle § 1837 občanského zákoníku.

36.3 Odstoupení lze zaslat na kontaktní adresu nebo e-mail Prodávajícího uvedený v e-shopu. Spotřebitel může využít vzorový formulář v příloze č. 1 těchto VOP, jeho použití však není povinné.

36.4 Spotřebitel zašle nebo předá zboží zpět nejpozději do 14 dnů od odstoupení, pokud se na danou smlouvu právo odstoupit vztahuje. Přímé náklady na vrácení zboží nese spotřebitel, nestanoví-li právní předpis nebo dohoda jinak.

36.5 Prodávající vrátí přijaté peněžní prostředky včetně nákladů na dodání v rozsahu stanoveném zákonem nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Není povinen je vrátit dříve, než obdrží vrácené zboží nebo spotřebitel prokáže jeho odeslání, pokud se tato podmínka na daný případ použije.

36.6 Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání se zbožím jinak, než bylo nutné k seznámení se s jeho povahou a vlastnostmi, pokud zákon nestanoví jinak.

37. Práva z vadného plnění a reklamace zboží

37.1 Prodávající odpovídá spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady a odpovídá sjednaným a zákonným požadavkům, zejména co do množství, jakosti, vlastností, obalu a použitelnosti.

37.2 Práva spotřebitele z vadného plnění se řídí zejména § 2161 a násl. občanského zákoníku. U potravin se při posouzení vady zohlední jejich povaha, datum použitelnosti nebo minimální trvanlivosti a dodržení deklarovaných skladovacích podmínek; tato skutečnost nezkracuje práva, která spotřebiteli podle zákona náleží při vadě existující při převzetí.

37.3 Reklamaci lze uplatnit na kontaktech uvedených v e-shopu nebo v provozovně, kde je její přijetí možné. Prodávající vydá potvrzení o uplatnění reklamace a o jejím vyřízení v rozsahu vyžadovaném právními předpisy.

37.4 Spotřebitelská reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději v zákonné lhůtě, pokud se se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. Volba práva z vady a pořadí nápravných prostředků se řídí aktuální právní úpravou; tato VOP zákonná práva spotřebitele neuznávají.

37.5 U potravin a jiného zboží s omezenou dobou použitelnosti se práva z vad posuzují s ohledem na povahu výrobku, datum použitelnosti nebo minimální trvanlivosti a deklarované podmínky skladování. Je-li poskytována dobrovolná záruka za jakost, její obsah, rozsah a doba trvání se řídí záručním prohlášením nebo informací uvedenou na výrobku či při prodeji.

37.6 Právo z vadného plnění se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, na vadu, pro kterou bylo zboží prodáno za nižší cenu a na kterou byl kupující předem upozorněn, ani na vadu, kterou kupující sám způsobil; tím nejsou dotčena další zákonná pravidla.

37.7 Je-li reklamace oprávněná, má spotřebitel práva na nápravu v pořadí a za podmínek stanovených občanským zákoníkem, zejména odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci, přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy v případech stanovených zákonem. Tyto VOP nestanoví spotřebiteli užší rozsah práv.

37.8 Prodávající může reklamaci vyřídit vstřícněji, například vrácením ceny bez dalšího posuzování; takový individuální postup není příslibem stejného způsobu vyřízení všech budoucích reklamací.

XI. Dárkové poukazy a promo kódy

38. Dárkové poukazy

38.1 Dárkový poukaz opravňuje jeho držitele k čerpání služby nebo hodnoty uvedené na poukazu v době jeho platnosti a podle dostupnosti příslušné služby.

38.2 Platnost poukazu je uvedena přímo na poukazu nebo v podmínkách konkrétní nabídky. Po uplynutí platnosti právo na čerpání zaniká, není-li Provozovatelem individuálně schváleno prodloužení. Doba platnosti a podmínky poukazu nesmějí být vůči spotřebiteli zneužívající nebo v rozporu s kogentní právní úpravou.

38.3 Není-li uvedeno jinak, poukaz je přenositelný. Držitel odpovídá za ochranu kódu před zneužitím. Poukaz nelze směnit za hotovost ani z něj bez dohody vyplácet nevyčerpanou částku v penězích, nestanoví-li zákon jinak.

38.4 Je-li cena objednané služby vyšší než hodnota poukazu, držitel doplatí rozdíl. Je-li nižší, způsob naložení se zbytkem hodnoty se řídí typem poukazu a podmínkami uvedenými při jeho prodeji.

38.5 Při rezervaci hrazené poukazem se použijí storno podmínky příslušné rezervované služby. Vzniklé storno lze vypořádat z hodnoty poukazu; přesahující část je objednatel povinen doplatit, je-li k tomu podle smlouvy a zákona povinen.

38.6 Promo kódy, procentní slevy a jiné marketingové výhody nejsou kombinovatelné, není-li výslovně uvedeno jinak. Nelze je zpravidla uplatnit zpětně na již potvrzenou rezervaci nebo dokončený nákup.

38.7 Je-li samotný dárkový poukaz zakoupen spotřebitelem na dálku, posoudí se případné právo na odstoupení od smlouvy podle povahy konkrétního poukazu a právních předpisů. Následná rezervace ubytování, stravování nebo volnočasové služby na konkrétní datum nebo období se posuzuje samostatně a může podléhat výjimce z práva na čtrnáctidenní odstoupení podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku.

XII. Ochrana osobních údajů

39. Správce, účely a právní základy

39.1 Správcem osobních údajů je WIFCOM a.s., IČO 241 92 830, se sídlem Jestřebice 11, Heřmaničky, 257 89 Heřmaničky. Kontaktní e-mail pro otázky ochrany osobních údajů je info@ranchjestrebice.cz, není-li na příslušném webu uveden jiný specializovaný kontakt.

39.2 Osobní údaje jsou zpracovávány zejména za účelem uzavření a plnění smlouvy, provedení rezervace, poskytování ubytování a dalších služeb, plnění účetních, daňových, evidenčních a dalších právních povinností, ochrany právních nároků a oprávněných zájmů Provozovatele a v příslušných případech na základě souhlasu.

39.3 Souhlas se zpracováním osobních údajů není vyžadován tam, kde je zpracování nezbytné pro plnění smlouvy nebo právní povinnosti. Je-li souhlas skutečně právním základem, musí být udělen svobodně, konkrétně a odděleně a lze jej odvolat, aniž by tím byla dotčena zákonnost předchozího zpracování.

39.4 Údaje o alergiích, dietních omezeních nebo zdravotních skutečnostech mohou představovat zvláštní kategorii osobních údajů. Provozovatel je zpracovává pouze v nezbytném rozsahu a na odpovídajícím právním základě podle čl. 9 GDPR. Objednatel skupiny je povinen předávat údaje dalších osob pouze tehdy, je-li k tomu oprávněn.

39.5 Provozovatel může podle povahy konkrétního vztahu zpracovávat zejména identifikační a kontaktní údaje, údaje o rezervaci, pobytu a platbě, údaje vyžadované pro zákonnou evidenci ubytovaných osob, údaje o vozidle při využití parkování, údaje o objednaných a čerpaných službách, komunikaci se zákazníkem a technické údaje vznikající při používání webu nebo rezervačního systému.

39.6 Příjemci osobních údajů mohou být v nezbytném rozsahu zejména poskytovatelé rezervačních, účetních, platebních, IT, hostingových, přepravních nebo marketingových služeb a orgány veřejné moci, pokud předání vyžaduje právní předpis. Konkrétní příjemci nebo jejich kategorie jsou uvedeni v zásadách ochrany osobních údajů.

39.7 Osobní údaje jsou uchovávány pouze po dobu nezbytnou pro daný účel, zejména po dobu trvání smluvního vztahu a dále po zákonné archivační, účetní, daňové nebo promlčecí lhůty, případně po dobu nezbytnou k ochraně právních nároků. Přesnější doby uchování jsou uvedeny v samostatných zásadách ochrany osobních údajů.

39.8 Předává-li objednatel Provozovateli osobní údaje účastníků, zejména rooming list, kontakty, údaje potřebné pro zákonnou evidenci, dietní požadavky nebo informace významné pro bezpečnost, odpovídá objednatel za to, že je oprávněn tyto údaje Provozovateli předat a že vůči dotčeným osobám splnil informační povinnost v rozsahu, který mu přísluší. Provozovatel zpracovává údaje pro své vlastní účely zpravidla jako samostatný správce v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy, splnění právních povinností, bezpečnost a ochranu právních nároků. Pokud by v konkrétním případě Provozovatel zpracovával osobní údaje výlučně jménem objednatele jako zpracovatel, upraví strany tento vztah v rozsahu vyžadovaném čl. 28 GDPR.

39.9 Citlivé nebo zdravotní informace mají být předávány pouze v nezbytném rozsahu a vhodným bezpečným způsobem. Provozovatel je oprávněn odmítnout přebírání nadbytečné zdravotní dokumentace, pokud ji pro poskytovanou službu nepotřebuje a její zpracování nemá odpovídající právní základ.

39.10 V souvislosti s teambuildingovými a zážitkovými aktivitami může Provozovatel zpracovávat osobní údaje, které účastník uvede v individuálním nebo hromadném formuláři používaném pro evidenci účastníků, zajištění bezpečnosti, ověření splnění podmínek účasti, ochranu práv a právních nároků a řešení případných škodných událostí. Může jít zejména o identifikační a kontaktní údaje, datum narození, podpis a, je-li to podle konkrétního formuláře a účelu nezbytné, identifikátor dokladu nebo údaj potřebný k ověření oprávnění k účasti. Rozsah, právní základ a doba zpracování se vždy posuzují podle konkrétního účelu a příslušných právních předpisů.

39.11 Podpisem příslušného formuláře účastník potvrzuje zejména převzetí informace o zpracování osobních údajů a seznámení s pravidly aktivity; podpis sám o sobě nepředstavuje souhlas se zpracováním osobních údajů tam, kde je zpracování založeno na jiném právním titulu. Je-li pro určité zpracování souhlas podle právních předpisů skutečně potřebný, vyžádá se samostatně nebo způsobem splňujícím požadavky GDPR.

40. Informační povinnost a práva subjektů údajů

40.1 Podrobné informace podle čl. 13 a 14 GDPR, zejména o kategoriích zpracovávaných údajů, příjemcích, dobách uchování, případném předávání do třetích zemí, automatizovaném rozhodování a právech subjektů údajů, jsou uvedeny v samostatných a průběžně aktualizovaných zásadách ochrany osobních údajů na příslušných webových stránkách Provozovatele.

40.2 Subjekt údajů má za podmínek GDPR zejména právo na přístup, opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost, námitku proti zpracování a právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Rozsah jednotlivých práv závisí na právním základu a okolnostech zpracování.

40.3 Tato část VOP je smluvním shrnutím a nenahrazuje samostatnou informační povinnost podle GDPR tam, kde ji právní předpis vyžaduje.

40.4 Je-li v některých částech Areálu provozován kamerový systém, jsou monitorované prostory označeny a zpracování záznamů se řídí samostatnou informační povinností a příslušnými zásadami ochrany osobních údajů. Tyto VOP samy o sobě nepředstavují souhlas s kamerovým monitoringem a Provozovatel kamerový systém používá pouze na odpovídajícím právním základě a v přiměřeném rozsahu.

40.5 Samotná účast hosta nebo účastníka na pobytu či akci nepředstavuje automatický souhlas s použitím jeho podoby pro reklamní nebo marketingové účely. Pořizuje-li fotografie nebo záznamy pro vlastní účely objednatel nebo jeho externí dodavatel, odpovídá za splnění povinností k ochraně osobnosti a osobních údajů v rozsahu, který se vztahuje na jeho vlastní zpracování.

XIII. Závěrečná ustanovení

41. Doručování

41.1 Smluvní strany mohou doručovat písemnosti elektronicky na e-mailové adresy uvedené při rezervaci, objednávce nebo v obchodní komunikaci. Objednatel je povinen zajistit funkčnost svého kontaktního e-mailu a oznámit jeho změnu.

41.2 Za doručení se elektronická zpráva považuje v okamžiku, kdy došla do elektronické schránky adresáta a mohl se s ní za běžných okolností seznámit; tím nejsou dotčena zvláštní zákonná pravidla pro doručování konkrétních právních jednání.

42. Rozhodné právo, změny VOP a oddělitelnost

42.1 Smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky. U spotřebitele s bydlištěm v jiném státě tím nejsou dotčena kogentní práva, která mu poskytují přímo použitelné nebo kolizní předpisy.

42.2 Je-li některé ustanovení těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné, nemá to vliv na ostatní ustanovení, pokud je lze od něj oddělit. Vadné ustanovení se nepoužije a právní poměr se v daném rozsahu řídí použitelnou právní úpravou a ostatními platnými ujednáními.

42.3 Provozovatel může VOP měnit pro budoucí smlouvy. Pro již uzavřenou smlouvu se použije znění účinné v okamžiku jejího uzavření, pokud se strany výslovně nedohodnou jinak nebo změnu nevyžaduje kogentní právní úprava.

42.4 VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Překlad do jiného jazyka může být poskytnut informativně; v případě rozporu je rozhodující české znění, pokud právní předpis nestanoví jinak.

42.5 Ve sporech mezi Provozovatelem a objednatelem, který je podnikatelem, se strany v rozsahu přípustném podle procesních předpisů dohodly na místní příslušnosti věcně příslušného soudu podle sídla Provozovatele. Toto ujednání se nepoužije vůči spotřebiteli ani tam, kde zákon takovou dohodu nepřipouští.

42.6 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 9. 2026 a nahrazují předchozí obchodní podmínky v rozsahu, v němž upravují stejné vztahy pro smlouvy uzavřené po tomto datu.

Příloha č. 1 – Vzor odstoupení od kupní smlouvy pro e-shop

Tento formulář vyplňte a odešlete pouze v případě, že chcete odstoupit od kupní smlouvy a zákonné právo na odstoupení se na daný nákup vztahuje.

Adresát: WIFCOM a.s., Jestřebice 11, Heřmaničky, 257 89 Heřmaničky / kontaktní e-mail e-shopu: info@rancherskespeciality.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží:

Číslo objednávky:

Datum objednání / datum převzetí:

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

E-mail / telefon (nepovinné):

Číslo účtu pro vrácení platby, je-li vhodné:

Datum:

Podpis spotřebitele (pouze při listinném podání):

WIFCOM a.s. – Ranch Jestřebice

