

## **Obchodní podmínky pro rezervaci, prodej a čerpání zážitkových programů pro klienty SAFARI PARK RESORT**

### **Základní údaje**

Prodávající : ZOO Dvůr Králové a.s.  
Sídlo společnosti: Štefánikova 1029, Dvůr Králové nad Labem, 544 01  
IČO: 27478246

Zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové v oddíle B, vložka 2443.

Adresa pro doručování elektronické pošty : resort.zazitky@zoodk.cz

telefonický kontakt 777 454 605

### **1. Všeobecná ustanovení**

**1.1.** Tyto obchodní podmínky ( dále jen OP) jsou platné pro nabídku, rezervaci, nákup a čerpání zážitkových programů určených pro osoby ubytované a osoby s platnou rezervací ubytování v zařízeních SAFARI PARK RESORT (dále jen zážitek). OP upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé na základě smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku mezi prodávajícím ZOO Dvůr Králové a.s. (dále jen „Prodávající“) a jinou fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „Klient“). Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ( dále jen OZ) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ( dále jen ZOS).

Je-li Klientem spotřebitel, ve smyslu ustanovení OZ a ZOS, tedy fyzická osoba, která jedná mimo rámec podnikání nebo mimo rámec samostatného výkonu povolání, řídí se vztahy, které OP výslovně neupravují, OZ a ZOS v platném a účinném znění.

Je-li Klientem právnická osoba a/nebo podnikatel ve smyslu ust. § 420 OZ, řídí se vztahy OZ s výjimkou ustanovení o spotřebitelských smlouvách (§ 1810 - 1840 OZ).

**1.2.** Ustanovení OP jsou nedílnou součástí smlouvy a jsou pro účastníky smluvního vztahu závazná. Smlouva a OP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. Prodávající poskytuje Klientovi smlouvu i OP v textové podobě a to zpřístupněním textové podoby OP na internetových stránkách [www.safariparkresort.cz](http://www.safariparkresort.cz) nebo zasláním PDF dokumentu na elektronickou adresu Klienta.

**1.3.** Prodávající má právo OP upravovat a měnit. Platné a účinné znění OP je vždy umístěno na internetových stránkách [www.safariparkresort.cz](http://www.safariparkresort.cz). Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění OP.

**1.4.** Před uskutečněním on -line rezervace zážitku jsou Klientovi OP poskytnuty v textové podobě na stránkách [www.safariparkresort.cz](http://www.safariparkresort.cz) a uskutečněním rezervace Klient stvrzuje, že se zcela seznámil s úplným zněním OP a že s nimi, jako nedílnou součástí smluvního vztahu souhlasí.

**1.5** Uzavřená smlouva je Prodávajícím archivována za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím stranám. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucí k uzavření smlouvy jsou uvedeny v těchto OP a jsou patrné z procesu rezervace zážitků.

### **2. Sdělení Klientovi před uzavřením smlouvy a uzavření smlouvy**

**2.1.** Prodávající s dostatečným předstihem před tím, než Klient -spotřebitel učiní závaznou rezervaci, resp. před uzavřením smlouvy sděluje jasně a srozumitelně:

- a) údaje o své totožnosti, včetně adresy sídla a provozovny, tel. kontaktu a adresy pro doručování elektronické pošty
- b) označení zážitku ( služby využití volného času) a popis hlavních charakteristik v rozsahu dle povahy zážitku,
- c) celkovou cenu zážitku včetně všech daní, poplatků a obdobných peněžitých plnění,
- d) způsob platby, způsob a čas čerpání zážitku,
- e) údaj o právech z vadného plnění,
- f) údaj o nákladech na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby,
- g) údaj, že spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy a údaje o storno podmínkách,
- h) údaj o existenci práv z vadného plnění,
- i) údaj o povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována, a o jejích podmínkách,

j) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování sporů spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

**2.2.** Nabídka zážitků prezentuje Prodávající na internetových stránkách [www.safariparkresort.cz](http://www.safariparkresort.cz) a/nebo jí poskytuje Klientovi zasláním na elektronickou adresu a to včetně uvedení popisu zážitku a ceny. Cena zážitku je uvedena včetně všech daní a souvisejících poplatků. Prezentace zážitků není nabídkou na uzavření smlouvy ve smyslu ust. § 1732 OZ a Prodávající není povinen uzavřít smlouvu na všechny zobrazené zážitky. Prezentace zážitků, včetně cen zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazeny na internetových stránkách Prodávajícího [www.safariparkresort.cz](http://www.safariparkresort.cz)

**2.3.** Nabídka zážitků prezentovaná na internetových stránkách a/nebo zasílaná na el. adresu Klienta je určena pouze ubytovaných osobám, tj. osobám, které mají na termín zážitku platnou rezervaci pobytu v zařízeních SAFARI PARK RESORT a/nebo v tomto termínu jsou již ubytovány. Rezervaci vybraného zážitku lze provést u Prodávajícího telefonicky nebo elektronicky na kontaktních telefonních číslech nebo e-mailové adrese, které jsou uvedeny na internetových stránkách [www.safariparkresort.cz](http://www.safariparkresort.cz) a/nebo v zasláné nabídce. Nejpozději na začátku rezervace je Klient informován o případném omezení zážitků, o požadavku na úhradu zálohové platby ve výši 100% ceny zážitku při rezervaci, o možných způsobech platby o storno podmínkách a podmínkách čerpání zážitku.

**2.4.** Je-li zážitek podle rezervace dostupný, vyznačí Prodávající rezervaci v interním evidenčním systému a zašle Klientovi potvrzení platnosti rezervace a zálohovou fakturu na úhradu 100% ceny rezervovaného zážitku, elektronickou poštou na adresu, kterou Klient uvede.

**2.5.** Úplným zaplacením zálohové platby v době splatnosti zasláné faktury je uzavřena smlouva mezi Prodávajícím a Klientem jejímž předmětem je čerpání zážitku – využití volného času sjednaným způsobem v určitém termínu/období. Neuhradí-li Klient zálohovou platbu ve výši a termínu splatnosti dle zasláné faktury, jeho rezervace se automaticky ruší. Prodávající vyrozumí Klienta o zrušení rezervace sdělením zasláným na elektronickou adresu.

**2.6.** Klient má při rezervaci zážitku možnost objednat u Prodávajícího vystavení a zaslání tištěného dárkového poukazu na zážitek. Před objednáním dárkového poukazu sdělí Prodávající Klientovi cenu za vyhotovení dárkového poukazu a náklady na jeho zaslání, které se hradí předem, společně se zálohou platbou ve výši 100% ceny zážitku na základě faktury vystavené Prodávajícím a zasláné na elektronickou adresu Klienta. Prodávající zašle tištěný dárkový poukaz na adresu uvedenou Klientem po řádném zaplacení zasláné faktury.

**2.7.** Klient souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé Klientovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (zejm. náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Klient sám.

### **3. Platební podmínky a cena**

**3.1.** Cena prezentovaných zážitků je vždy uvedena včetně všech daní, poplatků a souvisejících plnění. Celková cena je vždy potvrzena Klientovi Prodávajícím při potvrzení rezervace zasláním faktury na zálohovou platbu ve výši 100% ceny zážitku.

**3.2.** Cenu zboží lze hradit některým z níže uvedených způsobů:

- bezhotovostně bankovním převodem na účet Prodávajícího u ČSOB Dvůr Králové nad Labem č.ú 264393979/0300.

**3.3.** Prodávající je oprávněn poskytnout plnění, tj. umožnit čerpání zážitku až po zaplacení celkové ceny Klientem. Závazek Klienta uhradit cenu je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet Prodávajícího.

### **4. Odstoupení od smlouvy, storno podmínky, zrušení**

**4.1.** Klient bere výslovně na vědomí, že zaplacením zálohy ve výši 100% ceny zážitku dochází k uzavření smlouvy mezi Prodávajícím a Klientem jejímž předmětem je čerpání zážitku – využití volného času sjednaným způsobem v určitém termínu/období a odstoupení od smlouvy podle ust. § 1837 písm. j) OZ možné.

**4.2.** Prodávající je oprávněn kdykoliv zrušit rezervovaný zážitek a informovat o tom bez odkladu Klienta ( resp. příjemce zážitku). Prodávající zároveň při zrušení zážitku nabídne Klientovi ( resp. příjemci zážitku) náhradu dle aktuálních možností, zejména čerpání jiného zážitkového programu nebo využití jiných doplňkových služeb k ubytování v ceně zrušeného zážitku. Pokud nemá Klient ( resp. příjemce zážitku) o náhradní plnění zájem, vrátí Prodávající Klientovi uhrazenou zálohu ve výši 100% ceny zrušeného zážitku bezhotovostně nejpozději do 14 dní od zrušení zážitku.

Pokud byl vystaven na rezervovaný zážitek dárkový poukaz, platnost dárkového poukazu se automaticky ruší a poukaz nelze využít k čerpání zážitku. Prodávající nabídne náhradní plnění v hodnotě ceny zrušeného zážitku, včetně ceny za jeho vyhotovení a nákladů na zaslání nebo vrátí uhrazenou zálohu, včetně uhrazené ceny za vystavení poukazu a nákladů na zaslání.

**4.3.** Pro případné zrušení čerpání zážitku v rezervovaném termínu Klientem ( resp. příjemcem zážitku) platí tyto storno podmínky:

- zrušení 30- 16 dní před zahájením ubytování – storno poplatek ve výši 25% zaplacené ceny zážitku,
- zrušení 15- 8 dní před zahájením ubytování – storno poplatek ve výši 50% zaplacené ceny zážitku,
- zrušení 7- 2 dní před zahájením ubytování – storno poplatek ve výši 75% zaplacené ceny zážitku,
- zrušení 1 den před a v průběhu ubytování – storno poplatek ve výši 100% zaplacené ceny zážitku.

Klient (resp. příjemce zážitku) je povinen o zrušení zážitku písemně informovat Prodávajícího na e-mailovou adresu: resort.zazitky@zoodk.cz a v případě zrušení zážitku v průběhu ubytování osobně na recepci HOTELU SAFARI LODGE 4\* nebo recepci SAFARI KEMP.

**4.4.** Pokud se Klient ( resp. příjemce zážitku ) z jakéhokoliv důvodu nezúčastní zážitku bez předchozího zrušení, jeho rezervace zážitku bez náhrady propadá a zaplacená záloha ve výši 100% ceny se nevrací.

**4.5.** Pokud byl vystaven na rezervovaný zážitek dárkový poukaz a dojde ke zrušení zážitku Klientem, nebo se Klient ( resp. příjemce zážitku ) zážitku nezúčastní, platnost dárkového poukazu se automaticky ruší a poukaz nelze využít k čerpání zážitku. Uhrazená cena za vyhotovení dárkového poukazu a náklady na jeho zaslání se Klientovi nevrací.

**4.6.** V případě zrušení rezervace pobytu Klienta, nebo při předčasném ukončení pobytu Klienta se automaticky ruší rezervace zážitku a pokud byl vystaven, i platnost dárkového poukazu na zážitek. Vracení zaplacené zálohy ve výši 100% ceny zážitku se řídí výše uvedenými storno podmínkami.

## **5. Podmínky čerpání zážitkového programu**

**5.1.** Klient ( resp. příjemce zážitku ) je povinen se před zahájením čerpání zážitku seznámit s popisem rezervovaného zážitku jak je Prodávající uvažován v nabídce. Prodávající poskytne řádně službu trávení volného času formou zážitku tím, že umožní Klientovi ( resp. příjemci zážitku ) účast na zážitku.

**5.2.** Klient ( resp. příjemce zážitku ) je povinen se dostavit na označené místo zahájení nejméně 10 minut před zahájením zážitku. Pozdější příchod není možný, rezervace zážitku v takovém případě bez náhrady propadá a zaplacená cena se nevrací. Dřívější ukončení účasti Klienta ( resp. příjemce zážitku ) na zážitku je možné tak, aby nebyla narušena bezpečnost osob a pohoda zvířat. Zaplacená cena zážitku se v případě dřívějšího ukončení účasti na zážitku ani z části nevrací.

**5.3.** Osoby do 18 let se mohou zážitků účastnit pouze s doprovodem dospělé osoby.

**5.4.** Čerpání zážitku se uskuteční bez ohledu na aktuální klimatické podmínky. Prodávající může v jednotlivém případě s ohledem na velmi nepříznivé momentální klimatické podmínky nabídnout Klientům ( resp. příjemcům zážitku ) čerpání zážitku v jiném termínu, pokud to jeho zejména provozní a personální situace umožňuje.

**5.5.** Prodávající seznámí Klienta ( resp. příjemce zážitku ) před zahájením zážitku s pravidly chování během zážitku, včetně pokynů ohledně oblečení a obutí a ochranných pomůcek, chování, konzumace jídla nápojů, pořizování zvukových a obrazových záznamů a dokumentace apod., upozorní na možná rizika a nebezpečí a v průběhu čerpání zážitku usměrňuje chování dalšími pokyny. Klient ( resp. příjemce zážitku ) je povinen se po celou dobu zážitku těmito pravidly a pokyny řídit a v celém rozsahu je dodržovat.

**5.6.** V případě, že Klient ( resp. příjemce zážitku ) nedodrží nebo poruší sdělená pravidla a pokyny, má Prodávající právo zrušit nebo ukončit účast takové osoby na zážitku bez náhrady. Zaplacená cena zážitku se v případě zrušení nebo dřívějšího ukončení účasti na zážitku ani z části nevrací.

**5.7.** Prodávající je oprávněn zakázat účast na zážitku nebo okamžitě ukončit účast na zážitku osobě, která vykazuje známky rizikového chování a jednání, kterým může zejména ohrozit zdraví své nebo jakékoliv třetí osoby, poškodit majetek Prodávajícího nebo jakékoliv třetí osoby a/nebo takového chování, které obtěžuje zaměstnance a zástupce Prodávajícího, případně jakékoliv třetí osoby. Za rizikové chování se vždy považuje takové chování, u kterého je důvodné podezření na vliv alkoholu nebo jiné návykové látky. V uvedeném případě je účast takové osoby zakázána nebo okamžitě ukončena bez nároku na vrácení uhrazené ceny zážitku.

**5.8.** Čerpání zážitků se uskutečňuje v areálu SAFARI PARK, obvykle v průběhu návštěvnícké doby a denního provozu. Klient ( resp. příjemce zážitku ) tak bere na vědomí, že se v areálu zdrží další návštěvníci a probíhají provozní a související činnosti zoologické zahrady. Tyto skutečnosti nejsou důvodem pro vytčení vady zážitku. Vadou zážitku není dále menší aktivita a zájem zvířat, klimatické podmínky, jakékoliv objektivní narušení zážitku, které Prodávající nemohl předpokládat a včas mu zabránit a dále to, jak je zážitek Klientem ( resp. příjemcem zážitku ) subjektivně vnímán.

**5.9.** Klient ( resp. příjemce zážitku ), kterému nebyl zážitek řádně poskytnut, má právo vytknout vadu poskytnuté služby u Prodávajícího. Vytčení vady je třeba uplatnit u Prodávajícího písemně zasláním na elektronickou adresu resort.zazitky@zoodk.cz odkladu, nejpozději do ukončení pobytu v zařízení SAFARI PARK RESORT. Pokud byl zážitek čerpán poslední den pobytu, tak nejpozději do dvou pracovních dní. Pozdější vytčení vady není možné. V oznámení o vadě je třeba uvést vytýkanou vadu zážitku a to, zda Klient ( resp. příjemce zážitku ) požaduje slevu v penězích nebo náhradní plnění.

**5.10.** Prodávající je povinen vyřešit vytčení vady podle okolností bez odkladu, nejpozději do 15 dní od doručení písemného vytčení vady a v uvedeném lhůtě písemně sdělí Klientovi ( resp. příjemcem zážitku ) rozhodnutí o reklamaci. Uzná-li Prodávající vytčenu vadu zážitku, poskytne Klientovi ( resp. příjemci zážitku ) podle závažnosti vady slevu z ceny zážitku nebo mu nabídne náhradní plnění v hodnotě možné slevy z ceny.

## **6. Ochrana osobních údajů a cookies**

**6.1.** Klient je tímto informován a bere na vědomí, že Prodávající shromažďuje a zpracovává osobní údaje, a to v rozsahu nezbytném pro poskytování služeb. Účelem zpracování osobních údajů je řádné plnění smlouvy a nároků z ní vyplývajících. Osobní údaje jsou Prodávajícím získávány pouze prostřednictvím Klienta. Prodávající zpracovává osobní údaje pouze po dobu plnění smlouvy a nároků z ní vyplývajících.

**6.2.** Zpracování osobních údajů je prováděno Prodávajícím, osobní údaje však pro Prodávajícího mohou zpracovávat i další subjekty. Zpracování osobních údajů probíhá v technicky i fyzicky zabezpečených elektronických informačních systémech. Prodávající nemá v úmyslu předat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci.

**6.3.** Osobní údaje mohou být ve stanovených případech zpřístupněny státním a správním orgánům v rámci výkonu jejich zákonných pravomocí nebo je Prodávající může přímo poskytnout jiným subjektům v rozsahu stanoveném zvláštním zákonem.

**6.4.** Klient je tímto informován o tom, že osobní údaje nebudou použity k rozhodování čistě na bázi automatizovaného zpracování, ani profilování.

**6.5.** Klient je tímto informován o svém právu požadovat od Prodávajícího přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, jejich přenos popřípadě omezení zpracování. Bližší informace o výkonu práv jsou dostupné u Prodávajícího.

**6.6.** Webová stránka [www.safariparkresort.cz](http://www.safariparkresort.cz) používá soubory cookies, které jsou využívány k zajištění funkčnosti webu a se souhlasem Klienta k personalizaci obsahu stránek. Kliknutím na tlačítko souhlasí Klient s využíváním cookies a předáním údajů o chování na webu pro zobrazení cílené reklamy na sociálních sítích a reklamních sítích na dalších webových stránkách. Klient má možnost vymezit rozsah souhlasu a souhlas odvolat.

**6.7.** V případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů se rovněž lze obrátit se stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, email: [posta@uoou.cz](mailto:posta@uoou.cz), WWW: <https://www.uoou.cz>.“

**6.8.** Úplné a podrobné informace ohledně ochrany osobních údajů a cookies jsou dostupné na webu Prodávajícího [www.safaripark.cz](http://www.safaripark.cz).

## **7. Závěrečná ustanovení**

**7.1.** Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

**7.2.** Smlouva včetně obchodních podmínek je archivována Prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná třetím osobám.

## **8. Informace k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů a k orgánům dohledu**

**8.1.** Klient - spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy. Subjektem příslušným k řešení spotřebitelského sporu je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, (internet: [www.coi.cz](http://www.coi.cz)) nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.

**8.2.** Dozor nad ochranou Klienta – spotřebitele vykonává zejména Česká obchodní inspekce (internet: [www.coi.cz](http://www.coi.cz)) a ve vymezeném rozsahu další orgány státní správy.

**ZOO Dvůr Králové a.s.**