



## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

### VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY obchodní společnosti

AKF production CZ s.r.o., IČO: 09665803

se sídlem Prokopka 176/2, Vysočany, 190 00 Praha 9

zapsané v OR vedeném MS v Praze pod sp. zn. C 340023

vztahující se na prodej a nákup zboží uskutečňovaný prostřednictvím internetového obchodu [www.otevrenymidvermi.cz](http://www.otevrenymidvermi.cz) a objednávání a poskytování služeb a účast na akcích pořádaných a nabízených touto obchodní společností prostřednictvím internetových stránek [www.otevrenymidvermi.cz](http://www.otevrenymidvermi.cz).

#### Kontaktní údaje:

Telefon: +420 604 120 945

Email: [akfproductioncz@gmail.com](mailto:akfproductioncz@gmail.com)

ID datové schránky: r7qrta3

Provozní doba: Pracovní dny 8:00 - 16:00 hod.

## A. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) platí pro nákup v internetovém obchodě prostřednictvím dále specifikovaných internetových stránek a poskytováním služeb prostřednictvím těchto stránek zakoupených. Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti smluvních stran.
2. Provozovatelem internetových stránek, internetového obchodu a poskytovatelem služeb je společnost AKF production CZ s.r.o.
3. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Smluvní vztahy neupravené obchodními podmínkami se řídí občanským zákoníkem (zák. č. 89/2012 Sb., v platném znění) a je-li druhou smluvní stranou spotřebitel také zákonem o ochraně spotřebitele (zák. č. 634/1992 Sb., v platném znění).
4. Pro účely těchto obchodních podmínek mají následující výrazy tento význam:

„Prodávajícím“ či "Poskytovatelem" se rozumí společnost AKF production CZ s.r.o., IČO: 09665803 se sídlem Prokopka 176/2, Vysočany, 190 00 Praha 9, která provozuje webové stránky a vystupuje dále jako Prodávající a/nebo Poskytovatel služby.



„Zákazníkem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která se zaregistrovala na webových stránkách, založila si u Prodávajícího zákaznický účet a odebírá od Prodávajícího zboží nebo služby, případně odebírá od Prodávajícího zboží nebo služby bez registrace na webových stránkách, není-li registrace vyžadována. Zákazníkem může být spotřebitel či podnikatel.

„Webovými stránkami“ se rozumí internetový portál provozovaný Prodávajícím na internetové adrese <https://www.otevrenymidvermi.cz/>.

„Zbožím“ se rozumí zákazníkem závazně objednaná věc, jenž je předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi AKF Production s.r.o. jako Prodávajícím a zákazníkem jako kupujícím prostřednictvím webových stránek.

Službou se rozumí zejména „Online události“, „Setkání s vybranou osobností“ ve formě setkání či online rozhovoru, „livestreamy“, „záznamy koncertů“, nebo jiné služby a akce či jednotlivé služby objednané zákazníkem, kdy je předmětem smlouvy uzavřené prostřednictvím webových stránek mezi Poskytovatelem a Zákazníkem účast na akci pořádané Poskytovatelem, zprostředkování zážitku a využití volného času zákazníka.

„Vstupenkou na online událost“ se rozumí doklad osvědčující, že se zákazník může zúčastnit vybrané přesně specifikované události, není-li toto právo prokázáno dle dohody jinak.

„Poukazem“ se rozumí poukaz zakoupený zákazníkem za účelem úhrady ceny zboží či služeb, za dále stanovených podmínek.

„Účastníkem“ se rozumí osoba, která se osobně účastní online události. Účastníkem může být osoba odlišná od zákazníka.

5. Odesláním objednávky zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, a že s nimi souhlasí. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavírané smlouvy. Při uzavření smlouvy bude zákazníkovi zasláno e-mailové potvrzení objednávky. Přílohou tohoto potvrzení je aktuální znění obchodních podmínek ve formátu PDF.

6. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Nebrání-li tomu okolnosti na straně Prodávajícího či Zákazníka, lze smlouvu uzavřít i v jiném pro strany srozumitelném jazyce. Uzavřená smlouva je Prodávajícím archivována pouze za účelem jejího úspěšného splnění, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a není přístupná třetím stranám. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucí k uzavření smlouvy jsou patrné z procesu objednávání na webových stránkách a zákazník má možnost před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a případně opravit. Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce zákazníkem.

Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (telefon, internet atd.) pro uskutečnění objednávky jsou v běžné výši, závislé na tarifu telekomunikačních služeb, které zákazník používá.



## B. PRÁVA A POVINNOSTI PŘI PRODEJI ZBOŽÍ

### I.

#### Kupní smlouva

1. Umístěním nabídky prodeje zboží na webových stránkách vyzývá Prodávající zákazníky k podání objednávek za účelem uzavření kupní smlouvy na zboží. Zákazník projevuje svoji vůli uzavřít kupní smlouvu vyplněním a odesláním objednávky prostřednictvím webových stránek. Prodávající projevuje svoji vůli uzavřít smlouvu potvrzením objednávky Zákazníka na e-mailovou adresu zákazníka, kterou Zákazník uvedl v objednávce. Smlouva je uzavřena okamžikem doručení potvrzení objednávky Zákazníka ze strany Prodávajícího Zákazníkovi. Od tohoto okamžiku vznikají mezi Zákazníkem a Prodávajícím vzájemná práva a povinnosti, jež jsou vymezeny smlouvou a obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

2. Smlouva je uzavírána zejména prostřednictvím webových stránek. Ve výjimečných případech, odůvodňují-li to konkrétní okolnosti, může být učinění objednávky a uzavření smlouvy provedeno též jiným způsobem, přičemž i na takové způsoby uzavření smlouvy se užijí tyto obchodní podmínky.

3. Smlouvu lze uzavřít též osobně na pobočce Prodávajícího. V takovém případě se nepoužijí ustanovení čl. IV. a V. části B. těchto obchodních podmínek. Ostatní ustanovení obchodních podmínek se užijí přiměřeně.

### II.

#### Dodací podmínky zboží

1. Objednané zboží je doručováno dle množství, velikosti a váhy prostřednictvím smluvní přepravní služby. V případě dodání pouze vstupenky nebo pouze poukazu je možné zvolit dodání e-mailem na adresu uvedenou v objednávce.

2. Dodávky zboží budou dle dostupnosti produktů a provozních možností Prodávajícího realizovány v co nejkratším termínu, obvykle 3 – 10 pracovních dnů. Ve výjimečných případech, nebo pokud není zboží skladem, může být dodací lhůta i delší, o čemž bude zákazník bezodkladně po zjištění této skutečnosti vyzooměn. Místo dodání je stanoveno na základě objednávky zákazníka. Za splnění dodávky se považuje dodání zboží na uvedenou adresu. Dopravu na adresu určení zajišťuje Prodávající. Zásilka se zbožím standardně obsahuje daňový doklad (fakturu) a, je-li to s ohledem na charakter zboží obvyklé, též návod na používání zboží v českém jazyce a záruční list. Při převzetí zboží od přepravní služby je Zákazník povinen vždy zkontrolovat neporušenost přepravního obalu. V případě, že obal je poškozen je Zákazník povinen tuto skutečnost uvést do předávacího protokolu přepravní služby. Prodávající je povinen obstarat objednané zboží v dohodnuté lhůtě. Nestane-li se tak, je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit.

3. Rozvoz zboží je zajišťován po celé České republice. Ceny dopravy jsou uváděné včetně DPH. Náklady na dopravu zboží jsou rozlišovány podle zvoleného způsobu dopravy.



#### 4. Zákazníci mohou zvolit tyto způsoby dodání zboží:

Poštou nebo jinou přepravní službou – zboží je v takovém případě zasláno na dodací adresu Zákazníka uvedenou v objednávce, a to dle způsobu platby obvykle či na dobírku.

### III.

#### Platební podmínky zboží

1. Základním způsobem provedení platby je bezhotovostní platba online platební kartou nebo tzv. rychlým online bankovním převodem prostřednictvím platebního portálu, případně též možnost využití dalších způsobů plateb, které jsou uvedeny níže. Bezhotovostní platební metody jsou napojeny na platební bránu společnosti PayU S.A., která poskytuje zabezpečenou technologii přijímání platebních karet a online bankovních převodů. Čísla platebních karet, kreditních karet a hesla k elektronickému bankovníctví jsou zadávána pomocí zabezpečeného a důvěryhodného kanálu společnosti PayU S.A. Tyto údaje s Prodávajícím uvedená společnost nesdílí a Prodávající k nim nemá přístup.

2. Všechny ceny jsou konečné, uváděny včetně DPH případně dalších poplatků, které je zákazník povinen za zboží zaplatit.

3. Veškeré zboží je dodáváno s daňovým dokladem. Zboží zůstává do úplného zaplacení kupní ceny ve vlastnictví Prodávajícího. Součástí zásilky není dodací list.

4. Veškeré změny dodacích podmínek a změny cen zveřejněných na webových stránkách jsou vyhrazeny. Nabídka platí do vyprodání zásob. Cena je platná v době objednání ze strany zákazníka.

#### 5. Způsoby plateb za zboží jsou tyto:

Platba na dobírku – při zasílání obchodním balíkem smluvní přepravní službou.

Platbou on-line prostřednictvím platební karty – přes zabezpečený systém PayU S.A.

6. Platbu je též výjimečně možné provést prostřednictvím platného poukazu. Zákazník je povinen se na tomto způsobu platby s Prodávajícím zvlášť dohodnout a uhradit případný nedoplatek (rozdíl mezi hodnotou poukazu a cenou zboží) některým ze způsobů platby dle předchozích odstavců tohoto článku obchodních podmínek.

### IV.

#### Odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele

1. Spotřebitel má právo v souladu § 1829 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dní ode dne následujícího po dni převzetí zboží, pokud byla smlouva



uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku. Tím není dotčeno ustanovení § 1837 písm. j) občanského zákoníku. Rozhodne-li se spotřebitel využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy odeslat Prodávajícímu nejpozději do 14. dne ode dne následujícího po dni převzetí zboží.

2. Odstoupení od smlouvy, jakož i zboží samotné je Zákazník povinen zaslat na adresu Prodávajícího: AKF production CZ s.r.o., Prokopka 176/2, 19000 Praha 9 – Vysočany.

3. Zboží je spotřebitel povinen Prodávajícímu vrátit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy. Spotřebitel nese náklady spojené s vrácením zboží (zejména poštovné za cestu zboží zpět k Prodávajícímu).

4. Zaplacené finanční prostředky je Prodávající povinen vrátit spotřebiteli nejpozději do 14 dnů ode dne doručení oznámení o odstoupení od smlouvy, resp. po obdržení vráceného zboží či prokáže-li spotřebitel, že zboží odeslal, a to převodem na bankovní účet spotřebitele, jehož číslo spotřebitel uvede v odstoupení od smlouvy, či jiným dohodnutým způsobem.

5. Zboží je spotřebitel povinen vrátit úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal. V případě, že bude vrácené zboží nekompletní či poškozené, může Prodávající vrácené finanční prostředky snížit o tomu odpovídající částku (v souladu s § 1833 a § 2999 odst. 1 občanského zákoníku).

6. Kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže spotřebitel odstoupit od smluv (v souladu s § 1837 občanského zákoníku) zejména:

a) na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění a Poskytovatel ve lhůtě pro odstoupení zcela vykonal činnost, ke které mu dal spotřebitel předchozí výslovný souhlas,

b) na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli Prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,

c) na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodávce nenávratně smíšeno s jiným zbožím,

d) o využití volného času, pokud Poskytovatel tato plnění poskytuje v určitém termínu

e) na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal,

f) o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy

7. Právo odstoupit od smlouvy se též nevztahuje na vstupenky a na poukazy na Zákazníkem objednané akce a služby vztahující se k určitému termínu akce či služby.



8. Právo odstoupit od smlouvy dle tohoto článku obchodních podmínek neslouží jako způsob řešení reklamace zboží.

V.

Odstoupení od smlouvy ze strany Prodávajícího

Prodávající je oprávněn odstoupit od smlouvy uzavřené se zákazníkem v případě zjevné chyby v ceně zboží, akce či služby (tj. ceny zjevně jiné, než je cena pro tento typ/druh zboží obvyklá), pokud nebude u daného zboží zcela jasně uvedeno, že se jedná o "mimořádnou slevu" nebo "akci" nebo jiné označení obdobného významu. Za zjevnou chybu v ceně je považováno zejména mylné uvedení prvních tří číslic namísto čtyř, a jiné zjevné chyby v psaní. V případě, že tato situace nastane, Prodávající bude neprodleně kontaktovat zákazníka za účelem dohody o dalším postupu. V případě, že zákazník zaplatil již část nebo celou cenu, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo adresu v nejkratším možném termínu.

## C. PRÁVA A POVINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ ONLINE UDÁLOSTÍ

I.

Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy o poskytnutí služby uzavřené mezi Poskytovatelem a zákazníkem je závazek Poskytovatele zajistit dodání objednaných služeb a závazek Zákazníka zaplatit Poskytovateli za poskytnutí těchto služeb cenu uvedenou u nabídky těchto služeb. Zákazník se dále zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za doplňkové služby a dopravu podle aktuálního ceníku Poskytovatele, který je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.

II.

Dodací podmínky livestreamů / online koncertů

Při koupi livestreamu/online koncertu bude Zákazníkovi po uhrazení ceny vytvořen uživatelský účet na webovém rozhraní a budou vygenerovány a na elektronickou adresu uvedenou v objednávce budou zaslány přístupové údaje k jeho uživatelskému účtu. Po přihlášení s využitím přístupových údajů bude Zákazník moci livestream/online koncert sledovat.

Při koupi livestreamu/online koncertu je též možné Zákazníkovi po uhrazení ceny zaslat přístupové údaje (kód) a internetový odkaz na webovou stránku, kde bude Zákazník moci livestream/online koncert sledovat.

Zákazník je povinen dodržovat mlčenlivost o přístupových údajích a neumožnit jejich použití třetím osobám. Zákazník je povinen dodržovat ochranu autorských práv a udržovat údaje uvedené v



uživatelském účtu aktuální a pravdivé. V případě závažného porušení těchto povinností je Poskytovatel oprávněn uživatelský účet Zákazníka znepřístupnit či zrušit.

III.

Vstupenky na online události – dodání a platba

Smlouva o online setkání s vybranou osobností

Předmětem smlouvy o setkání s vybranou osobností je závazek Prodávajícího poskytnout zákazníkovi osobní (online) setkání se Zákazníkem předem vybranou osobností za předem sjednaných podmínek uvedených v objednávce (místo, čas, délka setkání, webové rozhraní) a umožnit zákazníkovi či jinému účastníkovi účast na takovém setkání a závazek zákazníka uhradit Prodávajícímu cenu za toto setkání.

Na způsob a okamžik uzavření smlouvy o Online setkání s vybranou osobností se přiměřeně užije část B čl. I. těchto obchodních podmínek.

Není-li v těchto obchodních podmínkách uvedeno jinak, zákazník nebo účastník je povinen se před účastí na online události prokázat platnou vstupenkou.

Na způsob dodání vstupenky na setkání se přiměřeně užije část B čl. II. těchto obchodních podmínek. Vstupenku na Online setkání s vybranou osobností je též možné dodat v elektronické podobě prostřednictvím e-mailu.

Na způsob platby za setkání se přiměřeně užije část B čl. III. těchto obchodních podmínek.

Cenu za setkání je možné též uhradit prostřednictvím poukazu. Rozdíl mezi hodnotou uplatněného poukazu a cenou setkání může být zákazníkem uplatněn jako záloha na další setkání, případně lze v této výši zakoupit zboží prodávané Prodávajícím. Rozdíl v hodnotě poukazu a cenou setkání je nutné uplatnit v době platnosti poukazu. Po skončení platnosti poukazu se rozdíl nezapočítává. Zákazník nemá nárok na vrácení rozdílu v penězích.

III.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Setkání je oprávněn se účastnit zákazník nebo jím označený účastník. Kde se v tomto článku hovoří o účastníkovi, má se tím na mysli též Zákazník účastnící se osobně setkání. Osoba ve věku 16 let a mladší může být účastníkem pouze v doprovodu plnoletého účastníka téhož setkání.
2. Poskytovatel se zavazuje zajistit pro uskutečnění setkání vhodné prostory.
3. Účastníci setkání jsou povinni po celou dobu setkání dodržovat pokyny Poskytovatele.



4. Poskytovatel je oprávněn vyloučit z účasti na setkání, ty účastníky, kteří opakovaně či hrubě porušují pravidla a pokyny Poskytovatele, dobré mravy či omezují ostatní účastníky setkání či osobnost a narušují tak průběh setkání. V takovém případě nemá zákazník nárok na vrácení či slevu z ceny.

6. Zákazník se zavazuje nejpozději ve lhůtě 24 hodin před započítáním setkání označit účastníky setkání (jménem, příjmením, bydlištěm, kontaktním telefonem, kontaktní e-mailovou adresou), kteří se zúčastní setkání v souladu s těmito obchodními podmínkami.

7. Zákazník se zavazuje zajistit respektování práv a povinností vyplývajících z těchto obchodních podmínek též účastníky setkání, kteří se zúčastní setkání, na základě jím uzavřené smlouvy o setkání v souladu s těmito obchodními podmínkami.

8. Zákazník není oprávněn pořizovat audio či video nahrávky, nebo pořizovat fotografie ze Setkání, není-li mu toto výslovně umožněno Poskytovatelem a osobností.

#### IV.

##### Zrušení a změna setkání

1. Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit konání setkání, a to v těchto případech:

a) nejpozději 3 dny před konáním setkání není setkání obsazeno minimálním počtem účastníků, tj. minimálně 5 účastníky;

b) osobnost nebude schopna z důvodu pracovní neschopnosti či jiné závažné překážky zajistit svou osobní účast na setkání;

c) setkání bude bránit jiná závažná, těžko překonatelná překážka.

2. V případě, že Poskytovatel zruší setkání zavazuje se tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Zákazníkovi, a to způsobem, kterým byla potvrzena objednávka a současně telefonicky či elektronickou poštou tak, aby byl Zákazník a/nebo účastník co nejdříve informován.

3. V případě zrušení setkání je Poskytovatel povinen nabídnout Zákazníkovi účast na setkání v náhradním termínu. V případě, že zákazník účast na setkání v náhradním termínu neodmítne ve lhůtě 4 pracovních dnů od doručení nabídky Poskytovatelem, a to způsobem, kterým byla doručena nabídka ze strany Poskytovatele, má se za to, že účast na v náhradním termínu potvrzuje. V případě, že Zákazník účast na setkání v náhradním termínu odmítl, zavazuje se Poskytovatel ve lhůtě 10 pracovních dnů od odmítnutí náhradního termínu setkání Zákazníkem vrátit Zákazníkovi uhrazenou cenu. V případě, že setkání v náhradním termínu není možné, zavazuje se Prodávající ve lhůtě 10 pracovních dnů od zrušení setkání vrátit zákazníkovi uhrazenou cenu.

4. Změny setkání dle tohoto článku obchodních podmínek nejsou důvodem pro uplatnění reklamace.





V.

#### Storno podmínky

1. V případě, že zákazník či další účastníci nemohou absolvovat setkání, zavazuje se toto zákazník neprodleně oznámit Poskytovateli.

2. Na odstoupení od smlouvy se vztahuje část B čl. III. těchto obchodních podmínek. Zákazník není oprávněn odstoupit od smlouvy o setkání v souladu s § 1837 písm. j) občanského zákoníku.

V případě ukončení smlouvy o setkání dohodou je Poskytovatel povinen zákazníkovi vrátit cenu do 30 dnů ode dne odstoupení od smlouvy, a to převodem na bankovní účet zákazníka, jehož číslo zákazník uvede, či jiným dohodnutým způsobem, není-li dohodou stanoveno jinak. Z této částky je Poskytovatel oprávněn, není-li dohodou stanoveno jinak, odečíst storno poplatky v této výši:

zákazník odstoupí od smlouvy 25 a více pracovních dnů před konáním setkání – 10 % z ceny;

zákazník odstoupí od smlouvy v rozmezí 24 až 5 pracovních dnů před konáním setkání – 50 % z ceny;

zákazník odstoupí od smlouvy méně než 5 pracovních dnů před konáním setkání nebo v den konání setkání – 100 % z ceny.

3. Dohodu o ukončení smlouvy o setkání v souladu s těmito obchodními podmínkami je oprávněn uzavřít s Poskytovatelem Zákazník. Toto právo nenáleží účastníkovi.

4. V případě, že se účastník na setkání nedostaví, nemá nárok na vrácení peněz ani na výměnu neabsolvovaného setkání za jiné.

5. V případě, že bylo setkání hrazeno prostřednictvím poukazu, užije se odst. 7 části D těchto obchodních podmínek.

#### D. POUKAZY

1. Na uzavření smlouvy o koupi poukazu, dodání poukazu a platbě za poukaz se přiměřeně užijí čl. I. až III. části B těchto obchodních podmínek. Dodání poukazu je možné též v elektronické podobě prostřednictvím e-mailu.

2. Držitel poukazu je povinen hodnotu poukazu vyčerpat uhrazením ceny nákupem služby či zboží prostřednictvím webového rozhraní Prodávajícího. Držitel poukazu nemá nárok na výměnu poukazu za peníze.

3. Držitel poukazu je povinen využít poukaz v době platnosti poukazu. Po skončení platnosti poukazu nemá držitel tohoto poukazu ani zákazník nárok na vrácení peněz ani na čerpání jakékoliv služby Prodávajícího.



4. V případě, že to provozní situace Prodávajícímu umožňuje, může prodloužit platnost poukazu, maximálně však jednou a maximálně o jeden měsíc, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Veškerá odhlášení a žádosti o změnu musí být zákazníkem oznámeny Prodávajícímu písemně či elektronickou poštou, jinak na ně nebude brán zřetel.

6. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy týkající se poukazu za podmínek dle čl. IV. části B těchto obchodních podmínek. Toto právo zaniká, byl-li poukaz v zákonné lhůtě pro odstoupení dle čl. IV. části B těchto obchodních podmínek uplatněn na úhradu ceny za službu či na úhradu kupní ceny za zboží.

7. V případě, že dojde ke zrušení smlouvy, na základě které došlo k úhradě kupní ceny prostřednictvím poukazu či ke zrušení smlouvy poskytnutí služby, jejíž cena byla hrazena prostřednictvím poukazu, dohodou ve smyslu čl. V. odst. 2 části C obchodních podmínek bude zákazníkovi vrácen poukaz v hodnotě, ve které bylo z poukazu na takovou cenu hrazeno, snížený o storno poplatky dle části C. čl. V. odst. 2 obchodních podmínek a/nebo částky dle části B čl. IV. odst. 5 obchodních podmínek. V případě že bylo hrazeno z poukazu a zároveň penězi, uplatňuje Prodávající svůj nárok na storno poplatky dle části C. čl. V. odst. 2 obchodních podmínek a/nebo částky dle části B čl. IV. odst. 5 obchodních podmínek nejprve na část kupní ceny uhrazené penězi a teprve následně na hodnotu poukazu. Vrácený poukaz v aktuální hodnotě je možné opětovně použít od dne zrušení smlouvy, o čemž bude zákazník ze strany Prodávajícího informován prostřednictvím e-mailové zprávy. Doba platnosti poukazu není v důsledku jeho vrácení dotčena, tj. poukaz je možné použít nejpozději do uplynutí termínu v poukazu původně uvedeném. Poukaz, resp. peníze v souladu s tímto ustanovením se vrací Zákazníkovi.

## E. REKLAMACE

I.

### Reklamační zpráva

1. Při prodeji zboží spotřebiteli je spotřebitel oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí (dále jen "záruka"). Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci (nebo jejích dílů) způsobené používáním. Na žádost spotřebitele je Prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Umožňuje-li to povaha zboží, postačuje namísto záručního listu vydat spotřebiteli doklad o zakoupení věci obsahující potřebné údaje.

2. Spotřebitel při uplatnění záruky má tato práva:

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud spotřebitel neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí spotřebiteli způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li Prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže spotřebitel změnit bez souhlasu Prodávajícího.



Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, na odstranění vady opravou věci, na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo odstoupit od smlouvy. Spotřebitel sdělí, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže spotřebitel změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li spotřebitel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li spotřebiteli, že vady neodstraní, může spotřebitel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li spotřebitel své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy. Jde-li o vady vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, má Spotřebitel právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy.

3. Pokud se vada projeví v prvních 6 měsících od převzetí plnění, považuje se za vadu, která existovala již v době převzetí zboží, pokud se neprokáže opak či to neodporuje povaze zboží. V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (tzv. rozpor s kupní smlouvou), má spotřebitel právo na to, aby Prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku spotřebitele buď výměnou zboží, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, nebo jeho opravou; není-li takový postup možný, může spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud spotřebitel před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže opak.

## II.

### Reklamacce služby

1. Pro případ, že setkání neprobíhalo dle smlouvy a těchto obchodních podmínek, je zákazník oprávněn vady služby reklamovat.
2. Pokud Prodávající reklamaci zákazníka uzná za odůvodněnou, zajistí na vlastní náklady nápravu. Nápravu je Prodávající oprávněn zajistit zejména poskytnutím slevy z ceny, vrácením ceny či bezplatným umožněním účasti na jiném setkání.

## III.

### Společná ustanovení

1. O reklamaci Prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se Prodávající se spotřebitelem písemně nedohodne jinak. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva jako při podstatném porušení smlouvy. Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký



způsob jejího vyřízení požaduje. Dále Prodávající vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace Prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

2. Spotřebitel může reklamaci uplatnit na adrese Prodávajícího uvedené v čl. IV. odst. 2 části B těchto obchodních podmínek.

3. Spotřebitel má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady. V případě zjevně neoprávněné reklamace nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani Prodávající nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany spotřebitele nejednalo např. o opakovanou zjevně bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se ze strany spotřebitele jednalo o zneužití práv).

## E. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

I.

### Ochrana osobních údajů

Prodávající se jakožto správce osobních údajů, které zpracovává v souvislosti s prodejem zboží, pořádáním akcí a poskytováním služeb, prodejem dárkových poukazů, provozem webových stránek a e-shopu a v souvislosti s případnou další podnikatelskou činností, zavazuje, že bude tyto osobní údaje uchovávat a zpracovávat v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, především v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 98/46/ES (dále jen jako „GDPR“) a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů Prodávajícího, které jsou k dispozici na webových stránkách či v sídle Prodávajícího.

II.

### Platnost a účinnost

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 10.11.2020. Tyto obchodní podmínky jsou k dispozici v sídle Prodávajícího nebo jako dokument na webových stránkách.

Ing. Dagmar Haladová v.r.  
jednatel společnosti  
AKF production CZ s.r.o.