

OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti **SLUŽBY MĚSTA JIHLAVY s.r.o.**
se sídlem Havlíčkova 218/64, 586 01 Jihlava
IČ: 60727772

zapsané v obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 17143
dne 18. 11. 1994, pro nákup služeb souvisejících s poskytováním služeb krytého bazénu,
venkovního koupaliště, sportovišť a wellness prostřednictvím internetového obchodu
umístěného na internetové adrese <https://eshop.vodniraj.cz>

SLUŽBY MĚSTA JIHLAVY s.r.o. jsou provozovatelem aquaparku VODNÍ RÁJ JIHLAVA, na
adrese Romana Havelky 5a, 586 01 Jihlava,
tel. +420 567 230 166, e-mail: vodniraj@smj.cz
(dále jen „provozovna“).

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto Obchodní podmínky včetně reklamačního řádu (dále jen „Obchodní podmínky“) společnosti SLUŽBY MĚSTA JIHLAVY s.r.o., se sídlem Havlíčkova 218/64, 586 01 Jihlava, IČ: 60727772, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 17143 (dále jen „Společnost“) upravují vzájemná práva a povinnosti vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o poskytování služeb uzavírané mezi Společností a jinou fyzickou osobou (dále jen „zákazník“ nebo také „spotřebitel“) prostřednictvím internetového obchodu Společnosti na internetové adrese <https://eshop.vodniraj.cz> (dále jen „smlouva“) a dále vzájemná práva a povinnosti vzniklé v souvislosti nebo na základě rezervace služeb Společnosti zákazníkem prostřednictvím internetového obchodu Společnosti.
- 1.2. Obchodní podmínky dále upravují práva a povinnosti zákazníka při využívání webové stránky (dále jen „uživatel“) Společnosti umístěné na adrese www.vodniraj.cz (dále jen „webová stránka“) a další související vztahy.
- 1.3. Ustanovení odchylná od Obchodních podmínek je možné sjednat ve smlouvě. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními Obchodních podmínek. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy.
- 1.4. Smlouva a Obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. Smlouva je Společností archivována. Smlouva není přístupná třetím stranám.
- 1.5. Znění Obchodních podmínek může Společnost měnit či doplňovat. O změnách a doplnění Obchodních podmínek Společnost informuje zákazníky na webové stránce. Upravené znění Obchodních podmínek nabývá účinnosti dnem jeho uveřejnění na webové stránce. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
- 1.6. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu uzavřít se Společností smlouvu, je právnickou osobou či osobou, jež jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.
- 1.7. Smlouvy jsou uzavírány v souladu s právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) a vztahy těmito Obchodními podmínkami se dále řídí ustanoveními zákona č. 624/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

2. VYMEZENÍ POJMŮ

- 2.1. Spotřebitelskou smlouvu se rozumí smlouva dle těchto Obchodních podmínek.
- 2.2. Objednávka je návrhem na uzavření smlouvy a smlouva je uzavřena akceptací (závazným potvrzením) objednávky. Od tohoto okamžiku mezi Společností a zákazníkem vznikají vzájemná práva a povinnosti.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 3.1. Předmětem smlouvy je prodej služeb, zejména jednorázových vstupenek a dárkových poukazů (dále jen „poukaz“) či potvrzení na služby poskytované v provozovně Společnosti nebo nabízené prostřednictvím webové stránky (dále společně jen jako „služby“).
- 3.2. Webová stránka obsahuje informace o službách nabízených Společností, a to včetně uvedení cen jednotlivých nabízených služeb a doby jejich platnosti. Ceny služeb jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Nabídka poskytovaných služeb, jejich ceny a doba platnosti zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na webové stránce. Tímto ustanovením není omezena možnost Společnosti uzavřít smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.
- 3.3. Veškeré nabídky poskytovaných služeb uvedené na webové stránce jsou nezávazné a Společnost není povinna uzavřít smlouvu ohledně těchto služeb.
- 3.4. Pro objednání služeb vyplní zákazník objednávkový formulář na webové stránce. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:
 - 3.4.1. objednávaných službách (objednáváné služby „vloží“ zákazník do elektronického nákupního košíku na webové stránce),
 - 3.4.2. volbu mezi možnými způsoby úhrady ceny služeb,
 - 3.4.3. údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaných služeb, je-li tato náležitost s ohledem na charakter služby relevantní,
 - 3.4.4. identifikační údaje zákazníka, které do objednávkového formuláře uvede, (dále společně jen jako „objednávka“).
- 3.5. Před odesláním objednávky Společnosti je zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje do objednávky uvedené, popř. vložené, a to i s ohledem na možnost zákazníka zjistit a opravit chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky.
- 3.6. Před odesláním objednávky zákazník „zaškrtnutím“ prázdného pole potvrzuje, že se seznámil s těmito Obchodními podmínkami, a že s nimi souhlasí. Zákazník je na existenci těchto Obchodních podmínek a jejich obsah před vlastním odesláním objednávky dostatečným způsobem upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.
- 3.7. Objednávku odešle zákazník Společnosti „kliknutím“ na tlačítko „Objednat s povinností platby“. Údaje uvedené v objednávce jsou Společností považovány za správné. Společnost neprodleně po obdržení objednávky její obdržení zákazníkovi potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty zákazníkem uvedenou v objednávce (dále jen „elektronická adresa zákazníka“).
- 3.8. Společnost je vždy oprávněna v závislosti na charakteru objednávky (množství vstupenek, výše kupní ceny, případně předpokládané náklady na dopravu) požádat zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky (např. elektronicky na adresu elektronické adresy zákazníka či telefonicky).

- 3.9. Smluvní vztah (smlouva) mezi Společností a zákazníkem vzniká okamžikem přijetí (akceptací) objednávky společností, jež Společnost zašle zákazníkovi elektronicky na elektronickou adresu zákazníka.
- 3.10. Zákazník bere na vědomí, že Společnost není povinna uzavřít smlouvu, a to zejména s osobami, které již dříve podstatným způsobem porušily smlouvu nebo Obchodní podmínky.
- 3.11. Zákazník souhlasí při uzavírání smlouvy s použitím komunikačních prostředků na dálku. Náklady, které zákazníkovi při uzavírání smlouvy dle věty první vzniknou (náklady na připojení) nese zákazník a tyto náklady se neliší od základní sazby.

4. VSTUPENKY A POUKAZY

- 4.1. Vstupenky a poukazy jsou označeny kódem a je na nich vyznačena doba platnosti.
- 4.2. Poukaz nelze směnít za peníze, resp. proplatit v penězích s výjimkou případu, kdy došlo ke zrušení služby, která má být v souladu se smlouvou poskytnuta (dle poukazu). V takovém případě Společnost částku uhrazenou za poukaz vrátí zpět zákazníkovi.
- 4.3. Poukazy na určitou finanční hodnotu není nutné uplatnit jednorázově. Zákazník může z poukazu čerpat služby až do výše hodnoty poukazu postupně.
- 4.4. Společnost není povinna vystavit duplikát vstupenky/poukazu, a to ani v případě oznámení jeho ztráty či odcizení.
- 4.5. Vstupenka/poukaz pozbývá platnosti bez náhrady, pokud není v době platnosti v souladu s těmito Obchodními podmínkami využit.

5. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Cenu služeb a případné náklady spojené s dodáním vstupenky/poukazu dle smlouvy může zákazník hradit Společnosti následujícími způsoby:
- 5.1.1. bezhotovostně on-line prostřednictvím platební brány GoPay, (kontakt podpora@gopay.cz, tel. +420 840 818 918)
 - 5.1.2. v hotovosti či kartou př i osobním převzetí poukazu na provozovně Společnosti,
 - 5.1.3. bezhotovostně převodem na účet Společnosti, kdy číslo účtu je příjemci sděleno e-mailem odeslaným na elektronickou adresu zákazníka po odeslání objednávky s možností úhrady prostřednictvím QR kódu
- 5.2. Společně s cenou služeb je zákazník povinen zaplatit Společnosti také náklady spojené s dodáním vstupenky/poukazu, jsou-li uvedeny. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále cenou služeb i náklady spojené s dodáním poukazu.
- 5.3. V případě platby uvedené v ustanovení 5.1.1. těchto Obchodních podmínek je ceny služeb splatná v okamžiku potvrzení objednávky na elektronickou adresu zákazníka Společností. V případě platby uvedené v ustanovení odst. 5.1.2. těchto Obchodních podmínek je cena služeb splatná při převzetí vstupenky/poukazu. V případě bezhotovostní platby uvedené v ustanovení 5.1.3. těchto Obchodních podmínek je zákazník povinen uhradit cenu služeb dle pokynů zaslaných na elektronickou adresu zákazníka.
- 5.4. Společnost je oprávněna, v případě, že nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky dle odst. 3.8. těchto Obchodních podmínek, požadovat uhrazení celé ceny služeb ještě před odesláním vstupenky/poukazu zákazníkovi.
- 5.5. Společnost nepožaduje od zákazníka zálohu či jinou obdobnou platbu. Tímto není dotčeno ustanovení odst. 4.4 těchto Obchodních podmínek.

- 5.6. Případné slevy z ceny služeb poskytnuté Společností zákazníkovi nelze vzájemně kombinovat ani sčítat.
- 5.7. V případě vstupenek/poukazů zaslaných na elektronickou adresu zákazníka, je zákazník povinen ihned po doručení tyto řádně zkontrolovat.
- 5.8. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví Společnost ohledně plateb prováděných na základě smlouvy zákazníkovi daňový doklad (fakturu). Společnost je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad vystaví Společnost zákazníkovi po uhrazení ceny služeb a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu zákazníka.

6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1. Zákazník spotřebitel bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 písm. a) OZ nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže služby byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.
- 6.2. Nejedná-li se o případ uvedený v odst. 6.1. či o jiný případ, kdy nelze od smlouvy odstoupit, má zákazník v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 OZ právo od smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí vstupenky/poukazu. Odstoupení od smlouvy musí být Společnosti odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Odstoupení od smlouvy zákazník zašle na elektronickou adresu Společnosti eshop@smj.cz (dále jen „elektronická adresa Společnosti“).
- 6.3. V případě odstoupení od smlouvy dle odst. 6.2. těchto Obchodních podmínek se smlouva od počátku ruší. V případě vstupenky/poukazu zaslaného na elektronickou adresu zákazníka provede Společnost jeho zneplatnění v elektronickém systému Společnosti; takto zneplatněnou vstupenku/poukaz nelze užít ke svému původnímu účelu a v případě jeho uplatnění zákazníkem nebo jakoukoliv jinou osobou nebude Společností přijat. Společnost zneplatní vstupenku/poukaz způsobem dle předchozí věty ihned po doručení oprávněného odstoupení zákazníka.
- 6.4. Bylo-li započato s poskytováním služeb dle uzavřené smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení a zákazník od smlouvy odstoupí, je povinen uhradit Společnosti poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. V takovém případě vrátí Společnost zákazníkovi nevyčerpanou část cenu bez zbytečného odkladu, a to stejným způsobem a stejnou platební metodou, jakou došlo k úhradě služeb.

7. Reklamační řád

- 7.1. Reklamační řád, který je nedílnou součástí těchto Obchodních podmínek, se řídí právními předpisy České republiky, a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů a dále zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.
- 7.2. Mluví-li se v tomto článku o zákazníkovi, má se na mysli zákazník spotřebitel.
- 7.3. Byla-li služba poskytnuta v rozporu se smlouvou anebo nebyla poskytnuta vůbec, jedná se o vadné plnění a spotřebiteli vzniká právo z vadného plnění (dále jen „reklamace“). Veškeré atrakce, které jsou součástí provozovny jsou spotřebiteli poskytnuty k užívání zdarma, jejich využití spotřebitelem není součástí vstupného tudíž zde nárok z vadného plnění nevzniká.
- 7.4. Za vadně poskytnutou službu nelze považovat čerpání služeb menšího rozsahu na základě rozhodnutí zákazníka nebo způsobené jinými zákazníky.

- 7.5. Za vadně poskytnutou službu nelze považovat situace vzniklé v důsledku vyšší moci, včetně přerušení dodávek elektrické energie v rozsahu, v němž nevzniká vůči dodavateli elektrické energie nárok na odškodnění.
- 7.6. Reklamací uplatňuje spotřebitel u Společnosti následujícími způsoby.
- 7.6.1. Reklamací služeb je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu v době, kdy byla nebo měla být poskytnuta, a to ústně na pokladně provozovny nebo písemně na adrese sídla Společnosti nebo elektronické adrese Společnosti, jinak právo na reklamací zaniká.
- 7.6.2. Pokud zákazník neuplatní reklamací písemně, vyhotoví odpovědný pracovník Společnosti o reklamací písemný záznam. Je-li to možné, je vhodné k záznamu připojit objednávku poskytnuté služby, originál či kopii dokladu o úhradě služby a popsat vadu služby a, je-li to možné, předmět reklamace průkazně skutkově doložit.
- 7.6.3. Při ústním uplatnění reklamace, není-li reklamací v plném rozsahu vyhověno ihned, vydá odpovědný pracovník Společnosti zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je zákazníkem požadován a v jaké lhůtě bude reklamace vyřízena.
- 7.6.4. Je-li reklamace uplatněna písemně na adrese sídla Společnosti nebo prostřednictvím elektronické adresy Společnosti, je Společnost povinna zaslat zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí uplatnění reklamace, a to na adresu sdělenou zákazníkem nebo na elektronickou adresu zákazníka, a to nejpozději do 5 dnů ode dne doručení uplatnění reklamace.
- 7.6.5. Společnost rozhodne o reklamací zákazníka bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se Společnost se zákazníkem nedohodne na lhůtě delší. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná pro případné odborné posouzení vady. Po marném uplynutí této lhůty může zákazník od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 7.6.6. Zákazník je povinen poskytnout Společnosti potřebnou součinnost, kterou od něho lze rozumně očekávat, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat uplatnění reklamace co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci je zákazník povinen umožnit odpovědnému pracovníkovi Společnosti, aby se mohl o oprávněnosti reklamace přesvědčit.
- 7.6.7. Je-li reklamace uznána jako oprávněná má zákazník nárok na odstranění vady nebo přiměřenou slevu z ceny poskytnuté služby. Jde-li o takovou vadu služby, která má za následek podstatné porušení smlouvy, má zákazník vyjma přiměřené slevy právo požadovat odstranění vady služby poskytnutím nové služby bez vady, popř. od smlouvy odstoupit.
- 7.6.8. Společnost je vždy povinna vydat zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 7.7. V případě, že zboží má podobu vstupenky/poukazu neručí Společnost za jeho ztrátu, odcizení, poškození nebo zneužití jakoukoliv třetí osobou.
- 7.8. Vstupenku/poukaz, které zákazník v době platnosti nevyužil propadají Společnost není povinna zákazníkovi vracet jejich cenu ani poměrnou část ceny s výjimkou situací dle odst. 5.3 a 5.4 těchto Obchodních podmínek.

8. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 8.1. Zákazník nabývá právo uplatnit vstupenku/poukaz zaplacením celé ceny.
- 8.2. Společnost není ve vztahu k zákazníkovi vázána žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) OZ.
- 8.3. Zákazník bere na vědomí, že Společnost nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahu třetích osob do webové stránky nebo užití webové stránky v rozporu s jejím určením.
- 8.4. Zákazník tímto na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 OZ.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ

- 9.1. Ochrana osobních údajů zákazníka, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.2. Zákazník (fyzická osoba) souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, doručovací adresa, elektronická adresa zákazníka, telefonní číslo (dále společně vše jen jako „OÚ“).
- 9.3. Zákazník souhlasí se zpracováním OÚ Společností, a to pro účely realizace práv a povinností ze smlouvy, vedení uživatelského účtu, jakož i jejich použití pro obchodní a marketingové účely Společnosti, tj. nabízení služeb, zasílání informací o pořádaných akcích a jiných aktivitách, zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronické adresy zákazníka. Souhlas se zpracováním OÚ v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření smlouvy.
- 9.4. Zákazník bere na vědomí, že je povinen své OÚ (při vyplňování objednávky) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat Společnost o změně ve svých OÚ.
- 9.5. Zpracováním OÚ zákazníka může Společnost pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kromě osob ověřujících důvěryhodnost a platební morálku zákazníka, osob připravujících pro Společnost tiskoviny a jiné marketingové materiály a osob vymáhajících pro Společnost pohledávky nebudou Společností OÚ bez předchozího souhlasu zákazníka předávány třetím osobám.
- 9.6. OÚ budou zpracovávány po dobu neurčitou. OÚ budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.
- 9.7. Zákazník potvrzuje, že poskytnuté OÚ jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí OÚ. Zákazník prohlašuje, že byl poučen o tom, že souhlas se zpracováním osobních údajů může ve vztahu ke Společnosti odvolat písemným oznámením doručeným na adresu sídla Společnosti, doručovací adresu provozovny, uvedenou v záhlaví těchto Obchodních podmínek nebo na elektronickou adresu Společnosti.
- 9.8. V případě, že by se zákazník domníval, že Společnost nebo zpracovatel dle odst. 9.5. provádí zpracování jeho OÚ, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li OÚ nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:
 - 9.8.1. požádat Společnost nebo zpracovatele o vysvětlení,
 - 9.8.2. požadovat, aby Společnost nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.

9.9. Požádá-li zákazník o informaci o zpracování svých OÚ, je mu Společnost povinna tuto informaci předat. Společnost má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

10. ŘEŠENÍ SPORŮ A MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

10.1. Případné spory vzniklé ze smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny věcně a místně příslušným soudem České republiky.

10.2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je Česká obchodní inspekce se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869, URL: <https://coi.gov.cz/>.

10.3. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů zajišťuje Společnost prostřednictvím elektronické adresy Společnosti.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1. Pokud vztah založený smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

11.2. Společnost je oprávněna k poskytování služeb na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany OÚ vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

11.3. Je-li některé ustanovení těchto 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 dotčena platnost ostatních ustanovení.

11.4. Změny a doplňky smlouvy či Obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

11.5. Kupní smlouva včetně Obchodních podmínek je archivována Společností v elektronické podobě a není přístupná.

11.6. Kontaktní údaje Společnosti:

SLUŽBY MĚSTA JIHLAVY s.r.o.
Havlíčková 218/64
586 01 Jihlava

PROVOZOVNA

Aquapark Vodní Ráj
Romana Havelky 5A
586 01 Jihlava
Tel.: +420 567 230 166
E-mail: vodniraj@smj.cz

11.7. Tyto Obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 15. 6. 2025.