

OBCHODNÍ PODMÍNKY ZÓNA24

1. Úvodní ustanovení

Tyto obchodní podmínky upravují práva a povinnosti mezi provozovatelem služby ZÓNA24 a jejími uživateli při využívání prostor, služeb, mobilní aplikace, přístupového systému a souvisejících služeb.

Provozovatel:

Daniel Bernacký

IČO: 21226318

Sídlo:

Zelená 586/21

779 00 Olomouc

Provozovna:

Olomoucká 1368/77

789 85 Mohelnice

2. patro

(dále jen „Provozovatel“)

a

registrovaný uživatel služby ZÓNA24

(dále jen „Uživatel“).

Uživatel je spotřebitelem, pokud při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání.

Registrací a před prvním využitím služby Uživatel potvrzuje, že měl možnost se s těmito obchodními podmínkami a Provozním řádem ZÓNA24 seznámit, souhlasí s jejich závazností a bere na vědomí Zásady ochrany osobních údajů. Ustanovení o smluvních pokutách a odpovědnosti za škodu musí být Uživateli před uzavřením smlouvy zpřístupněna jasným a srozumitelným způsobem.

2. Charakter služby

ZÓNA24 je samoobslužný zábavní a herní prostor s nepřetržitým provozem. Registrace, správa návštěvy, vstup a odchod, platby, evidence Depozitu a nákup vybraného zboží a služeb probíhají zejména prostřednictvím mobilní aplikace **entrify** (dále jen „Aplikace“) a navazujícího elektronického přístupového a platebního systému.

Poskytovatelem technického řešení Aplikace je třetí osoba. Provozovatelem služby ZÓNA24 a smluvní stranou Uživatele při využívání ZÓNA24 však zůstává Provozovatel uvedený v těchto podmínkách.

Součástí služby mohou být zejména:

- herní atrakce,
- arkádové automaty,

- závodní simulátor,
- konzolové hry a VR,
- interaktivní projekce,
- biliard, šipky a další sportovní či společenské aktivity,
- turnaje a tematické akce,
- soukromé a firemní rezervace,
- doplňkový prodej občerstvení.

Jednotlivé atrakce mohou být dočasně mimo provoz z důvodu údržby, poruchy, aktualizace nebo bezpečnostního opatření.

3. Registrace uživatele a uzavření smlouvy

Pro vytvoření návštěvy je vyžadován registrovaný uživatelský účet v Aplikaci entrify.

Registrovaný Uživatel může vytvořit návštěvu pouze pro sebe nebo také pro další osoby, které uvede jako svůj doprovod („Účastníci“), pokud to Aplikace umožňuje.

Účastník nemusí mít vlastní uživatelský účet, pokud je před vstupem řádně zahrnut do návštěvy registrovaného Uživatele a je pro něj vytvořeno samostatné oprávnění k návštěvě. Registrovaný Uživatel, který prostřednictvím svého účtu vytváří a hradí návštěvu více osob, je pro účely této návštěvy dále také „Plátcem skupiny“.

Při registraci je Uživatel povinen:

- uvést pravdivé a aktuální údaje,
- ověřit e-mailovou adresu,
- uvést jméno a příjmení,
- uvést telefonní číslo,
- přidat platnou platební kartu, je-li to systémem vyžadováno,
- seznámit se s aktuálním Provozním řádem a obchodními podmínkami,
- dodržovat veškerá pravidla provozu.

Uživatel odpovídá za správnost a aktuálnost poskytnutých údajů. Provozovatel může registraci odmítnout nebo účet zablokovat, existuje-li k tomu legitimní provozní nebo bezpečnostní důvod, zejména při předchozím závažném porušení pravidel nebo neuhrazeném dluhu.

4. Uživatelský účet a odpovědnost za doprovod

Uživatel je povinen chránit přístupové údaje, QR kód a další prostředky sloužící ke vstupu do ZÓNA24. Nesmí je poskytnout osobě, která není oprávněna prostor využívat.

Majitel účtu odpovídá za jednání osob, které do prostoru oprávněně uvede jako svůj doprovod, v rozsahu dovoleném právními předpisy. Je povinen je před vstupem seznámit alespoň se základními pravidly bezpečnosti, zákazy týkajícími se jídla a nápojů, zacházení s vybavením a povinností hlásit škody.

Škodu, smluvní pokutu nebo jiné náklady lze vůči Majiteli účtu uplatnit, pokud vznikly v souvislosti s jeho vlastním jednáním nebo jednáním osoby, za kterou podle těchto podmínek nebo právních předpisů odpovídá.

Plátce skupiny je povinen před potvrzením návštěvy pravdivě uvést počet všech osob, které s ním mají vstoupit, a u každé osoby zvolit správnou tarifní kategorii.

Je povinen umožnit vstup pouze osobám zahrnutým do vytvořené návštěvy a nesmí umožnit vstup žádné další osobě bez vytvořeného a uhrazeného nebo řádně autorizovaného vstupu.

Každý Účastník je v systému evidován samostatně a může návštěvu ukončit v jiném čase než ostatní členové skupiny. Plátce skupiny je povinen zajistit řádné ukončení návštěvy každého Účastníka prostřednictvím příslušného individuálního odchodového kódu nebo jiného prostředku určeného Aplikací.

5. Vstup do prostor

Vstup je umožněn prostřednictvím QR kódu nebo jiného elektronického prostředku generovaného systémem ZÓNA24.

Je zakázáno:

- sdílet QR kódy nebo jiné přístupové prostředky,
- umožnit vstup neoprávněné osobě,
- obcházet vstupní systém,
- manipulovat s elektronickým zámekem, čtečkou nebo zabezpečovacím systémem,
- ponechat vstupní dveře úmyslně otevřené za účelem umožnění neoprávněného vstupu.

Uživatel je povinen zajistit, aby za ním do prostoru nevstoupila osoba bez oprávnění ke vstupu.

6. Ceník a účtování

Ceny jsou účtovány podle skutečné délky pobytu a aktuálního Ceníku ZÓNA24 zveřejněného před zahájením návštěvy.

Základní tarif:

- 30 minut - 129 Kč
- 1 hodina - 199 Kč
- 2 hodiny - 299 Kč
- 5 hodin - 549 Kč

Zvýhodněný tarif student / dítě / ZTP, pokud Uživatel splní podmínky pro jeho přiznání:

- 30 minut - 89 Kč

- 1 hodina - 139 Kč
- 2 hodiny - 199 Kč
- 5 hodin - 379 Kč

Podmínky zvýhodněného tarifu student / dítě / ZTP

Všechny uvedené kategorie využívají stejný zvýhodněný tarif. V aplikaci se standardně neeviduje konkrétní důvod nároku na zvýhodněný tarif.

Pro účely Ceníku ZÓNA24 se rozumí:

- **dítětem** osoba, která ke dni zahájení návštěvy **nedovršila 15 let**, **studentem** osoba ve věku od 15 let, která ke dni zahájení návštěvy **nedovršila 26 let** a je studentem střední školy, konzervatoře, vyšší odborné školy nebo vysoké školy; nárok lze prokázat zejména platným průkazem ISIC nebo aktuálním potvrzením o studiu, **osobou ZTP** držitel platného průkazu osoby se zdravotním postižením označeného **ZTP nebo ZTP/P**.
- Nárok na zvýhodněný tarif musí existovat v okamžiku zahájení návštěvy. Uživatel je povinen při výběru tarifu uvést pravdivou tarifní kategorii a na vyžádání Provozovatele svůj nárok přiměřeným způsobem doložit.
- Provozovatel je oprávněn provádět namátkovou kontrolu nároku na zvýhodněný tarif. Doklad slouží pouze k ověření nároku; Provozovatel bez zvláštního právního důvodu nepořizuje jeho kopii ani neeviduje číslo průkazu.
- Pokud Uživatel zvolí zvýhodněný tarif, přestože podmínky pro jeho použití nesplňuje, je povinen doplatit rozdíl do základního tarifu. **Vědomé uvedení nepravdivé tarifní kategorie za účelem získání cenového zvýhodnění se považuje za úmyslné obcházení tarifního systému** a může být sankcionováno smluvní pokutou podle čl. 13 těchto Obchodních podmínek.

Platební autorizace před vstupem

Před umožněním vstupu může Aplikace prostřednictvím integrované platební brány požadovat předautorizaci („blokaci“) částky odpovídající ceně až 5 hodin pobytu za každého jednotlivého Účastníka.

U základního tarifu může být blokována částka **549 Kč za osobu**, u zvýhodněného tarifu student / dítě / ZTP částka **379 Kč za osobu**, případně jiná částka odpovídající aktuálnímu ceníku.

Blokace není konečným zaúčtováním ceny služby. Po řádném ukončení návštěvy konkrétního Účastníka bude vyúčtována pouze cena odpovídající skutečné délce jeho návštěvy podle aktuálního Ceníku ZÓNA24. Nevyužitá část předautorizace nebude

Provozovatelem čerpána. Doba, za kterou banka nebo vydavatel platební karty uvolní nevyužitou část blokace, závisí na jejich technickém zpracování a Provozovatel ji nemůže ovlivnit.

Každý Účastník je účtován samostatně. Skutečnost, že jedna osoba ze skupiny odejde dříve, nemá vliv na pokračující návštěvu a účtování ostatních osob.

Uživatel si při vstupu nemusí předem vybírat délku pobytu. Systém zaznamená čas příchodu a odchodu a vypočítá nejnižší možnou cenu podle kombinace dostupných časových bloků v rámci aktuálního ceníku. Po dosažení 5 hodin pobytu začíná nový cenový cyklus. Při dosažení nebo před dosažením 5 hodin aktivní návštěvy může Aplikace vyzvat Plátce k provedení další předautorizace částky odpovídající dalšímu maximálně pětihodinovému období.

Pokud požadovanou další autorizaci nelze provést, je Plátce povinen zajistit ukončení návštěvy příslušného Účastníka. Setrvání v prostoru i po neprovedení požadované autorizace nezbavuje Uživatele povinnosti uhradit cenu skutečně čerpané služby.

Dočasné opuštění prostoru během aktivní návštěvy nezastavuje běh účtovaného času, není-li v aplikaci nebo Ceníku výslovně uvedeno jinak.

Je zakázáno obcházet cenový model, tarifní systém nebo evidenci vstupu a odchodu jednáním směřujícím k neoprávněnému cenovému zvýhodnění.

6A. Evidence vstupu a odchodu jednotlivých osob

Každý Účastník návštěvy má vlastní aktivní záznam návštěvy a vlastní odchodový kód nebo jiný individuální prostředek určený Aplikací.

Návštěva konkrétního Účastníka končí až okamžikem, kdy je jeho odchod řádně zaznamenán systémem. Samotné fyzické opuštění prostoru bez řádného ukončení návštěvy v systému nezastavuje účtování.

Po zaznamenání odchodu konkrétního Účastníka jeho oprávnění k pobytu v ZÓNĚ24 okamžitě zaniká. Taková osoba nesmí v prostoru dále setrvávat, pokračovat ve využívání atrakcí ani se bez vytvoření nové aktivní návštěvy vrátit zpět.

Úmyslné ukončení návštěvy osoby v systému, přestože tato osoba nadále zůstává v prostoru, nebo její opětovné vpuštění bez nové aktivní návštěvy, se považuje za úmyslné obcházení přístupového a tarifního systému. Vedle smluvní pokuty je Uživatel povinen uhradit cenu odpovídající skutečné době pobytu. Skutečná doba pobytu může být

doložena zejména údaji přístupového systému, Aplikace, kamerového systému a dalšími objektivními provozními záznamy.

Možnost fyzicky otevřít dveře zevnitř z bezpečnostních nebo požárních důvodů neslouží jako prostředek k ukončení návštěvy ani k obcházení evidence odchodu.

V případě technické poruchy Aplikace, odchodového kódu nebo přístupového systému je Uživatel povinen problém bez zbytečného odkladu oznámit Provozovateli.

6B. Depozit v Aplikaci

Aplikace může umožňovat vedení interního zákaznického zůstatku označeného jako „Depozit“. Depozit představuje evidenční kredit Uživatele určený k úhradě služeb a zboží ZÓNA24 v rozsahu podporovaném Aplikací. Nejde o bankovní účet ani úročený vklad. Depozit může být navýšen zejména platbou Uživatele, připsáním kreditu Provozovatelem, využitím podporovaného benefitního programu, kompenzací nebo jiným způsobem dostupným v Aplikaci.

Pro vstup může být požadováno, aby měl Uživatel na platební kartě, v Depozitu nebo jejich podporované kombinaci k dispozici prostředky nejméně ve výši požadované předautorizace odpovídající maximálně 5 hodinám pobytu za každého vstupujícího Účastníka. Pokud dostupné prostředky nestačí, může Uživatel před vstupem Depozit doplnit způsobem podporovaným Aplikací.

Prostředky v Depozitu lze použít na vstupné a, pokud to jejich původ a pravidla příslušného platebního nebo benefitního programu umožňují, také na nákup občerstvení, zboží a dalších služeb ZÓNA24.

Prostředky pocházející z benefitních programů podléhají také pravidlům konkrétního poskytovatele benefitů a nesmějí být použity na zboží nebo služby, jejichž úhradu daný benefitní program nepovoluje.

Depozit je nepřevoditelný mezi uživatelskými účty, není-li Provozovatelem nebo Aplikací výslovně stanoveno jinak.

6C. Nákup občerstvení, zboží a merche prostřednictvím Aplikace

Zboží, občerstvení, nápoje, merch a další položky nabízené samoobslužně v ZÓNE24 se nakupují prostřednictvím Aplikace entriky, není-li u konkrétní položky nebo akce stanoveno jinak.

Uživatel je povinen v Aplikaci vybrat správný druh a počet odebíraných položek, vložit je do košíku a dokončit platbu. Před spotřebováním, otevřením, použitím nebo odnesením zboží z provozovny musí být objednávka v Aplikaci řádně potvrzena jako zaplacená.

Pokud platba nebyla úspěšně dokončena nebo Aplikace platbu nepotvrdila, nesmí Uživatel zboží spotřebovat, použít ani odnést z provozovny. V případě technického problému je povinen bezodkladně kontaktovat Provozovatele.

Ceny zboží jsou uvedeny v Aplikaci před dokončením objednávky.

Vědomé spotřebování, použití nebo odnesení zboží bez dokončené úhrady je závažným porušením těchto podmínek. Tím není dotčena povinnost uhradit cenu odebraného zboží, náhradu případné škody ani možnost předání věci Policii České republiky, jsou-li pro to splněny zákonné podmínky.

7. Maximální kapacita

Maximální kapacita prostoru činí:

- 20 osob při běžném provozu,
- 30 osob při předem schválených soukromých akcích.

Provozovatel je oprávněn vstup dočasně omezit z bezpečnostních, technických nebo kapacitních důvodů.

8. Jídlo a nápoje

V běžném provozu je zakázáno vnášet vlastní jídlo, vlastní nápoje a alkoholické nápoje, není-li Provozovatelem předem výslovně povoleno jinak.

Veškeré jídlo a nápoje je dovoleno konzumovat, držet a odkládat výhradně v označené občerstvovací zóně u sudů a stolů určených ke konzumaci.

Je přísně zakázáno odnášet jídlo nebo nápoje mimo tuto zónu, zejména k herním konzolám, televizím, VR, simulátoru, biliardu, šipkovému automatu, arkádovým automatům, interaktivní projekci, počítačům a jinému hernímu, sportovnímu nebo elektronickému vybavení.

Zákaz se vztahuje i na uzavřené lahve, plechovky, kelímky a balené potraviny. Výjimkou je pouze situace předem povolená Provozovatelem ze zdravotních nebo jiných závažných důvodů.

Rozlítí nápoje nebo znečištění potravinou musí být okamžitě oznámeno Provozovateli a návštěvník je povinen učinit přiměřené kroky k omezení další škody.

9. Vybavení a zákaz manipulace

Uživatel je povinen zacházet s veškerým vybavením šetrně, používat je pouze obvyklým způsobem a v souladu s instrukcemi u konkrétní atrakce.

Bez předchozího souhlasu Provozovatele je zakázáno zejména:

- přemísťovat nábytek nebo herní zařízení,
- rozebírat, otevírat nebo upravovat zařízení,
- měnit systémová nebo servisní nastavení zařízení,
- odpojovat napájecí, datové nebo obrazové kabely,
- manipulovat s elektroinstalací, rozvaděči, zásuvkami nebo napájecími zdroji,

- manipulovat s kamerovým systémem, kamery zakrývat nebo měnit jejich polohu,
- manipulovat s routery, síťovými prvky, zabezpečovacím systémem, projektorem nebo LED technologií,
- zasahovat do konstrukcí, dekorací nebo bezpečnostního značení.

10. Odpovědnost za škodu

Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobí úmyslně, z nedbalosti nebo porušením smluvní či zákonné povinnosti, v rozsahu stanoveném právními předpisy.

Náhrada škody může podle konkrétního případu zahrnovat zejména:

- účelně vynaložené náklady na diagnostiku,
- náklady na opravu,
- náklady na pořízení náhradní věci, je-li oprava nemožná nebo ekonomicky neúčelná,
- náklady na mimořádný úklid nebo odborné čištění,
- účelně vynaložené náklady na dopravu nebo servis,
- prokazatelný ušlý zisk způsobený nezbytnou odstávkou poškozeného zařízení, pokud jsou splněny zákonné podmínky.

Výše nároku bude určena podle skutečně vzniklé a doložitelné škody; přihlédne se k obvyklé ceně věci, jejímu stáří, opotřebení a možnosti opravy.

11. Povinnost hlášení závad, škod a mimořádných událostí

Uživatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Provozovateli:

- zjištěnou závadu nebo poruchu,
- poškození vybavení nebo prostoru,
- rozlití nápoje nebo jiné znečištění, které může způsobit škodu,
- bezpečnostní riziko,
- úraz,
- mimořádnou událost,
- poruchu vstupního systému,
- požár nebo jeho podezření.

Pokud Uživatel nebo osoba, za kterou odpovídá, způsobí poškození nebo znečištění a Uživatel o něm ví nebo s ohledem na okolnosti musí vědět, je povinen jej oznámit nejpozději před ukončením návštěvy.

Oznámení lze provést telefonicky na +420 732 541 471 nebo jiným kontaktním kanálem uvedeným v aplikaci či provozovně.

Řádné a včasné oznámení škody se považuje za polehčující okolnost při volbě provozních opatření vůči Uživateli; nezabývá však povinností nahradit způsobenou škodu.

12. Povinnost uvést prostor do původního stavu

Před ukončením návštěvy je Uživatel povinen uvést využívaný prostor a vybavení do stavu odpovídajícího běžnému užívání.

Je zejména povinen:

- odnést veškeré obaly a odpad do určených košů,
- vrátit ovladače, tága, šipky a ostatní herní příslušenství na určené místo,
- vrátit nábytek nebo volně přemístitelné vybavení na původní místo, pokud s ním bylo oprávněně manipulováno,
- nezanechat rozlité nápoje ani zbytky potravin,
- zanechat toalety a společné prostory ve stavu odpovídajícím běžnému užívání,
- uzavřít vstupní dveře a neponechat prostor přístupný neoprávněným osobám.

Nadměrné znečištění, které vyžaduje mimořádný úklid nebo odborné čištění, může být vyúčtováno podle skutečných a doložitelných nákladů vedle případné smluvní pokuty.

13. Smluvní pokuty

Za níže uvedené závažné porušení smluvních povinností je Provozovatel oprávněn požadovat sjednanou smluvní pokutu. Smluvní pokuty slouží k ochraně bezpečnosti, majetku a samoobslužného provozu ZÓNA24 a jsou splatné do 14 dnů ode dne doručení písemného vyúčtování Uživateli.

Smluvní pokuty jsou sjednány takto:

- neoprávněné vpuštění osoby nebo vědomé umožnění neoprávněného vstupu - 5 000 Kč za každou neoprávněně vpuštěnou osobu,
- kouření, vaping, použití elektronické cigarety nebo zařízení typu IQOS v prostoru - 5 000 Kč za každý zjištěný incident,
- vnesení nebo odnesení jídla či nápoje mimo určenou občerstvovací zónu u sudů a stolů - 1 500 Kč za každý zjištěný incident,
- neprovedení základního uvedení využívaného prostoru a vybavení do původního stavu před odchodem - 1 000 Kč za návštěvu,
- nenahlášení poškození nebo znečištění způsobeného Uživatelem nebo osobou, za kterou odpovídá, přestože o něm Uživatel věděl nebo musel vědět - 3 000 Kč za každý incident,
- hrubé znečištění prostoru, zejména úmyslné zvracení mimo toaletu, rozsáhlé rozlití bez oznámení, znečištění vybavení jídlem nebo nápojem nebo jiné znečištění vyžadující mimořádný zásah - 5 000 Kč za každý incident,
- manipulace s kamerovým systémem, zakrytí, odpojení, přemístění nebo poškození kamery - 10 000 Kč za každý incident,
- manipulace s elektroinstalací, rozvaděčem, zabezpečovacím systémem, elektronickým zámekem, síťovými prvky nebo jiným bezpečnostně významným technickým zařízením bez souhlasu Provozovatele - 10 000 Kč za každý incident,

- úmyslné obcházení přístupového, platebního nebo tarifního systému, zejména vědomé uvedení nesprávné tarifní kategorie, nezahrnutí vstupující osoby do návštěvy, předčasné ukončení návštěvy osoby v systému při jejím dalším pobytu v ZÓNE24 nebo umožnění opětovného vstupu osoby bez aktivní návštěvy - **5 000 Kč za každou osobu a každý samostatný incident.**
- vědomé spotřebování, použití nebo odnesení zboží nabízeného ZÓNOU24 bez dokončené úhrady v Aplikaci - **3 000 Kč za každý samostatný incident,** vedle povinnosti uhradit cenu odebraného zboží.

Jedním incidentem se rozumí souvislé jednání stejného druhu v rámci jedné návštěvy. Opakované samostatné porušení může být sankcionováno samostatně. Pokud jediné jednání současně naplní více skutkových podstat smluvních pokut, Provozovatel uplatní pouze nejvyšší z nich, není-li zjevné, že jde o několik samostatných jednání.

Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost splnit porušenou povinnost, je-li to ještě možné.

Smluvní strany výslovně sjednávají, že uplatněním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Provozovatele na náhradu škody vzniklé porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje; v tomto rozsahu se nepoužije § 2050 občanského zákoníku.

Provozovatel může s ohledem na okolnosti konkrétního případu od uplatnění smluvní pokuty zcela nebo zčásti upustit, zejména pokud Uživatel incident bezodkladně oznámí, aktivně zabráni dalším škodám a poskytne plnou součinnost.

14. Bezpečnost a chování návštěvníků

Je zakázáno zejména:

- agresivní chování, vyhrožování nebo fyzické napadání,
- obtěžování ostatních návštěvníků,
- vandalismus,
- sexuální obtěžování nebo sexuální aktivity v prostoru,
- úmyslné nebezpečné používání zařízení,
- blokování únikových cest,
- bezdůvodná manipulace s hasicími přístroji, lékárníčkou nebo bezpečnostním značením,
- vnášení střelných zbraní, pyrotechniky, obranných sprejů a jiných nebezpečných předmětů, není-li jejich držení a vnesení výslovně dovoleno právními předpisy a Provozovatelem.

Provozovatel může při závažném nebo opakovaném porušení pravidel návštěvu okamžitě ukončit, účet zablokovat a zakázat další vstup.

15. Alkohol, drogy, kouření a noční režim

V běžném provozu je zakázáno konzumovat alkohol, vstupovat zjevně pod vlivem alkoholu nebo omamných či psychotropních látek a užívat takové látky v prostoru. Výjimka pro alkohol může být stanovena pouze u předem schválené soukromé akce za podmínek Provozovatele.

V celém prostoru platí zákaz kouření, vapingu, elektronických cigaret a zařízení typu IQOS. V době od 22:00 do 8:00 jsou návštěvníci povinni dbát zvýšeného ohledu na ostatní uživatele a okolí budovy a nesmí nadměrným hlukem narušovat noční klid.

16. Věkové podmínky a nezletilí

Osoby mladší 15 let mohou prostor využívat pouze v doprovodu osoby starší 18 let, která nad nimi vykonává přiměřený dohled.

Osoby ve věku 15 až 18 let mohou prostor využívat samostatně pouze za podmínek stanovených Provozovatelem a po doložení požadovaného souhlasu zákonného zástupce. Odpovědnost nezletilé osoby, jejího zákonného zástupce a osoby vykonávající dohled se řídí právními předpisy. Ujednání o smluvní pokutě se vůči osobě, u níž to zákon nepřipouští, neuplatní.

17. Zdravotní stav a používání atrakcí

Uživatel je povinen používat zařízení způsobem odpovídajícím svému zdravotnímu stavu, věku, fyzickým schopnostem a zkušenostem a respektovat pokyny uvedené u jednotlivých atrakcí.

Provozovatel neodpovídá za újmu, která vznikla výlučně v důsledku prokazatelného porušení bezpečnostních pokynů Uživatelem, nesprávného používání zařízení nebo jiného jednání Uživatele, za které Provozovatel podle zákona neodpovídá. Tím nejsou dotčena práva, která nelze vůči spotřebiteli platně vyloučit nebo omezit.

18. Odložené věci a ztráty a nálezy

Návštěvníci jsou povinni své osobní věci zabezpečit a využít dostupné uzamykatelné skříňky, jsou-li k dispozici.

Odpovědnost Provozovatele za odložené, ztracené nebo odcizené věci se řídí právními předpisy a není těmito podmínkami vyloučena v rozsahu, v němž ji zákon vyloučit neumožňuje.

Nalezené věci budou řešeny v souladu s právními předpisy. Provozovatel může běžné nalezené věci po přiměřenou dobu uschovat; doklady totožnosti, platební prostředky a obdobné předměty mohou být předány příslušnému orgánu nebo vydavateli.

19. Technické výpadky a dočasné omezení provozu

Provozovatel negarantuje nepřetržitou dostupnost každé jednotlivé atrakce. Zařízení může být dočasně mimo provoz zejména z důvodu údržby, technické poruchy, aktualizace, bezpečnostního opatření nebo vyšší moci.

Provozovatel je oprávněn prostor zcela nebo zčásti dočasně uzavřít zejména z důvodu údržby, servisu, bezpečnostního opatření, soukromé akce, turnaje, požáru, havárie, výpadku energií nebo zásahu orgánu veřejné moci.

Práva Uživatelé v případě neposkytnutí nebo vadného poskytnutí již zaplacené služby se řídí právními předpisy a těmito podmínkami.

20. Ukončení návštěvy

Při odchodu je Uživatel povinen:

- řádně ukončit návštěvu prostřednictvím aplikace nebo způsobem určeným systémem,
- uvést prostor do stavu podle čl. 12,
- nahlásit zjištěné závady, škody a mimořádné události,
- uzavřít vstupní dveře,
- neponechat prostor přístupný neoprávněným osobám.

Pokud návštěva není technicky řádně ukončena, je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat Provozovatele. Po ověření okolností bude případné nesprávné vyúčtování napraveno v souladu s právními předpisy.

21. Blokace účtu a zákaz vstupu

Provozovatel je oprávněn účet dočasně nebo trvale zablokovat zejména při:

- neuhrazeném splatném dluhu,
- závažném nebo opakovaném porušení těchto podmínek nebo Provozního řádu,
- poškození majetku,
- neoprávněném vstupu nebo umožnění neoprávněného vstupu,
- agresivním nebo nebezpečným chování,
- pokusu o obcházení přístupového nebo platebního systému,
- manipulaci s bezpečnostním nebo technickým vybavením.

Při trvalém zákazu vstupu může Provozovatel odmítnout novou registraci stejné osoby, je-li to přiměřené závažnosti předchozího jednání.

22. Neuhrazené platby a vymáhání

V případě neúspěšného stržení ceny služby nebo jiné splatné částky je Uživatel povinen dlužnou částku bezodkladně uhradit na základě výzvy Provozovatele.

Do úplného uhrazení splatného dluhu může být účet pozastaven.

Provozovatel je oprávněn uplatňovat a vymáhat splatné pohledávky zákonnými prostředky a požadovat náhradu účelně vynaložených nákladů pouze v rozsahu, který připouští právní předpisy.

Smluvní pokuty a náhrada škody se standardně neúčtují automatickým stržením z platební karty bez samostatného právního důvodu; Uživatel obdrží vyúčtování s popisem incidentu, částkou a lhůtou splatnosti.

23. Kamerový systém a ochrana majetku

Prostory ZÓNA24 jsou monitorovány kamerovým systémem se záznamem za účelem ochrany osob a majetku, prevence vandalismu, krádeží a neoprávněného vstupu a řešení bezpečnostních a škodních událostí.

Kamerový systém pořizuje obrazový záznam bez zvuku. Běžné záznamy jsou uchovávány po dobu 7 dnů, není-li konkrétní záznam nezbytný pro řešení škody, bezpečnostního incidentu, pojistné události nebo právního sporu.

Při řešení konkrétní události může být relevantní kamerový záznam porovnán se záznamem vstupního systému a dalšími provozními údaji v nezbytném rozsahu.

Podrobné informace jsou uvedeny v aktuálních Zásadách ochrany osobních údajů ZÓNA24.

24. Reklamace a stížnosti

Uživatel může reklamaci nebo stížnost uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění důvodu, zejména e-mailem na info@zona24.eu nebo jiným kontaktním způsobem uvedeným Provozovatelem.

Reklamace bude vyřízena v zákonné lhůtě; u spotřebitele nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě v případech, kdy to zákon připouští.

Je-li reklamace oprávněná, způsob nápravy se řídí povahou vady a právními předpisy. Provozovatel může Uživateli nabídnout vypořádání přeplatku, dobrovolné kompenzace nebo jiné částky připsáním do Depozitu. Pokud však právní předpis vyžaduje vrácení peněžních prostředků původním platebním prostředkem, bude Depozit použit pouze tehdy, pokud s tím Uživatel výslovně souhlasí.

U částek pocházejících z benefitních programů se způsob vrácení nebo opětovného připsání řídí také pravidly daného benefitního programu.

25. Smlouvy uzavírané na dálku a právo na odstoupení

Je-li smlouva se spotřebitelem uzavírána prostřednictvím aplikace, webu nebo jiným prostředkem komunikace na dálku, má spotřebitel práva stanovená občanským

zákoníkem, včetně práva na odstoupení ve lhůtě 14 dnů, pokud se neuplatní zákonná výjimka.

Pokud spotřebitel požaduje zahájení poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení, musí o to výslovně požádat a být informován o zákonných důsledcích, zejména o povinnosti uhradit poměrnou část ceny a případném zániku práva na odstoupení po úplném poskytnutí služby, jsou-li splněny zákonné podmínky.

Právo na odstoupení se neuplatní v případech, kdy jej zákon výslovně vylučuje, mimo jiné u některých služeb souvisejících s využitím volného času poskytovaných v určeném termínu nebo době.

Vzorový formulář pro odstoupení a další povinné informace musí být spotřebiteli zpřístupněny při uzavírání smlouvy na dálku, pokud se na daný smluvní vztah právo na odstoupení vztahuje.

26. Soukromé a firemní akce

Na soukromé a firemní akce se vedle těchto obchodních podmínek použijí také aktuální Podmínky soukromých akcí a rezervací ZÓNA24.

Organizátor akce odpovídá za plnění povinností, které mu stanoví podmínky konkrétní rezervace a právní předpisy, a je povinen účastníky akce seznámit s pravidly prostoru.

27. Změny obchodních podmínek

Provozovatel může tyto obchodní podmínky v přiměřeném rozsahu měnit, zejména z důvodu změny právních předpisů, způsobu poskytování služby, bezpečnostních požadavků, ceníku nebo používaných technologií.

Změna nemá zpětný účinek na již vzniklá práva a povinnosti.

U registrovaných uživatelů bude podstatná změna oznámena prostřednictvím aplikace, e-mailu nebo jiným prokazatelným způsobem před jejím použitím. Pokud změna vyžaduje nový souhlas nebo nové přijetí podmínek, bude další využití služby podmíněno jeho udělením.

28. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dojde-li mezi Provozovatelem a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Gorazdova 1969/24

120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.gov.cz

Web: coi.gov.cz/informace-o-adr/

29. Rozhodné právo a závěrečná ustanovení

Právní vztahy mezi Provozovatelem a Uživatelem se řídí právním řádem České republiky.

Tím nejsou dotčena práva spotřebitele, která mu poskytují kogentní právní předpisy.

Je-li některé ustanovení těchto podmínek neplatné nebo neúčinné, nemá tato skutečnost sama o sobě vliv na ostatní ustanovení.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 10. 10. 2026.

30. Kontaktní údaje

ZÓNA24

Odpovědná osoba: Ing. Daniel Bernacký

IČO: 21226318

Sídlo: Zelená 586/21, 779 00 Olomouc

Provozovna: Olomoucká 1368/77, 789 85 Mohelnice, 2. patro

E-mail: info@zona24.eu

Tel.: +420 732 541 471