

Všeobecné obchodní podmínky

obchodní společnosti

Naše hnízdo, z.s.

se sídlem Staré náměstí 1195, Orlová 735 11

identifikační číslo: 19632029

společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě,
sp. zn. 20957

1. Obecná ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále také jako „VOP“) upravují práva a povinnosti společnosti Naše hnízdo, z.s., (dále také jako „prodávající“) a zákazníka (dále také jako „kupující“) při zakoupení či rezervaci služeb na adrese www.nasehnizdo.cz (dále také jako „webové stránky“) zákazníkovi na základě jeho rezervace.
2. Tyto VOP jsou závazné pro všechny zákazníky, tj. pro fyzické a právnické osoby, které společnosti Naše hnízdo, z.s. zašlou prostřednictvím webových stránek svoji rezervaci.
3. VOP vstupují v účinnost ke dni 1. 11. 2024 a vztahují se na všechny objednávky učiněné po 1. 11. 2024 a na právní vztahy z nich vzešlé.
4. Veškeré vztahy mezi prodávajícím a kupujícím, které nejsou těmito všeobecnými obchodními podmínkami upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).
5. Spotřebitelem dle těchto VOP je podle § 419 občanského zákoníku každá fyzická osoba, která nakupuje zboží/služby mimo rámec své podnikatelské činnosti.

2. Vytvoření rezervace

1. Zákazník vytvoří rezervaci pomocí webových stránek a formuláře (Reservio), tedy prostřednictvím internetové aplikace umístěné na internetových stránkách prodávajícího na adrese www.nasehnizdo.cz

2. Kupující se v objednávce zavazuje poskytnout pravdivé, přesné, aktuální a kompletní údaje. Prodávající nenese odpovědnost za chyby a škody, způsobené uvedením nepravdivých, nepřesných nebo neaktuálních údajů kupujícím, které jsou nezbytné k realizaci objednávky.
3. Kupující rezervací na www.reservio.cz prohlašuje, že je právně způsobilý k nákupu na těchto webových stránkách. Služby mohou být zakoupeny pouze plnoletými osobami.
4. Tím, že kupující dokončí rezervaci, tedy vyplní všechny náležitosti potřebné k potvrzení rezervace prodávajícím, souhlasí a bere na vědomí, že se s prodávajícím uzavírá kupní smlouvu distančním způsobem. Prodávající potvrdí kupujícímu přijetí rezervace, a to v elektronické formě na jím uvedenou emailovou adresu.
5. Rezervace je platná po schválení v systému Reservio, pokud není zákazník kontaktován o zrušení akce emailem nebo telefonicky. Pokud se zákazník nedostaví 5x bez omluvy, bude přistoupeno k požadování platby předem.
6. Povaha služby - naše služby jsou různorodého charakteru. Patří mezi ně smyslové hraní, hernička, coworking, besedy, tvoření, workshopy a další jednorázové akce. Na všech aktivitách určených pro děti je vyžadována přítomnost zákonného zástupce, nebo jimi určeného dohledu. Výjimku tvoří aktivity, u kterých bude informace předem uvedena.

3. Uzavření kupní smlouvy

1. K uzavření kupní smlouvy dochází okamžikem, kdy prodávající potvrdí rezervaci, kterou kupující učinil prostřednictvím webových stránek.
2. Kupní smlouvou se prodávající zavazuje, že kupujícímu odevzdá věc/službu, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo k ní, a kupující se zavazuje, že věc převezme a zaplatí prodávajícímu kupní cenu.
3. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu či zrušení akce, pokud nebude naplněno 50 % její maximální kapacity. O této situaci bude informovat kupujícího nejpozději 5 hodin před plánovaným začátkem akce.
4. V případě zrušení nebo změny termínu akce má kupující právo na vrácení celé částky, případně na využití zaplacené částky na další akci.

5. Rezervaci je možné zrušit nejpozději 24 hodin před začátkem akce, pokud kupující tak neučiní a informuje prodávajícího o nečekané události, která vedla k neschopnosti se dostavit, bude vstup vrácen zpět v podobě permanentky na další vstup, jinak uhrazený vstup propadá.
6. Kupující bere na vědomí, že prodávající není povinen s ním uzavřít kupní smlouvu, pokud dříve podstatným způsobem porušil kupní smlouvu nebo VOP, pokud odeslaná rezervace neobsahuje veškeré požadované údaje nebo takovou objednávku služby, kterou by prodávající nebyl schopen uspokojit (např. pro nedostatek příslušného zboží nebo volných míst).

4. Kupní cena služby a platební podmínky

1. Internetové stránky obchodu obsahují seznam služeb nabízeného prodávajícím k prodeji, a to včetně cen jednotlivého nabízeného zboží. Ceny nabízeného zboží jsou uvedeny v Kč a jsou včetně DPH. Prodej služby a ceny tohoto zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na stránkách obchodu. Rozhodující pro určení kupní ceny je okamžik odeslání objednávky.
2. Kupní cena za službu a případné náklady na jeho dopravu budou kupujícím zaplacený prodávajícímu takto:
 - 1) bankovním převodem na číslo účtu uvedeném prodávajícím
 - 2) hotově na místě konání akce
 - 3) přes platební bránu rezervačního systému Reservio
4. Kupní cena se považuje za řádně uhrazenou teprve jejím připsáním v plné výši za každou samostatnou část služby na účet prodávajícího nebo jejím uhrazením v plné výši na místě konání. Využití služby bude kupujícímu umožněno zásadně až po úplné úhradě kupní ceny zboží.

5. Podmínky vstupu na akci/službu

1. Kupující si v objednávce zboží zvolí den a čas vybrané služby/akceí.
2. Proávající vystaví zákazníkovi daňový doklad – fakturu, kterou zákazníkovi doručí po předání zboží elektronicky na e-mail uvedený v jeho objednávce. Každá faktura bude obsahovat veškeré zákonem požadované náležitosti.

6. Reklamacce, odstoupení od smlouvy a záruční doba

1. Pokud je kupující koncovým spotřebitelem, má právo do 14 dní od převzetí zboží odstoupit od smlouvy bez udání důvodu. V takovém případě kupující kontaktuje prodejce na email info@nasehnizdo.cz, případně zašle odstoupení od smlouvy vlastními slovy písemně na adresu Lenka Pavlorková, Na Stuchlíkovci 737, Orlová 735 14. Odstoupení od smlouvy musí být doručeno nejpozději poslední den 14 denní lhůty. Kupující v případě odstoupení od smlouvy musí prodávajícímu vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal, v nepoškozeném a neopotřeбенém stavu a před využitím služby.
2. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující právo na to, aby byla vadná část věci vyměněna, případně aby byla objednávka doplněna o chybějící součásti věci. Není-li taková výměna možná, má kupující nárok na dodání nové věci bez vady. Není-li možné doplnit chybějící věc či vyměnit vadnou věc za bezvadnou, má kupující právo odstoupit od smlouvy a nárok na vrácení kupní ceny (bez nákladů vynaložených na dodání zboží) bezhotovostně na účet určený kupujícím. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

3. Kupující nemůže odstoupit od kupní smlouvy:

1. o dodávce zboží/služby, které bylo upraveno podle přání zákazníka nebo pro jeho osobu,
2. o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím nebo jinak znehodnoceno,
3. o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.
4. Prodávající poskytuje kupujícímu záruku. Záruční doba, je uvedena na obalu a začíná běžet ode dne převzetí zboží kupujícím. V případě, pokud není záruční doba uvedena na obalu výrobku, platí obecná úprava občanského zákoníku. V konkrétních a individuálních případech může prodávající poskytnout kupujícímu záruku ve formě písemného ujednání nebo jednostranného písemného prohlášení prodávajícího.

5. Záruční doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže užívat zboží (doba reklamačního řízení). Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo nevhodným zacházením.
6. Pro reklamační řízení postačuje prokazatelně doložit, že bylo zboží zakoupeno u prodávajícího např. předložit prodejní doklad (fakturu), potvrzený záruční list atd. V případě předkládání záručního listu potvrdí prodávající záruční list i dodatečně.
7. Reklamací je třeba uplatnit ihned poté, co se vada výrobku projeví. Neoznámí-li kupující vadu věci bez zbytečných odkladů, nárok na uplatnění reklamace zaniká.
8. O reklamaci je potřeba požádat přes kontaktní údaje - email: info@nasehnizdo.cz.

7. Ochrana osobních údajů a zasílání obchodních sdělení

1. Osobní údaje jsou zpracovávány a využívány v souladu jak s ustanoveními českých právních předpisů (zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů), tak i evropskou legislativou (nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
2. Zákazník bere na vědomí, že Naše hnízdo, z.s. bude zpracovávat jeho osobní údaje z těchto důvodů:
 1. Nákup zboží a služeb: v první řadě Naše hnízdo, z.s. zpracovává Vaše osobní údaje k tomu, aby řádně mohl poskytnout žádanou službu. Pokud nastanou jakékoliv problémy, díky Vaším osobním údajům ví, na koho se mohou obrátit.
 2. Péče o zákazníky: pokud se na Naše hnízdo, z.s. obrátíte s nějakým dotazem/problémem, musí k jeho zodpovězení/vyřešení zpracovávat Vaše údaje. V některých případech mohou být osobní údaje předány i třetím subjektům.
 3. Marketingové sdělení: našim zákazníkům pravidelně posíláme informace o nadcházejícím programu, plánovaných akcích a podrobnostech o plánované akci.
 4. Pokud zákazník udělí dobrovolně souhlas se zpracováním osobních údajů, včetně zpracování pro potřeby profilování za účelem zjištění jeho relevantních potřeb a nabízení vhodných obchodních nabídek a benefitů, může zákazník tento souhlas kdykoliv odvolat buď kliknutím na odkaz v obchodním sdělení

nebo odesláním odvolání souhlasu na e-mailovou adresu

info@nasehnizdo.cz Neposkytnutí nebo odvolání tohoto souhlasu nemá vliv na dodávku zboží či služeb.

3. Zákazník má právo požadovat informaci o rozsahu a účelu zpracování jeho osobních údajů, právo na opravu nebo zablokování nesprávných či neaktuálních údajů, právo na omezení zpracování a právo vznést námitku proti zpracování. V určitých případech mu náleží právo na výmaz osobních údajů. Zákazník má dále právo požadovat přenesení svých osobních údajů na jím zvoleného správce/zpracovatele osobních údajů.
4. V případě, že by se zákazník domníval, že prodávající nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života kupujícího nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:
 1. požádat prodávajícího nebo zpracovatele o vysvětlení,
 2. požadovat, aby prodávající nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Je-li žádost kupujícího podle předchozí věty shledána oprávněnou, prodávající nebo zpracovatel odstraní neprodleně závadný stav. Nevyhoví-li prodávající nebo zpracovatel žádosti, má kupující právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.
6. Zákazník souhlasí s používáním cookies, tzn. malých textových souborů, které se ukládají v počítači nebo v jiném koncovém zařízení zákazníka umožňující přístup k internetu, a které prodávající využívá ke zlepšení funkčnosti a použitelnosti internetových stránek společnosti zákazníkem, za předpokladu, že si zákazník sám jejich vymazání nenastaví v nástrojích svého prohlížeče.

8. Informační povinnost prodejce

1. Podle § 9 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve zněních pozdějších předpisů, je prodávající povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodávaných výrobků, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby. Tyto povinnosti se však nevztahují na případy, kdy se jedná o zřejmé nebo obecně známé skutečnosti.

2. Pokud si spotřebitel přesto přeje tyto informace získat, může se obrátit na výrobce daného produktu, který je vždy uveden případně na prodávajícího.
3. Informace dle § 1811 občanského zákoníku sdělí prodávající kupujícímu v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než kupující učiní závaznou nabídku prostřednictvím rekapitulace objednávky v objednávkovém formuláři.

9. Mimosoudní řešení sporů

1. **Své stížnosti může zákazník adresovat příslušným orgánům veřejné správy, které jsou pověřeny ochranou spotřebitelů, například České obchodní inspekci. Může také využít postupy mimosoudního řešení sporů České obchodní inspekce, které jsou popsány na <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>, nebo online platformy pro alternativní řešení sporů nabízené Evropskou komisí na jedné z online platforem, které jsou dostupné skrze následující odkaz <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.**

10. Ostatní

1. Práva a povinnosti se řídí platnými právními předpisy na území České republiky.
2. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu kupujícího překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.
3. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto VOP, kde je tento proces srozumitelně popsán.
4. Všechny náklady spojené s provozem komunikačního nástroje (např. poplatky za připojení k internetu, telefonní poplatky atd.) při procesu uzavírání smlouvy si každá strana hradí sama.
5. Smlouva, resp. příslušná faktura, bude uložena v elektronickém archivu prodávajících. Uzavřená smlouva je Prodávajícím archivována po dobu nejméně pěti let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám.
6. Vzhledem k provozování obchodu na internetové síti nemůže prodávající garantovat nepřetržitý a bezproblémový provoz internetového obchodu.

Prodávající si vyhrazuje čas pro údržbu hardwarového a softwarového vybavení a aktualizaci internetového obchodu.

11 .Pořizování fotografií a videozáznamu

1. Prodávající si vyhrazuje právo na využití osobních údajů, fotografií a podrobností z proběhlých akcí na splnění podmínek dotačních programů. které jsou využity na provoz Rodinného a coworkingového centra a jeho vedlejších aktivit. Tyto fotografie a videa mohou být využity na další propagaci prodávajícího na sociálních sítích, plakátech a fotografiích, které jsou veřejně dostupné.
2. Zákazník má právo nesouhlasit se zveřejněním jeho osobních údajů, fotografií a videí z proběhlé akce, je ovšem třeba o tom předem informovat prodávajícího na adrese info@nasehnizdo.cz a bude k tomu přihlédnuto. Vzhledem k povaze dotačních programů může dojít k omezení možnosti účastnit se dané aktivity.
3. Pokud zákazník našel fotografii, která narušuje jeho práva, neprodleně o tom informuje prodávajícího a ten je povinen v rámci svých možností fotografii odstranit. V případě využití třetími stranami (např. Internetová televize Orlová - reportáže), není v možnostech prodávajícího zpětně vyžadovat po partnerovi smazání celého obsahu.