Obchodní podmínky provozovatele

Prague Fear House s.r.o.

Prague Fear House s.r.o., IČO 04729897

Znění k 18. 8. 2026.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRAGUE FEAR HOUSE

I. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Podmínky") upravují právní vztahy vzniklé z kupních smluv uzavřených mezi společností Prague Fear House s.r.o., se sídlem Lodecká 1181/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 04729897, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 252780 („Prodávající") a kupujícím.

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavírány dle právního řádu České republiky. Pokud je kupujícím spotřebitel (viz definice níže v čl. II těchto Podmínek), pak se vztahy výslovně neupravené těmito Podmínkami řídí zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník (dále jen „NOZ") a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Pokud kupující není spotřebitelem, pak se právní vztahy založené smlouvou nad rámec těchto Podmínek řídí NOZ.

Neoddělitelnou součást těchto Podmínek tvoří jako příloha č. 1 Provozní řád Prodávajícího.

II. Definice

Spotřebitel – každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Spotřebitelská smlouva – smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiná smlouva, kde na jedné straně vystupuje podnikatel a na druhé straně spotřebitel.

Akce – prohlídky pořádané Prodávajícím, jež jsou provozovány na značených prohlídkových okruzích ve sklepních/suterénních prostorách objektu Prodávajícího. Prohlídky probíhají převážně ve tmě a ve specifických prostorách, které jsou upraveny k jejich účelu a které svou podstatou či provedenou úpravou umožňují docílit zvýšeného efektu strachu u účastníků Akcí. Akce jsou provozovány ve dvou verzích, a to ve verzi „regular" a ve verzi „hard". Akce jsou blíže specifikovány v Provozním řádu.

Kupující – kupující vstupenky, dárkového poukazu nebo konzumačního poukazu. Kupujícím může být Spotřebitel nebo také podnikatel, který koupi realizuje v rámci své podnikatelské činnosti nebo v souvislosti s ní.

Příjemce služby – je přímo Kupující nebo třetí osoba, které Kupující umožnil využít vstupenku, dárkový poukaz nebo konzumační poukaz.

Službou – jsou veškeré služby poskytované Prodávajícím příjemci služby za podmínek stanovených v těchto Podmínkách.

Vstupenka – vstupenka na Akci „regular" nebo na Akci „hard".

Dárkový poukaz – poukázka prokazující oprávnění příjemce služby využít službu blíže specifikovanou v dárkovém poukazu, a to buďto vstup na Akci „regular" nebo vstup na Akci „hard" podle toho, na kterou Akci je dárkový poukaz vystaven. Dárkový poukaz následně také slouží jako vstupenka na danou Akci.

Konzumační poukaz – poukázka prokazující oprávnění příjemce služby ke konzumaci v baru Prodávajícího v sortimentu dle výběru příjemce služby a v ceně, na níž je konzumační poukaz vystaven.

Poukaz – Dárkový poukaz nebo Konzumační poukaz

Zboží – Vstupenka, Dárkový poukaz nebo Konzumační poukaz

III. Cena zboží a služeb a platební podmínky

Ceny zboží a služeb jsou uváděny včetně DPH, pokud není výslovně uvedeno, že cena nezahrnuje příslušnou sazbu DPH. Ceny zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na webových stránkách Prodávajícího www.praguefearhouse.com.

Cenu zboží a služeb zakoupených u Prodávajícího online na webových stránkách Prodávajícího www.praguefearhouse.com je kupující povinen uhradit Prodávajícímu bezhotovostně prostřednictvím platebního systému. Cenu zboží a služeb zakoupených v provozovně Prodávajícího je možné uhradit hotově nebo platební kartou.

Prodávající je oprávněn požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu. Ustanovení § 2119 odst. 1 NOZ se nepoužije.

Daňový doklad – fakturu vystaví Prodávající kupujícímu po uhrazení ceny a po (nebo současně s) dodání zboží.

IV. Uzavření smlouvy, dodání, platnost

Uzavření smlouvy v případě koupě vstupenky a/nebo poukazu online prostřednictvím webové stránky Prodávajícího www.praguefearhouse.com:

Pokud je kupujícím spotřebitel, návrhem na uzavření kupní smlouvy (nabídkou) je umístění nabízeného zboží Prodávajícím na webové stránky Prodávajícího www.praguefearhouse.com, přičemž kupní smlouva vzniká odesláním objednávky kupujícím a přijetím objednávky Prodávajícím. Prodávající bez zbytečného odkladu potvrdí kupujícímu skutečnost přijetí jeho objednávky oznámením na určený e-mail, na okamžik vzniku kupní smlouvy však toto informativní oznámení nemá vliv.

Není-li kupující spotřebitelem, pak se odeslaná objednávka zboží kupujícím považuje za návrh na uzavření kupní smlouvy, přičemž samotná kupní smlouva je uzavřena okamžikem doručení závazného potvrzení objednávky Prodávajícím kupujícímu na určený e-mail.

Výše popsaným postupem vedoucím k uzavření kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito Podmínkami a že s nimi souhlasí. Webová stránka Prodávajícího obsahuje zřetelnou možnost Podmínky před odesláním objednávky prostudovat a je důrazně doporučeno kupujícímu této možnosti využít a detailně se s nimi seznámit.

V případě koupě vstupenky a/nebo poukazu online prostřednictvím webové stránky Prodávajícího www.praguefearhouse.com bude vstupenka/poukaz kupujícímu zaslána výlučně na jím určený e-mail, a to bezodkladně po uzavření smlouvy. Příjemce služby je oprávněn čerpat služby u Prodávajícího pouze po předložení platné vstupenky či poukazu v papírové podobě (tj. příjemce služby je povinen vstupenku či poukaz vytisknout). V případě koupě vstupenky a/nebo poukazu v prostorách Prodávajícího bude vstupenka resp. poukaz předána Kupujícímu v papírové podobě.

Zakoupená vstupenka není určena na konkrétní datum a čas Akce, ledaže bude u Akce „hard" výslovně dohodnuto jinak.

Kupující je oprávněn prostřednictvím webové stránky Prodávajícího www.praguefearhouse.com koupit v rámci jednoho nákupu nejvíce 9 vstupenek. V případě zájmu o koupi 10 a více vstupenek online je kupující povinen uskutečnit objednávku vstupenek prostřednictvím e-mailové adresy Prodávajícího rezervace@praguefearhouse.com.

Zakoupenou vstupenku ani poukaz není možné vyměnit za hotovost a nevyčerpaná hodnota poukazu se nevrací ani neproplácí v penězích.

Vstupenka i poukaz jsou platné po dobu 6 měsíců ode dne koupě, přičemž dobu jejich platnosti není možné prodloužit.

Dodací lhůty se prodlužují v případě neočekávaných, Prodávajícím nezaviněných skutečností, jako např. neočekávané zásahy vyšší moci, výpadky internetového připojení, stávky a další překážky, které se nedají Prodávajícím ovlivnit. V tomto případě je uplatnění finančních nároků z důvodu prodlení vůči Prodávajícímu vyloučeno. Přímé škody vzniklé z důvodu prodlení s dodáním vstupenky nebo poukazu, zaviněného Prodávajícím, lze uplatnit pouze do výše hodnoty vstupenky nebo poukazu, s jejichž dodáním je Prodávající v prodlení.

V. Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy

Pro smlouvy uzavřené prostřednictvím webové stránky Prodávajícího www.praguefearhouse.com má kupující, je-li spotřebitelem, v souladu s § 1829 NOZ právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží (tj. vstupenky nebo poukazu). Tohoto práva lze využít pouze v případě, jedná-li se o spotřebitele.

V souladu s ustanovením § 1820 písm. f) NOZ tímto Prodávající poskytuje poučení spotřebitelům o právu odstoupit od smlouvy v souladu s nařízením vlády č. 363/2013 Sb. pro případ uzavření kupní smlouvy prostředky na dálku:

Právo odstoupit od smlouvy.

1.1 Do 14 dnů máte právo odstoupit od uzavřené smlouvy bez udání důvodu.

1.2 Máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni dodání zboží, tj. ode dne následujícího po dni, kdy Vy nebo Vámi určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezmete zboží.

1.3 Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od této smlouvy informovat Prague Fear House s.r.o., se sídlem Lodecká 1181/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, e-mail: rezervace@praguefearhouse.com, formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-mailem). Můžete použít níže přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaší povinností.

1.4 Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Důsledky odstoupení od smlouvy.

2.1 Platbu vrátíme do 14 dnů ode dne doručení odstoupení od smlouvy. Peníze budou vráceny stejným způsobem, jakým byly poskytnuty, případně zaslány na sdělený účet.

Vzor oznámení o odstoupení od smlouvy.

Oznámení o odstoupení od smlouvy

Adresát: Prague Fear House s.r.o., se sídlem Lodecká 1181/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, e-mail:

rezervace@praguefearhouse.com

Oznamuji/oznamujeme ( ), že tímto odstupuji/odstupujeme ( ) od smlouvy o nákupu tohoto zboží ( )/o poskytnutí těchto služeb ( )

Datum objednání ( )/datum obdržení ( )

Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů

Adresa spotřebitele/spotřebitelů

Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

Datum

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

VI. Reklamační řád

Prodávající je povinen příjemci služby poskytnout službu v souladu s uzavřenou smlouvou, těmito Podmínkami a obecně závaznými právními předpisy. Je-li splněno vadně, má příjemce služby práva z vadného plnění.

Je-li vada odstranitelná, může se příjemce služby domáhat buď opravy (tj. například poskytnutí náhradní služby) nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit, může kupující buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.

Reklamovat lze pouze rozpor poskytnuté služby se smlouvou, nikoliv výsledek služby (pro specifikaci jednotlivých Akcií viz Provozní řád Prodávajícího). Prodávající výslovně upozorňuje, že výsledek služby negarantuje (například negarantuje, že příjemce služby bude mít v průběhu Akce strach apod.).

Vadu služby je nutné vytknout bez zbytečného odkladu poté, kdy měl příjemce služby možnost vadu zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje.

Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci spotřebitele ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

Není-li reklamace spotřebitele vyřízena včas, má spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy.

Práva z vadného plnění příjemci služby nenáleží, pokud:

- o vadě před poskytnutím služby věděl;
- vadu sám způsobil, zejména poskytnutím nesprávných nebo neúplných podkladů.

V souladu s ustanovením § 1820 odst. 1 písm. (j) NOZ je Kupující oprávněn se obrátit se svou eventuální stížností, jež nebyla k jeho spokojenosti vyřešena reklamačními pracovníky Prodávajícího, na příslušný český soud nebo na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz), případně na místně příslušný živnostenský úřad dle sídla Prodávajícího.
Spotřebitel má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je

oprávněn k mimosoudnímu řešení sporu, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh spotřebitele v případě, že se spor nepodařilo s ubytovatelem vyřešit přímo. Návrh lze podat do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Prodávajícího poprvé.

VII. Ochrana osobních údajů

Prodávající prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy s kupujícím a nabízení obchodu (zboží) a služeb a marketingových akcí Prodávajícího. Žádné z poskytnutých osobních údajů nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě apod., s výjimkou situace související s distribucí či platebním stykem týkajícího se objednaného zboží (sdělení jména, čísla účtu a adresy dodání), nabídky obchodu a služeb či speciálních marketingových akcí.

Veškeré osobní údaje, které jsou poskytnuty dobrovolně kupujícím Prodávajícímu za účelem splnění smlouvy, či marketingových akcí Prodávajícího, jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění, jedná se zejména o jméno, příjmení, adresu, datum narození, telefonní číslo a e-mailovou adresu. Kupující dává Prodávajícímu svůj souhlas ke shromažďování a zpracování těchto osobních údajů pro účely splnění předmětu uzavírané kupní smlouvy a využití pro marketingové účely Prodávajícího (zejm. pro zasílání obchodních sdělení a to i prostřednictvím třetích stran, telemarketing, sms). Kupující je oprávněn svůj souhlas kdykoliv odvolat písemným oznámením zaslaným na adresu Prague Fear House s.r.o., se sídlem Lodecká 1181/4, Nové Město, 110 00 Praha 1 nebo na e-mail _@praguefearhouse.com. Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům.

VIII. Rozhodné právo, příslušnost soudu

Rozhodujícím právem je právo České republiky. Místně příslušným soudem je pro obě smluvní strany věcně příslušný soud Prodávajícího. Prodávající má však právo dožadovat se svých nároků v sídle či v místě bydliště kupujícího.

Pokud se některé ustanovení Podmínek dostane do rozporu s NOZ, platí příslušná úprava NOZ, ostatní články Podmínek však zůstávají nedotčeny.

IX. Závěrečná ustanovení a platnost Podmínek

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

Podáním objednávky prostřednictvím webových stránek Prodávajícího www.praguefearhouse.com kupující potvrzuje, že se s obsahem Podmínek seznámil, souhlasí s nimi a bez výhrad je přijímá.

Tyto Podmínky jsou platné a účinné ode dne 30.4. 2017.

Zdroj: https://praguefearhouse.com/obchodni-podminky/, staženo 18. 8. 2026.