Všeobecné obchodní podmínky (VOP)

pro účast v únikové hře SAWHK provozované společností

Když můžeme, pomůžeme! s.r.o., IČO: 19665954, sídlo Dandova 2619/13, 193 00 Praha (neplátce DPH)

Provozovna hry: Pražská třída 322/4, Hradec Králové – Kukleny, 500 04 (Areál ZVU a.s.)

Kontaktní údaje:

Telefon: 603 422 736

E-mail: info@sawhk.cz

(dále jen „Provozovatel“)

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti mezi Provozovatelem a účastníky únikové hry (dále jen „Účastník“).

1.2 Smluvní vztah vzniká uzavřením rezervace prostřednictvím online formuláře na webu Provozovatele, výjimečně telefonickou rezervací, nebo nákupem dárkového poukazu.

1.3 Vztahy neupravené těmito VOP se řídí právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem.

2. Rezervace a smluvní vztah

2.1 Rezervace hry probíhá primárně prostřednictvím online rezervačního systému na webových stránkách Provozovatele www.sawhk.cz Ve výjimečných případech je možná i telefonická rezervace.

2.2 Rezervací a jejím potvrzením Účastník uzavírá s Provozovatelem smlouvu o poskytnutí služby.

2.3 Účastník je povinen dostavit se na hru nejpozději 10 minut před začátkem rezervovaného času. Pozdní příchody nemusí být akceptovány; v takovém případě hra propadá bez nároku na náhradu.

3. Cena a platební podmínky

3.1 Cena hry je uvedena v aktuálním ceníku služeb Provozovatele. Tento ceník je vždy zveřejněn na webových stránkách Provozovatele www.sawhk.cz a zároveň je k nahlédnutí v provozovně. Uvedená cena je konečná, pokud Účastník dodatečně nezmění počet hráčů, což může vést k úpravě ceny dle ceníku.

3.2 Vstupné se hradí v hotovosti na místě před začátkem hry, pokud není využit dárkový poukaz.

3.3 Odesláním rezervace či objednávky dárkového poukazu účastník potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a souhlasí s nimi. Po odeslání rezervace prostřednictvím rezervačního formuláře na webu je Účastník informován o jejím přijetí. Smlouva mezi Účastníkem a Provozovatelem vzniká až potvrzením rezervace ze strany Provozovatele. Pokud Provozovatel po potvrzení rezervace z vážných důvodů hru zruší, nabídne Účastníkovi náhradní termín. Na vrácení peněžních prostředků Účastník nemá nárok, jelikož platba za hru probíhá až na místě před jejím začátkem.

3.4 Při hotovostní platbě je Účastník povinen zkontrolovat a přepočítat vrácené bankovky a mince ihned při placení. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

3.5 Platby realizované prostřednictvím platební brány Comgate zajišťuje společnost Comgate Payments, a.s. Provozovatel nenese odpovědnost za případné technické výpadky, chyby či bezpečnostní incidenty vzniklé na straně poskytovatele platební brány. Za úspěšné provedení platby se považuje její připsání na účet Provozovatele.

4. Dárkové poukazy

4.1 Dárkové poukazy je možné uhradit bankovním převodem nebo online platební kartou prostřednictvím platební brány Comgate.

4.2 Po připsání platby obdrží Účastník dárkový poukaz v PDF a JPEG formátu s unikátním kódem pro uplatnění. Kód je nutné uvést při rezervaci hry do kolonky „kód poukazu“. Poukaz je ihned připraven k využití i k vytištění.

4.3 Platnost dárkového poukazu je 4 měsíce od data připsání platby. Lze jej jednorázově prodloužit o 1 měsíc za poplatek 200 Kč (nutno domluvit v rámci původní platnosti).

4.4 Storno rezervace s využitím poukazu je nutné provést nejpozději 48 hodin před termínem hry. Při pozdějším zrušení nebo nedostavení se na hru poukaz propadá bez náhrady.

4.5 Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy o koupi dárkového poukazu uzavřené online do 14 dnů ode dne jejího uzavření, a to bez uvedení důvodu. Odstoupení od smlouvy lze provést prostřednictvím funkce „Odstoupit od smlouvy“ dostupné na webových stránkách Provozovatele nebo v potvrzení objednávky. Po odeslání odstoupení obdrží spotřebitel bez zbytečného odkladu potvrzení o jeho přijetí. Právo na odstoupení zaniká, pokud byl dárkový poukaz již uplatněn při rezervaci termínu hry.

4.6 Dárkový poukaz zakoupený na webových stránkách Provozovatele nelze uplatnit na hru v den jeho zakoupení. Platnost poukazu začíná vždy až následující den po připsání částky na účet Provozovatele.

5. Pravidla účasti a chování

5.1 Účast ve hře je na vlastní odpovědnost Účastníka.

5.2 Na hru je nezbytné dorazit přesně 10 minut před jejím začátkem. Při pozdním příchodu nemusí být hra umožněna s ohledem na další rezervace. V takovém případě hra propadá bez náhrady. Nepřicházejte ani výrazně dříve; v prostorách může probíhat předchozí hra.

5.3 Hra je určena pro osoby starší 15 let. Mladší účastníci se mohou zúčastnit pouze v doprovodu rodičů nebo zákonného zástupce.

5.4 Hra není vhodná pro těhotné ženy a osoby s vážnými zdravotními obtížemi (srdeční problémy, epilepsie, psychické poruchy).

5.5 Hráči pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných a psychotropních látek nebudou do hry vpuštěni. V takovém případě hra propadá bez náhrady.

5.6 Účastníci jsou povinni dodržovat pokyny personálu. Porušení pravidel, nevhodné chování, agresivita nebo poškozování vybavení může vést k okamžitému ukončení hry bez náhrady.

5.7 V průběhu hry je zakázáno kouřit (včetně e-cigaret), používat mobilní telefony, kamery, fotoaparáty nebo jiné záznamové zařízení, a manipulovat s předměty označenými varovnými symboly nebo cedulkou „Toto není součást hry“.

5.8 Prostory hry jsou monitorovány kamerovým systémem pro zajištění bezpečnosti. Personál může do hry kdykoliv zasáhnout.

5.9 V případě nenadálých událostí (výpadek elektřiny, technická závada, mimořádná situace) si Provozovatel vyhrazuje právo hru přerušit nebo zrušit. Účastníkům bude nabídnut náhradní termín.

5.10 Provozovatel nenese odpovědnost za ztrátu osobních věcí.

5.11 Účastníci se zavazují nešířit detaily, řešení úkolů ani obsah hry s dalšími osobami.

5.12 Hra je koncipována v českém jazyce, a proto je nutné, aby alespoň jeden účastník ve skupině ovládal plynule češtinu.

5.13 Hra je koncipována jako strašidelný zážitek s prvky lekavých momentů a hororové atmosféry (např. imitace krve či jiné efekty). Každý účastník je povinen zvážit svou účast s ohledem na svůj zdravotní a psychický stav. Pokud má důvod se těmto prvkům nevystavit, je povinen tuto skutečnost oznámit obsluze před začátkem hry. Vnímání pocitů strachu a leknutí je individuální a nelze jej garantovat ani vyloučit.

5.14 Veškeré prostory provozovny jsou monitorovány bezpečnostními kamerami. Vstupem do provozovny Účastník souhlasí s tímto monitorováním.

5.15 K dispozici je bezplatné parkoviště přímo u provozovny. Parkoviště je ve vlastnictví areálu ZVU a při vjezdu je automaticky zaznamenávána registrační značka vozidla. Pracovník ostrahy může požádat o sdělení jména a důvodu návštěvy (např. „Novák, úniková hra“). Vjezdem na toto parkoviště Účastník vyjadřuje souhlas s tímto postupem. Pokud se Účastník rozhodne nevyužít parkování uvnitř areálu, může využít menší parkoviště před areálem, kde není vyžadováno ztotožnění ani evidence SPZ. Do provozovny se poté vstupuje vchodem pro pěší, který je označen nápisem „Vchod“ a nachází se hned vedle automobilového vjezdu.

5.16 Berte prosím na vědomí, že parkování zdarma je zajištěno pouze po dobu nezbytně nutnou v rámci časového okna Vaší hry.

5.17 Z bezpečnostních důvodů je zakázáno se volně pohybovat v areálu mimo přímou cestu k provozovně a zpět. Je přísně zakázáno vstupovat do areálu pěšky přes automobilový vjezd se závorami! Pěší Účastníci musí vždy použít vchod pro pěší.

6. Odpovědnost a reklamace

6.1 Účastník odpovídá za škody způsobené na vybavení herních prostor úmyslným nebo hrubě nedbalým jednáním.

6.2 Provozovatel se snaží poskytovat co nejkvalitnější služby a zážitek, nicméně vnímání hry, leknutí a atmosféry je subjektivní a nelze jej proto garantovat.

6.3 V případě dotazů nebo reklamace se Účastník může obrátit na e-mail: info@sawhk.cz.

6.4 Provozovatel si vyhrazuje právo na chyby v uvedených cenách, popisech, dostupnosti termínů a na webových stránkách. V případě zjevné chyby bude Účastník neprodleně informován.

6.5 Provozovatel neodpovídá za nemožnost poskytnutí služby v důsledku zásahu vyšší moci (např. výpadky energií, internetu, živelné pohromy, epidemie, zásahy orgánů veřejné moci).

7. Zpracování osobních údajů

7.1 Zpracování osobních údajů se řídí samostatným dokumentem „Podmínky ochrany osobních údajů (GDPR)“.

8. Mimosoudní řešení sporů

8.1 Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu z uzavřené smlouvy.

8.2 Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

9. Závěrečná ustanovení

9.1 Veškerá komunikace a smluvní dokumentace probíhá v českém jazyce.

9.2 Tato VOP jsou platná a účinná od 18. 06. 2026

9.3 Provozovatel je oprávněn tyto podmínky měnit, aktuální znění bude vždy zveřejněno na webových stránkách Provozovatele www.sawhk.cz

V Hradci Králové, dne 18. 06. 2026

Když můžeme, pomůžeme! s.r.o.