

# Všeobecné obchodní podmínky

## 1. Základní ustanovení

- 1.1. Provozovatelem všech únikových her Exit Game | Brno je společnost TwoLamas s.r.o. se sídlem Masarykova 412/32, Brno, Česká Republika, IČ: 01828428 vedená u Krajského soudu v Brně pod spisovou značkou 96719 C, (dále jen "Provozovatel"). Jakékoliv právní a jiné vztahy z tohoto vyplývající se řídí těmito všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen "VOP") a právními předpisy České republiky a budou řešeny před obecnými soudy České Republiky.
- 1.2. VOP jsou rovněž k nahlédnutí v tištěné formě u obsluhy přímo na provozovně provozovatele.
- 1.3. Provozovatel si tímto vyhrazuje právo změnit a/nebo aktualizovat znění VOP a to zveřejněním aktuálního znění VOP na webových stránkách únikové hry [www.exitgamebrno.cz](http://www.exitgamebrno.cz)

## 2. Bezpečnostní pravidla

- 2.1. Účast v jakékoliv únikové hře provozované Provozovatelem je podmíněná bezpodmínečným dodržováním všech provozních a bezpečnostních pravidel, a to všemi účastníky, kteří vstoupí do smluvního vztahu s Provozovatelem na základě provedení platby nebo rezervace příslušné únikové hry nebo zahájením faktického hraní hry dle čl. 3.1. VOP (dále jen "Účastník"). Účastník tímto souhlasí, že pokud nebude dodržovat bezpečnostní a provozní pravidla a pokyny obsluhy, může být vyloučen z hraní hry a z provozovny či prostorů Provozovatele (dále jen „prostory“) na základě rozhodnutí obsluhy či vedení Provozovatele bez nároku na vrácení uhrazeného vstupného či jeho části.
- 2.2. Vstupem do provozovny se Účastník dobrovolně zavazuje k dodržování pokynů obsluhy únikové hry a k dodržování návštěvního řádu (dále jen „Návštěvní řád“). Návštěvní řád je zveřejněn na webových stránkách únikové hry [www.exitgamebrno.cz](http://www.exitgamebrno.cz) a také je vyvěšen na viditelném místě v prostorách Provozovatele.
- 2.3. Účastník bere na vědomí a je srozuměn s tím, že únikové hry mohou obsahovat stresující, napínavé či lekávé prvky a situace. Tyto prvky a situace jsou součástí daného příběhu pro navození atmosféry a žádný z Účastníků se v průběhu trvání únikové hry nedostane do skutečně nebezpečné situace. V průběhu trvání každé únikové hry budou Účastníci monitorováni zkušenou obsluhou dané hry prostřednictvím video přenosů a odposlechů z dané hry. Video přenosy neslouží k žádnému jinému účelu než jsou výše uvedené a nejsou zaznamenávány, ukládány ani archivovány.
- 2.4. Účastník se účastní únikové hry na vlastní nebezpečí a odpovědnost. Za Účastníky mladší 18 let mají zodpovědnost jejich zákonní zástupci nebo jejich doprovod, který musí být starší 18 let. Doporučený minimální věk účastníků je 8 let.

- 2.5. Pokud by měl jakýkoliv Účastník problémy s jakýmkoliv typem srdečního onemocnění či jiným obdobným onemocněním, tento Účastník by měl tuto skutečnost sdělit obsluze a zvážit svou účast ve hře s ohledem na svůj zdravotní stav a možné komplikace z toho vyplývající. Vždy platí, že každý Účastník se účastní únikové hry na základě vlastního rozhodnutí a na vlastní nebezpečí.
  - 2.6. Účastník bere na vědomí, že ve hrách jsou použity technologie emitující magnetická či elektromagnetická pole. Osoby s kardiostimulátory či obdobnými zařízeními se mohou na konkrétní informace doptat obsluhy. Provozovatel se však v každém případě zříká odpovědnosti za jakékoli zdravotní komplikace Účastníka spojené s touto skutečností.
  - 2.7. Jakýkoliv z účastníků, který se v průběhu trvání únikové hry bude chovat neukázněně a/nebo bude kazit ostatním účastníkům jejich zážitek ze hry či jakkoliv jinak omezovat ostatní účastníky v průběhu trvání hry, může být vyloučen na základě rozhodnutí obsluhy, a to bez nároku na vrácení uhrazeného vstupného či jeho části. Pokud bude jakýkoliv účastník úmyslně poškozovat vybavení a/nebo zařízení únikové hry, odpovídá za způsobenou škodu a bude ze hry vyloučen na základě rozhodnutí obsluhy, a to bez nároku na vrácení uhrazeného vstupného či jeho části. Provozovatel akceptuje ojedinělé a výjimečné poškození vybavení a zařízení v rámci obvyklého opotřebení.
  - 2.8. Účastníkům není povoleno vstupovat do prostor Provozovatele s jakýmkoliv zbraněmi či jinými nebezpečnými předměty, které jsou způsobilé ohrozit zdraví, majetek či bezpečnost jiných Účastníků či obsluhy. V prostorách Provozovatele či v jejich bezprostřední blízkosti je striktně zakázáno kouřit. Účastník může být z bezpečnostních důvodů požádán o předložení obsahu svých osobních zavazadel za účelem prohlídky, zda neobsahují shora uvedené nebezpečné předměty či zbraně způsobilé ohrozit bezpečnost a zdraví zaměstnanců Provozovatele či jiných Účastníků. V případě, že se Účastník odmítne kontrole podrobit, může být ze hry vyloučen na základě rozhodnutí obsluhy, a to bez nároku na vrácení uhrazeného vstupného či jeho části.
  - 2.9. Účastníkům je zakázáno odkládat osobní předměty a cennosti ve společných prostorách Provozovatele a je jim doporučeno vzít si je vždy s sebou do únikové místnosti. Provozovatel neodpovídá za ztrátu či odcizení osobních věcí či cenností odložených ve společných prostorách Provozovatele.
  - 2.10. Pokud bude jakýkoliv účastník jevit známky opilosti či intoxikace jakoukoliv návykovou látkou, nebude vpuštěn do obchodních prostor Provozovatele, a to na základě rozhodnutí gamemastera či Provozovatele. Dále platí, že Provozovatel si vyhrazuje právo odmítnout vstup komukoliv, kdo se na základě uvážení gamemastera či Provozovatele bude jevit nezpůsobilým absolvovat únikovou hru ze zdravotních / bezpečnostních / operativních důvodů.
3. Obchodní pravidla
    - 3.1. Provedením rezervace, uhrazením vstupného únikové hry, uplatněním poukazu či zahájením hraní hry Účastník s Provozovatelem uzavírá smlouvu

- o hře. Vstupné může být uhrazeno na místě v hotovosti, platbou na účet předem nebo po předchozí domluvě také uhrazením faktury.
- 3.2. Ceny vstupného uvedené na webu či v prostorách Provozovatele jsou konečné (provozovatel není plátcem DPH). Ceny vstupného za únikové hry se mohou lišit v závislosti na datu, zvolené hře, konkrétním času dané rezervace a rovněž v závislosti na počtu osob, statusu studenta či právě probíhající marketingové akci. Maximální cena jedné únikové hry je uvedena na webu Provozovatele a k nahlédnutí v ceníku vyvěšeném v prostorách Provozovatele. V případě, že účastník zarezervuje příslušnou hru v určité konfiguraci (datum/čas/počet hráčů atd) a následně na základě rozhodnutí účastníka dojde ke změně konfigurace, v důsledku čehož dojde ke snížení konečné ceny vstupného v daném případě, případný přeplatek vzniklý na straně účastníka se účastníkovi nevrací. V případě, že účastník zarezervuje příslušnou hru v určité konfiguraci a následně na základě rozhodnutí účastníka dojde ke změně konfigurace, v důsledku čehož dojde ke zvýšení konečné ceny vstupného v daném případě, účastník je povinen vzniklý nedoplatek Provozovateli uhradit.
  - 3.3. Termíny únikových her se mohou vzájemně lišit a měnit na základě rozhodnutí Provozovatele.
  - 3.4. Speciální teambuildingové, firemní a podobné akce mohou být předmětem individuálních zvýhodněných cenových nabídek. Pro bližší informace kontaktujte Provozovatele e-mailem na adresu [exitgamebrno@gmail.com](mailto:exitgamebrno@gmail.com) nebo telefonicky na čísle +420 775 500 311.
  - 3.5. Účastník je povinen dostavit se na místo konání zvolené únikové hry podle pokynů uvedených v informativním mailu zaslaném Provozovatelem nebo které obdržel od Provozovatele při telefonické objednávce, zpravidla 10 minut před oficiálním začátkem hry. Pokud se dostaví dříve, může být obsluhou požádán, aby počkal nebo se dostavil ve stanovený čas.
  - 3.6. Pozdní příchody na zvolenou únikovou hru (déle než 5 min po rezervovaném termínu) nejsou přípustné.
  - 3.7. V případě zpoždění Účastníka delším než 10 minut po rezervovaném termínu začíná běžet čas nezbytný k absolvování hry bez ohledu na přítomnost Účastníka a bez nároku na vrácení vstupného či jeho části. V případě, že Účastník má zpoždění, může mu být umožněn vstup na únikovou hru se zkrácením časového limitu, nebo v náhradním termínu dle časových možností, vše na základě výlučného uvážení obsluhy či vedení Provozovatele.
  - 3.8. Účastníci mladší 15 let musí být v průběhu celého trvání hry doprovázeni svým zákonným zástupcem nebo jiným zletilým zástupcem nezletilého účastníka.
  - 3.9. Provozovatel si vyhrazuje právo kdykoliv zrušit jakoukoliv rezervaci s plnou náhradou účastníkem uhrazeného vstupného.
4. Pravidla pořizování audiovizuálních záznamů
    - 4.1. Focení či pořizování jiných audiovizuálních záznamů v obchodních prostorách Provozovatele je přísně zakázáno. Porušení zákazu focení se trestá okamžitým smluvní pokutou ve výši 5.000,- a okamžitým ukončením hry bez nároku na vrácení vstupného či jeho části. Na žádost Účastníka může

- obsluha po ukončení hry vyhotovit Účastníkům upomínkový snímek v prostorách vyhrazených k tomuto účelu.
- 4.2. Účastníci se zavazují, že nebudou šířit informace o obsahu jednotlivých únikových her. Toto se týká zejména systému hry a jednotlivých hádanek, úkolů a způsobů jejich řešení, nikoliv témat místností a subjektivních recenzí a hodnocení hry jako celku.
5. Dárkové poukazy (vouchery)
    - 5.1. Dárkové poukazy (vouchery) Exit Game | Brno vystavené a prodávané Provozovatelem jsou poukázkou na doručitele ve smyslu ustanovení § 1939 zákona č.89/2012 Sb., nový občanský zákoník, v platném znění (dále jen „NOZ“). Po předložení této poukázky na provozovně Provozovatele je její držitel oprávněn k absolvování dané únikové hry v příslušné konfiguraci (datum/čas/počet hráčů atd).
    - 5.2. Dárkový poukaz má omezenou platnost. Pokud není platnost uvedena přímo na poukazu, je poukaz platný 3 měsíce ode dne vystavení.
    - 5.3. Ceny dárkových poukazů se mohou v závislosti na konkrétní konfiguraci lišit. Držitel se může rozhodnout voucher uplatnit i pro jinou konfiguraci která se může lišit svou cenou. Případný přeplatek se držiteli nevrací. Případný nedoplatek je povinen držitel Provozovateli uhradit.
    - 5.4. Dárkový poukaz nelze kombinovat s dalšími akcemi či slevami.
  6. Omezení odpovědnosti
    - 6.1. Veškeré informace a údaje uvedené na webových stránkách Provozovatele mají pouze informativní a propagační charakter a neobsahují žádné ujištění či záruky, které by mohly z těchto údajů přímo či nepřímo vyplývat. Přístup na webovou stránku Provozovatele a používání služeb a odkazů na těchto stránkách uváděných jsou na výlučném uvážení a odpovědnost jejich uživatele.
    - 6.2. V průběhu poskytování svých služeb bude Provozovatel maximálně usilovat o naplnění očekávání a splnění všech přání svých klientů. V každém případě však platí, že Provozovatel nebude odpovědný za výpadky či neschopnost poskytovat své služby a plnit své závazky v případech výskytu “vyšší moci”, které nemohl očekávat ani jim rozumně předcházet, zejména (nikoliv výhradně) záplavy, požár, přírodní pohroma, stávkový, válka, teroristický útok, povstání, apod.
    - 6.3. Provozovatel není odpovědný za jakékoliv chyby, překlepy, nepřesnosti, které se mohou vyskytnout v informacích a materiálech zveřejněných na webových stránkách Provozovatele či na tištěných marketingových materiálech. Provozovatel rovněž nenes odpovědnost za jakékoliv prodlení či výpadky provozu na webových stránkách způsobené případy “vyšší moci”, stejně tak jako výpadku telekomunikačních služeb, infrastruktury apod.
    - 6.4. Provozovatel není odpovědný za jakoukoliv škodu, ušlý zisk či náklady vzniklé v souvislosti s používáním webových stránek Provozovatele a/nebo s nemožností jejich dočasného použití.
    - 6.5. Webové stránky Provozovatele mohou obsahovat odkazy na zdroje a informace třetích subjektů a jejich webových stránek. Tyto odkazy mohou být používány na základě volného uvážení uživatelů webových stránek

- Provozovatele, v žádném případě však neimplikují jakýkoliv souhlas či názor Provozovatele s obsahem těchto stránek, stejně tak jako jiných informací či reklamních bannerů a odkazů použitých na těchto stránkách třetích osob.
- 6.6. Provozovatel neručí za informace a obsah webových prezentací, marketingových materiálů či informací uváděných třetími stranami, které třetí strany o Provozovateli publikují.
  - 6.7. Webové stránky Provozovatele mohou obsahovat tzv. cookies za účelem uložení některých údajů o uživateli. Cookies jsou malé soubory textového formátu používané sítí Internet pro rozpoznání návštěvníků, zjednodušení přístupu a používání webových stránek a monitoring přání a příkazů uživatelů a sběr informací umožňující zlepšování obsahu webových stránek Provozovatele.
  - 6.8. V jakémkoliv případě vzniku odpovědnosti Provozovatele vůči Účastníkovi je výše odpovědnosti omezena výší vstupného uhrazeného Účastníkem za použití služeb nabízených Provozovatelem.
7. Zpracování osobních údajů
    - 7.1. Jakékoliv osobní údaje o Účastnících (dále jen "osobní údaje") únikových her provozovaných Provozovatelem jsou pečlivě uloženy a zabezpečeny v datových archivech Provozovatele v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména pak v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 a dalšími na to navazujícími právními předpisy (dále jen „předpisy o ochraně údajů“).
    - 7.2. Provozovatel používá osobní údaje pouze a v rozsahu umožněném Zákonem, zejména pak ustanoveními § 5 odst. 2 písm. b) a § 5 odstavec 6 Zákona.
    - 7.3. Osobní údaje Účastníků jsou zpracovávány třetími stranami za konkrétním účelem pouze a jmenovitě v případě ústního souhlasu uděleného všemi Účastníky po hře v rozsahu fotografie, datum a čas odehrání hry spolu s dosaženým časem umístěním na facebookový profil Exit Game | Brno provozovaný americkou společností Facebook, Inc. Žádnému dalšímu subjektu není Provozovatel oprávněn osobní údaje Účastníka předat bez jeho předchozího písemného souhlasu.
  8. Reklamační řád
    - 8.1. Nesplní-li Provozovatel povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy řádně a včas, může Účastník uplatnit své právo na reklamaci služby u Provozovatele a to bez zbytečného odkladu písemně na e-mail [exitgamebrno@gmail.com](mailto:exitgamebrno@gmail.com).
    - 8.2. Reklamační bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího přijetí. Tuto lhůtu lze prodloužit pouze se souhlasem Účastníka. Po uplynutí této lhůty má Účastník právo na odstoupení od uzavřené smlouvy nebo na slevu z ceny služby
  9. Odstoupení od smlouvy
    - 9.1. Provozovatel je oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy v případech uvedených v těchto VOP. Provozovatel je také oprávněn od uzavřené smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení uzavřené smlouvy Účastníkem. V případech podstatného porušení uzavřené smlouvy Účastníkem zůstává veškeré zaplacené plnění Provozovateli.
    - 9.2. Účastník má právo odstoupit od uzavřené smlouvy v následujících případech:

- 9.2.1. v případě podstatného porušení uzavřené smlouvy Provozovatelem;
- 9.2.2. v případech uvedených v těchto obchodních podmínkách.
- 9.2.3. Účastník, který je spotřebitelem, má právo dle § 1820 a násl. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dní od převzetí plnění, pokud byla smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (internet, e-mail, telefon), a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. Rozhodne-li se Účastník využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy doručit Provozovateli nejpozději 14. den od doručení takto objednaného dárkového poukazu.
- 9.3. Odstoupení od smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran se provádí písemně a je třeba ho doručit ostatním smluvním stranám nejpozději do 7 dnů od skutečnosti, která je důvodem k odstoupení od smlouvy.
- 9.4. Odstoupením kterékoliv smluvní strany od uzavřené smlouvy, provedené v souladu s těmito obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, smlouva bez dalšího zaniká mezi všemi účastníky smlouvy.
- 10. Závěrečná ustanovení
  - 10.1. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené v těchto VOP se řídí občanským zákoníkem.
  - 10.2. Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 23.5.2018.