

OBSAH

1. Úvodní ustanovení
2. Objednávky
3. Služby poskytované NLT
4. Podmínky účasti na čerpání služby
5. Platební podmínky
6. Překážka v čerpání ze strany zákazníka
7. Překážka v plnění služby ze strany NLT z důvodu vyšší moci
8. Změna smlouvy o poskytnutí služeb
9. Postoupení smlouvy o poskytnutí služeb
10. Odstoupení od Smlouvy
11. Výše storno poplatků při odstoupení od smlouvy o poskytnutí služeb
12. Vouchery
13. Odpovědnost za škodu
14. Půjčovna Pojmy
15. Ochrana osobních údajů
16. Práva z vadného plnění
17. Závěrečná ustanovení

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost No Limit Tour s.r.o. (dále jen “NLT“) je zapsána v oddílu C 43309 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové
sídlem Komenského 264/5, 500 03 Hradec Králové
IČ 07863951, DIČ CZ07863951.
Bankovní spojení IBAN CZ1320100000002501576699 vedené u Fio banky, a.s., V
Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1
E-mail info@nolimittour.cz
www.nolimittour.cz
- 1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen “VOP“) platí pro nákup zboží, poskytnutí služeb či zapůjčení vybavení v internetovém obchodě www.nolimittour.cz (dále jen „webové stránky“), jehož provozovatelem je NLT a vymezují vzájemná práva a povinnosti mezi NLT na straně jedné a konečným spotřebitelem dle ustanovení § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) na straně druhé (dále jen „zákazník“). Konkrétně se jedná o práva a povinnosti při uzavření kupní smlouvy v případě koupě zboží, smlouvy o poskytnutí služeb v případě poskytnutí služby či nájemní smlouvy v případě zapůjčení vybavení (dále jen „Smlouva“).
- 1.3. VOP se nevztahují na případy, kdy je zákazníkem právnická osoba či osoba, která jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.
- 1.4. NLT se zavazuje zajistit zákazníkovi služby a zboží v ujednané výši a zákazník se zavazuje uhradit ujednanou cenu.
- 1.5. Vzniklý vztah mezi zákazníkem a NLT se řídí VOP a platnou českou legislativou.



- 1.6. Tyto VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva je nadřazena těmto VOP. Pokud je mezi Smlouvou a těmito VOP odchylka, nadřazeným dokumentem je Smlouva.
- 1.7. Smlouva je uzavřena v českém jazyce.
- 1.8. Veškerá písemná komunikace probíhá elektronicky - NLT na e-mail uvedený v těchto VOP, zákazník na e-mail uvedený v objednávce či jinak poskytnutý.

2. Objednávky

- 2.1. Objednávky zboží a služeb probíhají **elektronickou formou** skrze webové stránky, e-mail, sociální sítě nebo **telefonicky**. Na základě této objednávky je vystavena faktura. Po připsání částky na účet NLT vytvoří NLT rezervaci a objednávka se stává závaznou.
- 2.2. **Náklady** vzniklé při objednávání (použití komunikačních prostředků jako je internetové připojení, telefonní hovory apod.) si hradí zákazník sám.
- 2.3. Při **zadávání objednávky** si zákazník zvolí zboží, počet kusů, fakturační údaje, způsob platby a doručení v případě objednávky zboží. Konkrétní službu a fakturační údaje v případě služby a jednotlivé vybavení, množství a datum pronájmu v případě půjčovny.
- 2.4. Před odesláním objednávky může zákazník **měnit zadané údaje**. Objedávka je odeslána tlačítkem "odeslat objednávku". Údaje v odeslané objednávce jsou považovány za správné. NLT je oprávněn požádat zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky.
- 2.5. Po obdržení objednávky je zákazníkovi odeslán e-mail (na adresu, kterou zákazník uvedl) s oznámením o **přijetí objednávky**. Odesláním oznámení o přijetí objednávky dochází k uzavření Smlouvy. Spolu s potvrzením o přijetí objednávky je zákazníkovi zaslána faktura a aktuální obchodní podmínky. Po přijetí platby je zákazníkovi odesláno potvrzení o přijetí platby. Zboží je odesláno zákazníkovi po proplacení faktury. Služby mohou být plněny po proplacení faktury.
- 2.6. V případě, že NLT **nemůže splnit** některý z požadavků v objednávce, pošle zákazníkovi návrh pozměněné objednávky. Smlouvou je v tomto případě potvrzení o přijetí a akceptování návrhu zákazníkem.
- 2.7. **Dokladem** opravňujícím k čerpání služby je potvrzení o platbě či voucher.
- 2.8. V případě, že došlo ke zjevné **technické chybě** na straně NLT při **uvedení ceny** zboží v internetovém obchodě nebo v průběhu objednávání, není NLT povinen dodat zákazníkovi zboží či služby za tuto zcela zjevně chybnou cenu. NLT informuje zákazníka o chybě bez zbytečného odkladu a zašle zákazníkovi na jeho e-mailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh Smlouvy a Smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením o přijetí zákazníkem na e-mailovou adresu NLT.
- 2.9. Uzavřením smluvního vztahu zákazník stvrzuje, že:
 - byl seznámen s VOP, jsou pro něho srozumitelnými a on s nimi souhlasí
 - v případě poskytování služby splňuje podmínky pro čerpání služby a nezatajil žádná onemocnění či omezení, která by mohla mít vliv na poskytování služeb
- 2.10. Podrobné **pokyny (informační e-mail)** k čerpání služby (a to především o místě a času setkání s instruktorem, důležitými kontakty, nezbytnou výbavou) budou zákazníkovi zaslány na uvedený e-mail nejpozději 7 kalendářních dnů před čerpáním služby (dále jen



„podrobné pokyny“). Dojde-li k uzavření smluvního vztahu v době kratší než 7 kalendářních dní před čerpáním služby, obdrží zákazník pokyny neprodleně.

- 2.11. Pokud zákazník **neobdrží podrobné pokyny** v dané lhůtě, zavazuje se kontaktovat NLT pro jejich neodkladné zaslání. V opačném případě NLT považuje obdržení dokumentu za potvrzené.
- 2.12. Při neúplnosti ve výbavě nebo při jiných okolnostech, jež by mohly mít pro zákazníka bezpečnostní rizika (např. zákazník pod vlivem alkoholu) si NLT vyhrazuje právo **nepřijmout zákazníka**, případně ho může vyloučit z některých aktivit bez možnosti kompenzace či odstoupení od smlouvy.
- 2.13. Zákazník se zavazuje **dodržovat a respektovat pokyny** obsažené v podrobných pokynech.
- 2.14. Telefonní číslo a e-mail **kontaktní osoby NLT** pro danou službu budou obsaženy v podrobných pokynech.
- 2.15. V případě **nemožnosti uskutečnění** služby v důsledku nepřízně počasí či následkem události, jíž NLT nemůže ovlivnit, bude zákazníkovi nabídnut náhradní termín. Termín může být zrušen až 2 kalendářní dny před konáním služby.

3. Služby a zboží poskytované NLT

Služby

- 3.1. Zpravidla **nejsou vhodné pro** osoby s omezenou hybností či orientací (pokud není uvedeno jinak).
- 3.2. Služby instruktora/průvodce jsou poskytovány **v českém jazyce** (pokud není uvedeno jinak).
- 3.3. **Informace o službách**, včetně cen, obsahu, podmínek, nutného vybavení, místa a času jsou uvedeny na webových stránkách. Ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty. Tyto informace nejsou závazné, NLT má právo sjednat prodej za individuálních podmínek.
- 3.4. Poskytované služby sportovního charakteru jsou zabezpečeny pod vedením certifikovaného sportovního instruktora či průvodce. Služby jsou prováděny převážně v horském či přírodním prostředí, a proto nesou svá rizika. Zákazník proto bere na vědomí, že se bude řídit **pokyny** daného **instruktora/průvodce**. Aktivita v rámci poskytované služby provádí zákazník za odborné asistence certifikovaného instruktora/průvodce, avšak na vlastní odpovědnost a přihlíží k objektivnímu riziku tak, aby předešel případnému nebezpečí pro sebe i další zúčastněné osoby. V případě služby s náplní vysokohorská turistika přebírá instruktor (horský průvodce) pouze organizační úlohu.
- 3.5. **Místo plnění** je sjednáno při vzniku smluvního vztahu a je uvedeno v podrobných pokynech.
- 3.6. Pokud není uvedeno jinak, cena nezahrnuje **přepravu** na místo čerpání služby.
- 3.7. NLT nezajišťuje zákazníkům cestovní ani úrazové **pojištění**.



- 3.8. Obrázky a fotografie jsou ilustrační. NLT nemá povinnost na tyto služby uzavřít kupní smlouvu. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

Zboží

- 3.9. **Informace o zboží**, včetně cen, popisu, vlastností jsou uvedeny na webových stránkách. Ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty. Tyto informace nejsou závazné, NLT má právo sjednat prodej za individuálních podmínek.
- 3.10. Obrázky a fotografie zboží jsou ilustrační. NLT nemá povinnost na toto zboží uzavřít kupní smlouvu. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
- 3.11. Cena za **poštovné a balné** je viditelně uvedena v košíku před odesláním objednávky.

4. Podmínky účasti na čerpání služby

- 4.1. **Zdravotní stav** - Každý zákazník prohlašuje, že pravdivě a úplně poskytnul NLT veškeré informace ohledně svého zdravotního stavu, které by mohly jeho účast (či účast ostatních zákazníků) na čerpání služby nebo jejích dílčích částech ohrozit. V případě zatajení či neposkytnutí těchto informací si NLT vyhrazuje právo neposkytnout služby, které by mohly mít na zákazníka (či ostatní zákazníky) neblahý vliv.
- 4.2. **Výbava** - Každý zákazník je povinen si zajistit veškerou požadovanou výbavu pro účast na čerpání služby. Seznam povinné výbavy je zaslán zákazníkovi v podrobných pokynech. Při neúplné výbavě zákazníka má NLT právo mu neumožnit čerpání služby či jejích dílčích částí.
- 4.3. **Sjednání pro třetí osobu** - Pokud sjednává zákazník poskytnutí služby pro třetí osobu/osoby, byl k tomuto úkonu řádně pověřen, disponuje výslovným souhlasem třetí osoby/osob (či jeho/jejich zákonného zástupce/zástupců) se zpracováním jejich osobních údajů a tento souhlas poskytne NLT. Zákazník se stává ve vztahu k plnění závazků spojených s nákupem služby/služeb spoludlužníkem a zodpovídá za jejich řádné plnění.
- 4.4. **Nezletilí** - Nezletilé osoby starší 15 let se mohou účastnit poskytování služeb se zákonným zástupcem, v doprovodu osoby starší 18 let či samostatně. Zákonný zástupce předá NLT výslovný souhlas s účastí nezletilého na čerpání služby. Osoby mladší 15 let se mohou účastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce či pověřené osoby starší 18 let - v tomto případě předá zákonný zástupce výslovný souhlas NLT s účastí nezletilého na čerpání služby se jménem pověřené osoby. Osoby nezletilé poskytnou potvrzení o souhlasu zákonného zástupce o účasti na čerpání služby nejpozději do 7 kalendářních dnů před smlouvaným čerpáním služby.
- 4.5. Zákazník se zavazuje:
- dodržet **místo a čas** setkání (V případě zpoždění příjezdu na místo určení se zákazník zavazuje informovat instruktora o této skutečnosti, v opačném případě bude zákazník



z čerpání služby vyloučen. V případě zpoždění většího než 15 min může být zákazník z čerpání služby vyloučen)

- **dodržovat** všechny **pokyny** zástupce NLT, instruktora, průvodce
- dodržovat a respektovat **předpisy a zákony** destinace místa poskytování služby
- **nenarušovat průběh** poskytování služby nevhodným či jakkoliv ohrožujícím chováním
- řídit se všeobecnými pravidly **slušného chování** vzhledem k ostatním účastníkům, zástupcům NLT i ostatním
- počínat si tak, aby nedošlo k majetkovým, fyzickým či psychickým újmám na jeho osobě či osobě jiné
- chovat se **zodpovědně** vzhledem k bezpečnostním specifikám poskytované služby
- chovat se **ohleduplně** ke všem účastníkům i všem ostatním
- bude se po celou dobu poskytování služby chovat tak, aby svým jednáním **neohrozil**, neomezil či jinak nepoškodil sebe ani nikoho jiného
- se všemi výše zmíněnými body **seznámil společně**, pro které zájezd sjednává, oni jim rozumí a budou se jimi řídit

4.6. **Vyloučení z čerpání služby** – Při porušení ustanovení v bodě 4.5. může být zákazník vyloučen z čerpání služby či jejích dílčí částí bez nároku na odstupné nebo vrácení ceny služby či její části.

4.7. Zástupce NLT je také oprávněn **nepřijmout či vyloučit** zákazníka z čerpání služby v případě neodpovídajícího zdravotního stavu, zkušeností, znalostí, nedostatečné výbavy, po požití alkoholu či jiných omamných látek pokud by tyto okolnosti mohly ovlivnit průběh čerpání služby či z jakéhokoliv důvodu, díky kterému by byla ohrožena bezpečnost jeho, ostatních účastníků, průvodce/instruktora či kohokoliv jiného. Při vyloučení zákazníka mu nevzniká nárok na odstupné nebo vrácení ceny služby či její části.

4.8. V případě vyloučení zákazníka hradí zákazník plnou cenu poskytované služby. Po zbylou dobu poskytování služby již **vyřazený zákazník** není součástí skupiny, neúčastní se poskytování služby a NLT za něho nenese odpovědnost. Při jakémkoliv hmotné újmě na majetku vinou zákazníka se zákazník zavazuje k náhradě vzniklé škody.

4.9. NLT se zavazuje:

- srozumitelně, pravdivě, úplně a řádně **informovat** zákazníka o nabízené službě
- **poskytnout** zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě dle ujednání
- **čekat** na zákazníka na smluveném místě

4.10. Speciální výbava

4.10.1. NLT **poskytuje** zákazníkům speciální výbavu pro aktivity jako je skalní lezení, via ferraty, canyoning aj. Veškerá speciální výbava NLT je certifikované pro dané aktivity.

4.10.2. Zákazník má právo užívat **vlastního materiálu**. Zástupce NLT materiál zkontroluje, při jeho zjevném poškození či nefunkčnosti má právo tento materiál zákazníkovi neumožnit používat. V případě



užívání vlastního materiálu zákazníkem nenese NLT odpovědnost za tento materiál (jeho plnou funkčnost, skryté vady, ztrátu)

4.10.3. NLT informuje zákazníka o veškerém potřebném vybavení (které neposkytuje) v podrobných pokynech.

5. Platební podmínky

- 5.1. **Cena** poskytovaného zboží/služby/voucheru je uvedena na **faktuře** včetně daní, poplatků, slev, příplatků. Cena je hrazena v českých korunách. Cena je hrazena přes platební bránu.
- 5.2. Ve faktuře je jasně stanoveno, **které zboží či služby** cena obsahuje.
- 5.3. Další vzniklé náklady **nad rámec** poskytované služby (vstup na lezeckou stěnu apod.) si hradí zákazník sám.
- 5.4. V případě zasílání zboží je zákazník povinen uhradit NLT všechny náklady spojené s **balením a dodáním zboží** ve smluvené výši.
- 5.5. V případě platby přes **platební bránu** postupuje zákazník podle pokynů poskytovatele elektronických plateb.
- 5.6. Zákazník se zavazuje dodržet **datum splatnosti**. Zákazníková finanční povinnost je splněna dnem připsání částky na účet NLT.
- 5.7. V případě **nehrazení faktury** za služby ve stanoveném termínu se stává rezervace neplatnou.
- 5.8. Zákazník je povinen použít takové **formy úhrady**, které umožní včasné připsání částky na účet NLT (tj. nejčastěji převodem částky na účet, složením hotovosti na pobočce banky či pobočce NLT). Za následky způsobené zpožděním plateb nenese NLT odpovědnost. NLT nevystavuje doklady o zaplacení vyjma řádného příjmového dokladu v případě hotovostní úhrady na pobočce NLT. Jako doklad o platbě slouží výpis z účtu, případně doklad o zaplacení vydaný bankou.
- 5.9. Zboží je zákazníkovi dodáno na **adresu** určenou zákazníkem v objednávce, prostřednictvím výdejny zásilek, kterou zákazník určil nebo v provozovně NLT. Volba způsobu dodání se provádí během objednávání zboží ve webovém rozhraní na webových stránkách.
- 5.10. Zákazník nese **povinnost převzít** zaslané zboží. V případě dalších nutných nákladů na **opakované zasílání** zboží vinou zákazníka hradí zákazník další náklady spojené s dopravou.
- 5.11. Zákazník je povinen zkontrolovat **neporušenost obalu** při přebírání od dopravce. V případě porušeného obalu nemusí zákazník zboží od dopravce převzít.
- 5.12. Daňový doklad - **faktura** je zákazníkovi zaslána elektronicky na e-mail.
- 5.13. Zákazník nabývá **vlastnické právo** ke zboží v okamžiku připsání jeho ceny (včetně ceny za balné a přepravu) na účet NLT a po převzetí zboží.
- 5.14. Odpovědnost za nahodilou zkázu, poškození či ztrátu zboží přechází na zákazníka okamžikem převzetí zboží nebo okamžikem, kdy měl zákazník povinnost zboží převzít, ale v rozporu se Smlouvou tak neučinil.



6. Překážka v čerpání služby ze strany zákazníka

- 6.1. V případě vzniklé **překážky k čerpání** objednané služby na straně zákazníka z důvodu nemoci či úrazu bude zákazníkovi nabídnut náhradní termín. V tomto případě je zákazník povinen o této události neprodleně informovat NLT, nejpozději však 5 kalendářních dní před čerpáním služby.
- 6.2. Pokud se zákazník z jakéhokoliv důvodu rozhodne **nečerpat** službu nebo ji nečerpat v plné výši, nevzniká mu nárok na vrácení peněz.

7. Překážka v plnění služby ze strany NLT z důvodu vyšší moci

- 7.1. V případě nemožnosti plnění závazků kvůli událostem vyšší moci nenese NLT za neplnění **odpovědnost** a zákazníkovi nevzniká nárok na jakékoliv náhrady či kompenzace.
- 7.2. Událostí vyšší moci je jakákoliv událost, čin, nehoda či opomenutí, kterou nemůže NLT nijak ovlivnit a zahrnuje především:
 - neočekávanou nepřízeň počasí
 - požár, výbuch sopky, povodně, bouře zemětřesení, sesuvy půdy, epidemie či jiné přírodní katastrofy
 - válku, občanskou válku, nepokoje, invazi, teroristické útoky nebo jejich hrozbu, vyhlášení válečného stavu, vyhlášení stavu ohrožení, vyhlášení nouzového stavu, stávkou, výlukou či jiné průmyslové omezení, nedostupnost používání železnic, letecké, pozemní či jiné dopravy, nedostupnost telekomunikačních sítí
 - vážné onemocnění, úraz či úmrtí zákazníka, instruktora či průvodce
 - omezení vlády a jiné neočekávané situace
- 7.3. **Pozastavení či zrušení** poskytování služby trvají po dobu trvání události vyšší moci a jejich následků. NLT vynaloží přiměřené úsilí k nalezení řešení, díky kterým bude moci pokračovat v plnění svých závazků vyplývajících ze smlouvy o poskytnutí služeb.

8. Změna smlouvy o poskytnutí služeb

- 8.1. NLT může změnit závazek smlouvy v případě, že se **nejedná o podstatnou změnu** narušující povahu či měnící podstatu služby a oznámí změnu zákazníkovi v jasné a srozumitelné formě (např. místo konání s ohledem na počasí).
- 8.2. NLT si vyhrazuje **právo provádět změny či omezení** v pořadí plánovaných aktivit v rámci poskytované služby především vzhledem k počasí, zdravotnímu, fyzickému a psychickému stavu účastníků poskytované služby. Tyto změny v itineráři mohou být provedeny **až na místě** a mohou být provedeny vzhledem k bezproblémovému průběhu. Tyto úpravy v itineráři se nepovažují za změnu čerpání služby a zákazník nemá právo na základě této změny odstoupit od smlouvy či požadovat odstupné či slevu z ceny služby. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb bude zachována.
- 8.3. NLT je oprávněn v rámci poskytování služby **měnit program** (či ho dokonce zrušit), trasu či jiné sjednané služby v důsledku **vyšší moci** ve smyslu čl. 7 těchto VOP. Takováto



změna nezakládá zákazníkovi právo odstoupit od smlouvy, službu reklamovat či požadovat slevu na službu.

- 8.4. Pokud se vyskytnou jiné objektivní důvody vedoucí ke změně či zrušení poskytování služby, je NLT o těchto změnách povinen zákazníka neprodleně **informovat**. Pokud NLT nabízí jinou službu v dané kvalitě a rozsahu, může zákazník požadovat její výměnu.
- 8.5. Pokud bude NLT nucen **vynechat** určitou aktivitu v rámci poskytování služby, především vzhledem ke stavu počasí, **nahradí** ji jinou vhodnou aktivitou.
- 8.6. Pokud si zákazník přeje učinit **změny v objednávce** v době kratší než 30 kalendářních dní, může tak být učiněno (není však podmínkou), cena služby se nemění. Požadavek na změnu termínu či jinou službu se považuje za odstoupení od smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Se všemi změnami musí NLT souhlasit. NLT může zákazníkovi účtovat poplatky za změnu, pokud v rámci změny vynaloží jakékoliv náklady.
- 8.7. Pokud dojde na straně zákazníka k okolnostem, díky kterým zcela nebo z části **nevyužije** objednaných a zaplacených služeb, nevzniká mu nárok na požadování slevy (pokud není dohodnuto jinak).

9. Postoupení smlouvy o poskytnutí služeb

- 9.1. Zákazník má právo postoupit službu **třetí osobě**, která splňuje podmínky účasti na čerpání služby. Tato změna je účinná, je-li doručena v textové podobě alespoň **5 kalendářních dnů před započítáním poskytování služby**. Nový zákazník souhlasí, že splní podmínky čerpání služby. Změna smlouvy ve lhůtě kratší než 5 kalendářních dní před zahájením poskytování služby nemusí být akceptována.
- 9.2. NLT sdělí původnímu zákazníkovi **náklady spojené s postoupením smlouvy** a ten je povinen tyto náklady uhradit v plné výši.

10. Odstoupení od Smlouvy

Obecně

- 10.1. Zákazník má právo odstoupit od smluvního závazku do **14 kalendářních dnů** od jeho sjednání nebo převzetí zboží. Zákazník může v této lhůtě odstoupit **bez udání důvodu**.
- 10.2. Odstoupení od Smlouvy zákazník odešle elektronicky a NLT přijetí bezodkladně potvrdí.
- 10.3. **NLT si vyhrazuje právo odstoupit od Smlouvy** při porušení podmínek stanovených v čl. 4 těchto VOP.

Odstoupení od smlouvy o poskytnutí služeb

- 10.4. V případě odstoupení od smlouvy musí zákazník odeslat **prohlášení o odstoupení od smlouvy** do 14 kalendářních dnů. Zákazník může využít **Vzorový formulář k odstoupení od smlouvy o poskytnutí služeb**, který tvoří přílohu č. 1 těchto VOP.



- 10.5. NLT je v případě odstoupení povinen vrátit zákazníkovi přijaté **peněžní prostředky**, a to do 14 kalendářních dnů od odstoupení od smlouvy. Peněžní prostředky jsou vráceny stejnou formou, jakou byly přijaty.
- 10.6. Právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu v zákonné lhůtě zaniká, pokud byla služba čerpána před uplynutím této doby.

Odstoupení od kupní smlouvy

- 10.7. V případě odstoupení od smlouvy musí zákazník odeslat **prohlášení o odstoupení od smlouvy** do 14 kalendářních dnů. Zákazník může využít **Vzorový formulář k odstoupení od kupní smlouvy**, který tvoří přílohu č. 2 těchto VOP.
- 10.8. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen neprodleně **vrátit zboží**, nejpozději však do 14 kalendářních dnů. Náklady na vrácení zboží hradí zákazník.
- 10.9. NLT je v případě odstoupení povinen vrátit zákazníkovi přijaté **peněžní prostředky**, včetně uhrazených nákladů na dopravu, a to po přijetí vráceného zboží, nejpozději však do 14 kalendářních dnů od převzetí vráceného zboží. Peněžní prostředky jsou vráceny stejnou formou, jakou byly přijaty.
- 10.10. Zákazník musí vrátit zboží v úplném, neopotrebeném, neznečištěném a nepoškozeném stavu a je-li to možné, v původním obalu.
- 10.11. NLT je oprávněn odstoupit od smlouvy z důvodu **vyprodání zásob nebo nedostupnosti zboží**. NLT o tomto bezodkladně informuje zákazníka a nejpozději do 14 kalendářních dnů vrátí přijaté peněžní prostředky.
- 10.12. Zákazník nemá právo odstoupit od Smlouvy, pokud mu bylo zboží upraveno nebo zhotoveno **na míru**.

11. Výše storno poplatků při odstoupení od smlouvy o poskytnutí služeb

Doba odstoupení od smlouvy před započítáním poskytování služby	Výše storno poplatku
Do 14 dnů od uzavření smlouvy	0 % z ceny
více než 50 dní	25 % z ceny
49 - 43 dní	30 % z ceny
42 - 36 dní	40% z ceny
35 - 29 dní	50 % z ceny
28 - 22 dní	60 % z ceny



21 - 15 dní	75 % z ceny
14 - 8 dní	90 % z ceny
7 - 0 dní	100 % ceny

- 11.1. Storno poplatky se vyčíslí na základě doby doručení oznámení o odstoupení od smlouvy vzhledem k datu začátku poskytování služby a celkové ceně, avšak nesnížené o slevy. V případě nákladů vynaložených nad rámec storno poplatků budou tyto poplatky přičteny ke storno poplatkům a zákazník se je zavazuje uhradit NLT.
- 11.2. Pokud není v ceně služby zahrnuta letenka, a přesto NLT zprostředkovává její nákup, zavazuje se zákazník zaplatit náklady spojené s jejím pořízením (není započteno v částce storno poplatků).
- 11.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí veškeré provozní náklady NLT, zaplacené zálohy za poskytnuté služby třetím stranám.
- 11.4. Pokud již zákazník provedl úhradu ceny služby nebo její části a NLT vznikne právo na storno poplatky, bude mu částka vrácena, avšak ponížená o storno poplatky. V případě ještě neuhrazené služby se zákazník zavazuje storno poplatky neprodleně uhradit.
- 11.5. Pokud se zákazník nedostaví na smlouvené místo zahájení čerpání služby, zmešká odjezd nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy službu nečerpá, bude mu účtováno 100 % z ceny služby.

12. Vouchery

- 12.1. Voucher je poukaz či **dárkový poukaz** vystavený zákazníkovi na nákup určité služby či nákup kreditu (nominální hodnoty), který později smění za danou službu/zboží.
- 12.2. Vouchery jsou vystaveny v nominální hodnotě 500, 1000, 1500 Kč či v jiné hodnotě dle přání zákazníka či v podobě voucheru na určitou službu.
- 12.3. V případě nákupu voucheru ve vyšší hodnotě, než je daná služba může zákazník **vyčerpat pouze část hodnoty** voucheru a zbylou část uplatnit na další službu. Nevyčerpaný kredit nelze směnit za peníze.
- 12.4. Vouchery jsou předány zákazníkovi v **elektronické či tištěné podobě**.
- 12.5. Vouchery lze uplatnit pouze na **nabízené služby/zboží**.
- 12.6. Vouchery lze zakoupit na webových stránkách či kontaktováním přes telefon nebo sociální sítě. Podmínky nákupu jsou uvedeny v čl. 5 těchto VOP.
- 12.7. Každý voucher je opatřen unikátním **kódem**, dle kterého je evidován a čerpán. Voucher je možné čerpat na základě jeho **předložení**. Je možné čerpat pouze po jeho řádném uhrazení.
- 12.8. Každý voucher je opatřen informacemi, **jak ho uplatnit**. Pro uplatnění je nutné navštívit webové stránky či Facebook, kde jsou nabízeny volné termíny čerpání služeb. Další



možností je telefonický kontakt. Pokud zákazníkovi nebude vyhovovat žádný z uvedených termínů, je možno naplánovat termín jiný.

- 12.9. Zákazník je povinen kontaktovat NLT s minimálním předstihem **2 měsíců** před vypršením platnosti voucheru.

13. Odpovědnost za škodu

- 13.1. Zákazník se zavazuje počínat si za všech okolností tak, aby **předešel** případnému vzniku škod na straně své či někoho jiného.
- 13.2. NLT odpovídá za škodu/újmu způsobenou porušením svých povinností.
- 13.3. NLT neodpovídá za škodu/újmu způsobenou zákazníkem či třetí osobou, která se nepodílí na poskytování služeb.
- 13.4. NLT neodpovídá za škodu/újmu, kterou nebylo možné předvídat nebo odvrátit.

14. Půjčovna

Pojmy

- 14.1. NLT je pronajímatelem a zákazník je nájemcem pronajímané věci (dále jen „vybavení“). Nájemné je částka sjednaná za pronájem vybavení. Nájemní smlouva je smlouva sjednaná mezi NLT a zákazníkem a je sepsaná písemně.

Informace o vybavení

- 14.2. Informace o vybavení jsou uvedeny na webových stránkách, a to zejména popis a cena za pronájem.
- 14.3. Veškeré vybavení je **certifikované** pro činnost, k níž je pronajímáno.

Pronájem vybavení

- 14.4. NLT předá zákazníkovi vybavení podle **nájemní smlouvy**. Zahájením užívání se rozumí převzetí vybavení od NLT a podpis nájemní smlouvy a **předávacího protokolu**. Nájemní smlouva obsahuje údaje o vybavení jako je jeho název, označení, údaje o přijaté platbě a kauci, datum, místo předání, místo vrácení a podpisy obou stran. Předávací protokol obsahuje údaje o vybavení jako je jeho název, označení, velikost, popis případných vad. Dále je uvedeno místo předání, datum (příp. i čas), podpisy obou stran.
- 14.5. Při převzetí vybavení vytvoří NLT **kopii identifikačního dokladu**, v případě vybavení v hodnotě vyšší než 3 000 Kč budou vyžadovány doklady dva (pro identifikaci může sloužit občanský průkaz, řidičský průkaz, nebo cestovní pas).
- 14.6. NLT nehradí zákazníkovi náklady spojené s **přepravou** na místo předání.
- 14.7. Při používání vybavení **mimo území ČR** je zákazník tuto skutečnost NLT ohlásit.
- 14.8. V okamžik předání přechází na zákazníka **odpovědnost** za poškození, zničení, ztrátu či krádež vybavení.
- 14.9. Zákazník je povinen dbát na to, aby nedocházelo k ničení či nadměrnému opotřebení vybavení. Při **poškození, zničení, ztrátě či krádeži** vybavení je zákazník povinen kompenzovat NLT částku za vybavení. Touto částkou se rozumí jeho reálná hodnota. V případě poškození, zničení, ztrátě či krádeži nezaniká povinnost hradit nájemné.



- 14.10. V případě **poškození** vybavení má zákazník povinnost bezodkladně kontaktovat NLT na kontaktní telefon uvedený v nájemní smlouvě. Osoba pověřená NLT převzetím vybavení od zákazníka zpět zhodnotí, zda je možné vybavení převzít jako bezvadné anebo nikoliv. V případě viditelného poškození znemožňujícího další používání je zákazník povinen **uhradit jeho tržní hodnotu** (pokud se dané vybavení již nevyrábí, hradí zákazník hodnotu vybavení jemu nejpodobnější, avšak stejné značky). Tržní hodnotou se rozumí finanční částka, za kterou lze dané vybavení aktuálně koupit. Toto se vztahuje především na vybavení, které z bezpečnostních důvodů nelze opravovat (např. via ferrata set, helmy, sedací úvazky, smyčky). Pokud se již totožné vybavení nevyrábí, je zákazník povinen uhradit částku za zboží jemu nejpodobnější, a to zboží stejné značky.
- 14.11. Pokud lze vybavení **opravit**, zašle NLT toto vybavení do autorizovaného servisu. Do vyřízení opravy zadrží NLT kauci, kterou zákazník složil při pronajímání zboží. Částka za opravu bude přefakturována zákazníkovi a o tuto částku bude ponížena kauce. Zbýlá částka bude bezodkladně vrácena zákazníkovi.
- 14.12. **Rezervace** vybavení probíhá na webovém rozhraní webových stránek. V sekci půjčovna si zákazník vybere konkrétní vybavení. Do **rezervačního formuláře** vyplní požadovaný termín výpůjčky, uvede druh vybavení a kontakt. Samotná rezervace proběhne potvrzením zaslaným na uvedený kontaktní e-mail zákazníka. Objednávka může proběhnout také skrze **e-mail**, ve kterém zákazník uvede stejné údaje (požadovaný termín výpůjčky, druh vybavení a kontakt). Rezervace bude potvrzena opět e-mailem.
- 14.13. NLT proškolí zákazníka o **správném užívání** a manipulaci s vybavením. Zákazník stvrzuje svým podpisem na předávacím protokolu, že byl o tomto náležitě poučen.
- 14.14. NLT má právo požadovat předčasné vrácení vybavení v případě, že má pochybnosti o jeho správném užívání a manipulaci.
- 14.15. Nájemní smlouva může být ukončena odstoupením od nájemní smlouvy.

Nájemné

- 14.16. Nájemné je vyčísleno v **nájemní smlouvě** (cena za jednotlivé dny, cena celkem). Je vypočteno na základě počtu dnů pronájmu. NLT je povinen zaplatit částku vyčíslenou v nájemní smlouvě i za předpokladu předčasného vrácení.
- 14.17. Úhrada nájemného probíhá v **hotovosti** při přebírání vybavení. Současně je také složena vratná kauce, která slouží k úhradě případné vzniklé škody, anebo úhradě prodloužení pronájmu.
- 14.18. Výše kauce je uvedena v ceníku a nájemní smlouvě. Kauce bude vrácena zpět s převzetím nepoškozeného vybavení. V případě poškození vybavení je kauce použita pro úhradu vzniklé škody. V případě vyšší škody je zákazník povinen tuto částku doplatit.
- 14.19. Kauce je složena v hotovosti při převzetí vybavení. Tato skutečnost je zaznamenána v **předávacím protokolu**.
- 14.20. V případě **prodloužení pronájmu** bude zákazníkovi účtována částka za dny navíc. V případě zájmu o prodloužení pronájmu je zákazník povinen bezprostředně kontaktovat NLT, min však 24 hodin před koncem nájemní doby. V takovém případě bude zákazníkovi přičtena k nájemnému částka za dny navíc. NLT nemá povinnost prodloužit nájemní smlouvu.



- 14.21. Pokud zákazník **nevrátí** vybavení včas a **nekontaktuje** NLT min 24 hodin před vypršením nájemní doby, bude mu účtováno 100 % nájemného + 30 % **penále** z nájemného za každý započatý den navíc. Rozdíl v ceně bude zákazník hradit při vrácení vybavení, a to odečtením částky od vratné **kauce**.

15. Ochrana osobních údajů

- 15.1. Zákazník bere na vědomí, že jím poskytnuté osobní údaje byly NLT zpracovány a uchovány v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a dalšími právními předpisy, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.
- 15.2. Za účelem prodeje zboží, poskytnutí služby a zapůjčení vybavení se stává NLT správcem osobních údajů zákazníka. Veškeré osobní údaje, které NLT získá od zákazníka, jsou využívány výhradně pro vnitřní potřebu NLT a zkvalitnění nabízených služeb. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníka předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro bezproblémové doručení zboží.
- 15.3. Za účelem plnění Smlouvy NLT zpracovává a uchovává následující osobní údaje: jméno a příjmení, adresa bydliště nebo doručovací adresa, e-mail, telefonní číslo, bankovní spojení. Tyto osobní údaje jsou zpracovány za účelem fakturace služeb, plnění zákonných povinností (např. archivace daňových dokladů, evidence), ochrany právních nároků NLT, možnosti poskytnout věrnostní slevu. Poskytnuté údaje uchovává NLT po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou. V případě poskytnutí informací o zdravotním stavu budou brány tyto informace pouze vzhledem k aktuální poskytované službě. Pokud nevyjádří zákazník nesouhlas, mohou mu být elektronickou poštou zasílány akční nabídky či newslettery. Odběr e-mailů může zákazník zrušit kliknutím na odkaz přímo v e-mailu
- 15.4. **Foto a video dokumentace** – NLT pořizuje na základě souhlasu zákazníka video a foto dokumentaci, kterou může použít pro vlastní propagaci. Zákazník vyjadřuje svůj souhlas s použitím této foto a video dokumentace svým podpisem smlouvy o poskytnutí služeb.
- 15.5. Zákazník má právo zjistit, **jaké údaje** o jeho osobě jsou archivovány a **k čemu** jsou používány.
- 15.6. Svůj souhlas může zákazník kdykoliv **odvolat**.
- 15.7. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v **Zásadách ochrany osobních údajů**, které jsou dostupné na webových stránkách.

16. Práva z vadného plnění

- 16.1. NLT odpovídá za to, že je dodávané zboží a služby v souladu se zbožím a službami nabízenými na webových stránkách. Pokud tomu tak není, má zákazník právo zboží a služby reklamovat.



- 16.2. Podrobné podmínky vztahující se k reklamacím obsahuje dokument **Reklamační řád** uvedený v zápatí na webových stránkách. **Chyba! Odkaz není platný.**

Zboží

- 16.3. Zboží je **certifikované** pro činnosti, pro něž je nabízeno.
- 16.4. Je-li reklamační **uznána** a oprava či výměna není možná, má zákazník právo na vrácení kupní ceny.
- 16.5. NLT má povinnosti z vadného plnění v takovém rozsahu, v jakém rozsahu je má výrobce.
- 16.6. Vyskytla-li se **opravitelná vada** na zboží **opakovaně** (3x), nebo je na zboží **vad více** (3 a více), má zákazník právo na odstoupení od smlouvy.
- 16.7. Pokud NLT prokáže, že **zákazník věděl** o vadě při koupi zboží, nemusí NLT reklamaci vyhovět.
- 16.8. Zákazník nemůže reklamovat **zlevněné zboží** pro vady, pro které bylo zlevněno.
- 16.9. NLT je povinen vystavit zákazníkovi **doklad o převzetí** reklamace, kde musí být jasné vyznačeno, kdy bylo zboží přijato, jaké vady jsou reklamovány, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání nebo písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Pokud je reklamační oprávněná, po dobu reklamace neběží záruční doba.
- 16.10. NLT (či pověřený pracovník) **rozhodne o reklamaci ihned**, ve složitějších případech **do 30 kalendářních dnů** ode dne uplatnění reklamace, pokud se NLT se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. O výsledku reklamace je zákazník informován **písemně**.

Služby

- 16.11. Služby je možné reklamovat v průběhu jejich poskytování **ústně** bezprostředně po zjištění vady. Při možnosti sjednání okamžité nápravy tak NLT bezodkladně učiní. Není-li náprava možná, má zákazník právo na slevu.
- 16.12. Reklamaci lze také podat písemně **do 14 kalendářních dnů** od plnění služby. NLT je povinen vystavit zákazníkovi **potvrzení o uplatnění reklamace** ve kterém je uvedeno kdy právo reklamace uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. V písemné reklamaci je nutné uvést kontaktní e-mail, na který bude zaslán **výsledek reklamace**.
- 16.13. Lhůta pro vyřízení reklamace je nejpozději **do 30 kalendářních dnů** od uplatnění reklamace

17. Závěrečná ustanovení

- 17.1. Veškerá ujednání VOP se řídí platnou **legislativou České republiky**.
- 17.2. NLT si vyhrazuje **právo měnit VOP**, a to zveřejněním všeobecných obchodních podmínek nových.



- 17.3. Ke koupi zboží, poskytnutí služby či půjčení vybavení se váží všeobecné obchodní podmínky **platné v okamžiku** uzavření Smlouvy.
- 17.4. Smlouva včetně všeobecných obchodních podmínek je archivována NLT v elektronické podobě a není přístupná.
- 17.5. Veškeré spory mezi NLT a zákazníkem řeší obecné soudy. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), vykonává Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“). Zákazník má podle zákona o ochraně spotřebitele právo na **mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**. V případě, že dojde mezi NLT a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu k ČOI, konkrétně:
- Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
e-mail: adr@coi.cz
web: adr.coi.cz*
- 17.6. Současně může zákazník využít platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>, která je zřízena Evropskou komisí.

Tyto obchodní podmínky jsou platné od 22.2.2021

Příloha č. 1 - VZOROVÉ Odstoupení od smlouvy o poskytování služeb

Poskytovatel:

No Limit Tour s.r.o.
IČ: 07863951
se sídlem Komenského 264/5, 500 03 Hradec Králové

Objednatel:

*Jméno a příjmení
Adresa, telefon, e-mail*

Věc: Odstoupení od smlouvy o poskytování služeb

Oznamuji Vám, že dle ustanovení § 1829 odst. 1 ve spojení s ustanovením § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku odstupuji od smlouvy o poskytnutí níže uvedené služby.

- číslo objednávky
- kód a název služby

Datum:

.....
podpis objednatele



CK No Limit Tour s.r.o.
IČ 07863951
www.nolimittour.cz

Příloha č. 2 - VZOROVÉ ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY

Prodávající:

No Limit Tour s.r.o.

IČ: 07863951

se sídlem Komenského 264/5, 500 03 Hradec Králové

Kupující:

Jméno a příjmení

Adresa, telefon, e-mail

Věc: Odstoupení od kupní smlouvy

Oznamuji Vám, že dle ustanovení § 1829 odst. 1 ve spojení s ustanovením § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku odstupuji od smlouvy o nákupu níže uvedeného zboží.

- číslo objednávky
- kód a název zboží

Datum:

.....
podpis kupujícího