

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

ČÁST PRVNÍ – OBECNÁ USTANOVENÍ

Čl. 1 Provozovatel a kontaktní údaje

1.1 Provozovatelem střelnice Prague Armory je společnost:

- **Obchodní firma:** Frankia Lov, s.r.o.
- **Sídlo:** Hněvkovská 2273/32, Chodov, 148 00 Praha 4
- **IČO:** 264 99 401, **DIČ:** CZ26499401 (plátce DPH)
- **Zápis v obchodním rejstříku:** Městský soud v Praze, spisová značka C 86021
- **ID datové schránky:** 8kv65f7
- **Bankovní spojení:** 222884323/0600

(dále jen „Provozovatel“).

1.2 Provozovny Provozovatele (dále jednotlivě i společně jen „Střelnice“); aktuální otevírací doba a mimořádná omezení provozu jsou zveřejňovány na webu Provozovatele:

- **Prague Armory** – krytá střelnice, Kolbenova 438/7, 190 00 Praha 9 – Vysočany. Otevírací doba: neděle–čtvrtek 10:00–20:00, pátek–sobota 10:00–22:00. Kontakt: e-mail info@praguearmory.cz, telefon +420 245 501 255, web www.praguearmory.cz.
- **Střelnice Mělník – the home of Claybusters** – venkovní broková střelnice, Chloumek, 276 01 Mělník. Otevírací doba: středa, čtvrtek, sobota a neděle 10:00–18:00; pondělí, úterý a pátek zavřeno. Kontakt: e-mail info@strelnicemelnik.cz, telefon +420 728 030 555, web www.claybusters.cz.

1.3 V areálu Střelnice Mělník mohou působit i další samostatné subjekty; tyto VOP se vztahují výhradně na služby poskytované Provozovatelem (pod značkami Prague Armory a Claybusters), nikoli na služby jiných provozovatelů v témže areálu.

1.4 Kontaktním místem pro objednávky, dotazy, reklamace a stížnosti pro všechny provozovny je e-mail info@praguearmory.cz a telefon +420 245 501 255, nestanoví-li potvrzení Rezervace jinak. Rezervační systém pro držitele zbrojních oprávnění: is.praguearmory.cz.

1.5 Provozovatel je držitelem zbrojní licence a příslušných živnostenských oprávnění (zejména koncese „provozování střelnic a výuka a výcvik ve střelbě se zbraní“). Dozorovými orgány jsou zejména Česká obchodní inspekce, příslušný živnostenský úřad, Úřad pro ochranu osobních údajů v oblasti ochrany osobních údajů a v rozsahu zákona o zbraních Policie České republiky.

1.6 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti Provozovatele a osob využívajících služby Střelnice (dále jen „Zákazník“) a tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytnutí služeb uzavřené mezi Provozovatelem a Zákazníkem. Provedením Rezervace, zakoupením služby nebo vstupem do prostor Střelnice Zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a s Provozním řádem příslušné Střelnice a souhlasí s nimi.

1.7 Provozovatel není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu § 1820 odst. 1 písm. n) občanského zákoníku.

Čl. 2 Vymezení pojmů

- **Zákon o zbraních** – zákon č. 90/2024 Sb., o zbraních a střelivu, ve znění pozdějších předpisů, a jeho prováděcí předpisy.
- **ZO (zbrojní oprávnění)** – zbrojní oprávnění podle Zákona o zbraních (obecné nebo rozšířené), evidované v Centrálním registru zbraní; rozumí se jím i oprávnění nabytá podle dřívějších předpisů, která podle přechodných ustanovení Zákona o zbraních zůstávají zachována.
- **CRZ** – Centrální registr zbraní. Existence a rozsah ZO se ověřuje dálkovým přístupem do CRZ na základě dokladu totožnosti Zákazníka; fyzický průkaz se nepředkládá.
- **ZOZ** – zkouška odborné způsobilosti žadatele o vydání zbrojního oprávnění podle Zákona o zbraních, konaná na zapsané zkouškové střelnici před zkušebním komisařem.
- **Spotřebitel (B2C)** – Zákazník, který je fyzickou osobou a jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti.
- **Podnikatel (B2B)** – Zákazník, který službu objednává v rámci své podnikatelské činnosti, zejména firemní akce a skupinové objednávky na základě objednávky, nabídky či smlouvy.
- **Rezervace** – závazná objednávka služby na konkrétní termín; **Záloha** – část ceny hrazená předem k potvrzení Rezervace; **Doplatek** – zbývající část ceny hrazená nejpozději na místě před zahájením služby.

Čl. 3 Uživatelský účet

3.1 Zákazník může v rezervačním systému Provozovatele provádět Rezervace ze svého uživatelského účtu; umožňuje-li to rozhraní, může Rezervace provádět i bez registrace.

3.2 Při registraci a při provádění Rezervace je Zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje a při jakékoliv jejich změně je aktualizovat. Přístup k účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem; Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost o přístupových údajích a není oprávněn umožnit využívání účtu třetím osobám.

3.3 Provozovatel může uživatelský účet zrušit, zejména pokud jej Zákazník déle než **36 měsíců** nevyužívá nebo poruší-li své povinnosti ze smlouvy či těchto VOP. Zákazník bere na vědomí, že účet nemusí být dostupný nepřetržitě, zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení.

Čl. 4 Rezervace a vznik smlouvy

4.1 Rezervaci lze provést online rezervačním systémem na webu Provozovatele, e-mailem, telefonicky nebo osobně na recepci Střelnice.

4.2 Presentace služeb na webu Provozovatele je informativního charakteru a nepředstavuje závaznou nabídku; ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije. Před odesláním online Rezervace je Zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit vložené údaje, a to i s ohledem na možnost zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání. Rezervaci zavazující k platbě odešle Zákazník tlačítkem takto zřetelně označeným.

4.3 Provozovatel Rezervaci potvrdí zpravidla e-mailem na adresu uvedenou Zákazníkem, spolu s uvedením rozsahu služby, ceny, platebních pokynů a platebního režimu dle čl. 5.2; přílohou potvrzení je aktuální znění těchto VOP. Smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení Rezervace Provozovatelem.

4.4 Smlouva včetně VOP je Provozovatelem archivována v elektronické podobě; Zákazníkovi na vyžádání zpřístupní údaje o jeho Rezervacích. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, u cizojazyčné komunikace i v anglickém, německém či slovenském jazyce; rozhodné je české znění VOP.

4.5 Náklady na prostředky komunikace na dálku (internetové připojení, telefon) si nese Zákazník sám, přičemž se neliší od základní sazby jeho poskytovatele; Provozovatel neúčtuje žádné zvláštní poplatky za komunikaci na dálku.

4.6 Pozdní příchod Zákazníka jde k jeho tíži; služba může být úměrně zkrácena, a není-li její poskytnutí již možné, posuzuje se jako nedostavení se (storno dle podmínek příslušné služby).

4.7 Zruší-li termín Provozovatel (zejména z technických, kapacitních či bezpečnostních důvodů, z důvodu nepříznivého počasí u venkovních střílišť nebo z důvodu vyšší moci), nabídne Zákazníkovi náhradní termín; nepřijme-li jej Zákazník, vrátí mu Provozovatel veškeré uhrazené platby v plné výši. Další nároky Zákazníka jsou vyloučeny v rozsahu přípustném právními předpisy.

Čl. 5 Ceny a platební podmínky

5.1 Ceny jsou smluvní a uvádějí se včetně DPH a všech souvisejících poplatků. Aktuální ceník je zveřejněn na webu Provozovatele a na recepci; změny ceníku se nedotýkají již potvrzených Rezervací.

5.2 Informace o slevě z ceny obsahuje v souladu s § 12a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, také údaj o nejnižší ceně služby, za kterou ji Provozovatel nabízel v době 30 dnů před poskytnutím slevy.

5.3 Zveřejňuje-li Provozovatel recenze Zákazníků, pocházejí od zákazníků, kteří službu skutečně využili; původ recenzí Provozovatel ověřuje zejména párováním s uskutečněnou Rezervací, resp. přebíráním recenzí z platforem třetích stran (např. Google, TripAdvisor), které uplatňují vlastní mechanismy ověřování.

5.4 Platební režimy. Podle druhu služby, termínu a velikosti skupiny Provozovatel u Rezervace stanoví jeden z těchto režimů:

- **a) Záloha + Doplatek na místě** – Zákazník uhradí Zálohu ve výši a splatnosti uvedené v potvrzení Rezervace; Doplatek hradí nejpozději na místě před zahájením služby,
- **b) Platba předem** – Zákazník uhradí celou cenu služby předem ve splatnosti uvedené v potvrzení Rezervace,
- **c) Platba na místě** – pouze výjimečně, na základě výslovného potvrzení Provozovatele; celá cena je hrazena na místě před zahájením služby.

5.5 Není-li Záloha nebo platba předem uhrazena řádně a včas dle platebních pokynů, je Provozovatel oprávněn Rezervaci zrušit; o zrušení Zákazníka vyrozumí.

5.6 Přijímané platební metody:

- **hotovost** v CZK a EUR (u plateb v EUR se použije směnný kurz stanovený Provozovatelem platný v den úhrady, k nahlédnutí na recepci),
- **platební karta** na místě nebo prostřednictvím online platební brány,
- **bankovní převod** na účet Provozovatele na základě platebních pokynů, resp. zálohové faktury či faktury (zejména u B2B objednávek); platba je uhrazena okamžikem připsání na účet Provozovatele,
- **dárkový poukaz** Provozovatele dle čl. 6.

5.7 Dokoupení služeb na místě (extra zbraně, střelivo, doplňkové služby) je možné dle aktuální nabídky a kapacity a hradí se na místě.

Čl. 6 Dárkové poukazy

6.1 Dárkové poukazy lze zakoupit online nebo na recepci. Doba platnosti je vždy vyznačena na poukazu; u poukazů vystavených Provozovatelem činí zpravidla 12 měsíců od data vystavení, u poukazů prodáváných prostřednictvím partnerských portálů (např. Slevomat.cz) se platnost řídí údajem uvedeným na poukazu a podmínkami příslušného portálu. Po uplynutí doby platnosti nárok na plnění i na vrácení ceny zaniká.

6.2 Poukaz se uplatňuje Rezervací termínu spadajícího do doby platnosti poukazu. Poukaz je přenosný, nelze jej směnit za hotovost a při čerpání služby nižší hodnoty se rozdíl nevrací. Na Rezervaci hrazenou poukazem se

použijí storno podmínky příslušné služby; propadne-li Rezervace dle storno podmínek, považuje se poukaz v odpovídajícím rozsahu za vyčerpaný.

Čl. 7 Bezpečnostní, věkové a zdravotní podmínky (společné pro všechny služby)

7.1 Zákazník je povinen po celou dobu pobytu na Střelnici dodržovat Provozní řád střelnice, pokyny instruktora, správce střelnice a dalšího personálu a používat předepsané ochranné pomůcky (chrániče sluchu a zraku).

7.2 Zákazník účasti na službě potvrzuje svou zdravotní způsobilost ke střelbě a to, že není pod vlivem alkoholu ani omamných či psychotropních látek.

7.3 V zájmu ochrany nenarozených dětí a kojenců nejsou střelba a vstup do prostoru střeliště přístupné těhotným a kojícím ženám. Důvodem je, v souladu s doporučeními zdravotnických autorit (mj. amerického CDC/NIOSH), riziko poškození sluchu plodu impulzním hlukem, před nímž ochranné pomůcky matky plod ochránit nedokážou, a preventivní ochrana před expozicí i stopovému množství olova, které může procházet placentou a přenášet se mateřským mlékem. Personál Střelnice těhotenství nezjišťuje ani neověřuje; účastí na střelbě nebo vstupem do prostoru střeliště účastníci potvrzuje, že se na ni toto omezení nevztahuje. Ostatní prostory provozovny nejsou omezením dotčeny. Zjistí-li zákaznice těhotenství až po provedení Rezervace, Provozovatel jí vyjde vstříc bezplatnou změnou termínu, převodem Rezervace na jinou osobu nebo prodloužením platnosti dárkového poukazu.

7.4 Nulová tolerance alkoholu a drog. Provozovatel je oprávněn kdykoli před zahájením i v průběhu služby vyzvat Zákazníka k orientační dechové zkoušce a/nebo slinovému testu. Pozitivní výsledek, odmítnutí nebo maření testu má za následek zákaz vstupu, resp. okamžité ukončení služby, bez nároku na vrácení uhrazených plateb.

7.5 Střelba nezletilých není omezena pevnou věkovou hranicí; rozhodující je fyzická a mentální vyspělost konkrétního nezletilého. Střelba nezletilého je možná výhradně v doprovodu zákonného zástupce, pod přímým dohledem instruktora a za podmínek stanovených Provozním řádem střelnice a Zákonem o zbraních. Rozsah střelby nezletilého je dán především jeho fyzickými a mentálními schopnostmi: není-li nezletilý s ohledem na svou tělesnou konstituci schopen zbraň bezpečně ovládat, nebo není-li schopen porozumět pokynům instruktora a reagovat na ně, může instruktor nebo správce střelnice omezit výběr zbraní, upravit průběh střelby, anebo střelbu zcela přerušit či ukončit. Takové rozhodnutí je činěno výhradně v zájmu bezpečnosti, je konečné a opírá se o § 18 Zákona o zbraních, podle něhož je každá osoba nakládající se zbraní povinna dodržovat provozní řád střelnice a uposlechnout pokyny správce střelnice směřující k zajištění bezpečného nakládání se zbraněmi a střelivem. Nevyčerpané střelivo může v takovém případě spotřebovat na místě doprovázející zákonný zástupce, nebrání-li tomu bezpečnostní nebo zákonné důvody; převod střeliva do vlastnictví osoby, která k jeho nabývání není oprávněna, není možný.

7.6 Provozovatel je oprávněn z bezpečnostních důvodů službu odmítnout, přerušit nebo ukončit; došlo-li k tomu porušením povinností Zákazníka, uhrazené platby se nevracejí. Za škody způsobené porušením právních předpisů, Provozního řádu nebo pokynů personálu odpovídá Zákazník. Provozovatel odpovídá za újmu v rozsahu stanoveném právními předpisy.

7.7 Komunikačním jazykem bezpečnostních briefingů a instruktáže je český a anglický jazyk. Poskytnutí služby v jiném jazyce lze zajistit pouze po předchozí písemné dohodě s Provozovatelem. Nejsou-li Zákazník nebo účastníci střelby schopni porozumět bezpečnostnímu briefingu nebo reagovat na pokyny instruktora, je Provozovatel oprávněn službu nezahájit, přerušit nebo ukončit bez nároku na vrácení uhrazených plateb.

ČÁST DRUHÁ – ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY PODLE TYPU SLUŽBY

A. Služby pro držitele zbrojních oprávnění

A.1 Rozsah služeb. Držitelům ZO Provozovatel poskytuje zejména pronájem střeleckých stavů, zapůjčení zbraní a prodej střeliva, a to dle volné kapacity, na základě Rezervace nebo bez ní (walk-in).

A.2 Ověření oprávnění. Při příchodu Zákazník předkládá platný doklad totožnosti; existence a rozsah ZO se ověřuje dálkovým přístupem do CRZ. Nelze-li ZO ověřit (např. z důvodu nedostupnosti CRZ, pozastavení nebo zániku oprávnění), je Provozovatel oprávněn poskytnutí služby odepřít; v takovém případě se uhrazené platby za neposkytnutou službu vracejí, ledaže důvod spočívá na straně Zákazníka.

A.3 Zapůjčení zbraní. Zbraně se zapůjčují pouze držitelům ZO v odpovídajícím rozsahu; typ zbraně určuje obsluha dle dostupnosti a bezpečnosti. Zapůjčené zbraně se používají výhradně v prostorách Střelnice. Zákazník odpovídá za svěřenou zbraň a její bezpečné užívání; závady hlásí neprodleně obsluze.

A.4 Prodej střeliva. Střelivo se prodává výhradně osobám oprávněným je nabývat podle Zákona o zbraních, po ověření v CRZ a předložení dokladu totožnosti. Na Střelnici lze používat pouze střelivo povolené Provozním řádem. Provozovatel je oprávněn prodej odmítnout v případě pochybností o oprávnění, způsobilosti nebo bezpečnosti.

A.5 Vlastní zbraně. Použití vlastních zbraní a střeliva Zákazníka je možné v rozsahu a za podmínek Provozního řádu střelnice.

A.6 Změny a storno. Rezervaci střeleckého stavu lze bezplatně zrušit nebo přesunout nejpozději **12 hodin** před termínem. Při pozdějším zrušení nebo nedostavení se propadá uhrazená platba, resp. je Provozovatel oprávněn účtovat storno poplatek ve výši ceny rezervovaného stavu.

B. Zážitková střelba

B.1 Rozsah služby. Zážitkové střelecké balíčky jsou určeny především osobám bez ZO, mohou je však využít i držitelé ZO. Zahrnují vstup na Střelnici, bezpečnostní briefing, ochranné pomůcky, zapůjčení zbraní, střelivo, přítomnost a přímý dohled instruktora a vyhodnocení zásahů; volitelně doplňkové služby dle aktuální nabídky (např. doprava, extra zbraně či střelivo).

B.2 Podmínky účasti. Střelba osob bez ZO probíhá výhradně pod přímým dohledem instruktora Provozovatele v souladu se Zákonem o zbraních a Provozním řádem střelnice. Osoby bez ZO si nemohou samostatně pronajmout střelecký stav, zapůjčit zbraň k samostatné střelbě ani nakupovat střelivo. Účastník předkládá platný doklad totožnosti.

B.3 Změny a storno – Spotřebitelé (B2C). Rezervaci lze bezplatně zrušit nebo přesunout nejpozději **48 hodin** před termínem; uhrazené platby se v takovém případě vracejí v plné výši, resp. lze je převést na nový termín. Při zrušení **méně než 48 hodin** před termínem nebo při nedostavení se činí storno poplatek **100 % ceny**; uhrazená Záloha i platba předem propadají a u režimu platby na místě je Provozovatel oprávněn cenu služby doúčtovat.

B.4 Změny a storno – Podnikatelé (B2B). U firemních a skupinových akcí objednaných Podnikatelem se změny termínu a storno řídí podmínkami sjednanými v objednávce, nabídce či smlouvě; taková ujednání mají přednost před těmito VOP. Nebylo-li sjednáno jinak, použije se čl. B.3 obdobně.

C. Přípravné kurzy a zkoušky odborné způsobilosti

C.1 Rozsah služeb. Provozovatel pořádá přípravné kurzy k ZOZ (teoretická a praktická příprava, dále jen „Kurz“) a jako provozovatel zapsané zkouškové střelnice ve smyslu § 33 Zákona o zbraních organizuje termíny ZOZ, na

které se žadatel o vydání ZO přihlašuje u Provozovatele. Kurz a termín ZO lze objednat samostatně i v balíčku. Podrobnosti stanoví zvláštní Obchodní podmínky pro přípravné kurzy a zkoušky odborné způsobilosti; v případě rozporu mají tyto zvláštní podmínky přednost před VOP.

C.2 Zákonný rámec ZOZ. Organizace ZOZ podléhá Zákonu o zbraních: žadatel může být současně přihlášen pouze na jeden termín ZOZ, termíny, jejich kapacita a určení zkušební komisaře podléhají součinnosti s Policií ČR a po uzavření přihlášek je kapacita termínu závazně blokována – uvolněné místo již nelze obsadit jiným žadatelem ani termín na žádost Zákazníka měnit.

C.3 Podmínky účasti na ZOZ. Zákazník musí ke dni konání ZOZ splňovat podmínky stanovené Zákonem o zbraních, zejména mít v CRZ zapsáno, že je oprávněn prokázat odbornou způsobilost, a dostavit se osobně s platným dokladem totožnosti. Splnění zákonných podmínek je výlučně odpovědností Zákazníka; jejich nesplnění nezakládá nárok na vrácení ceny ani na náhradní termín zdarma. Kurzy i ZOZ probíhají výhradně v českém jazyce, který je jediným přípustným jazykem výuky i zkoušky; využití tlumočníka, podpůrce nebo obdobné osoby se při zkoušce podle Zákonu o zbraních nepřipouští.

C.4 Storno Kurzu. Účast na Kurzu lze bezplatně zrušit nebo přesunout nejpozději **24 hodin** před zahájením Kurzu (resp. jeho prvního bloku). Při zrušení méně než 24 hodin předem nebo při nedostavení se činí storno poplatek **100 % ceny Kurzu**. U Kurzů probíhajících ve více blocích se neúčast na jednotlivém bloku nenahrazuje, nedohodnou-li se strany jinak.

C.5 Storno ZOZ. S ohledem na zákonné uzamčení termínu dle čl. C.2 lze účast na termínu ZOZ zrušit bezplatně nejpozději **21 kalendářních dnů** před termínem ZOZ; uhrazené platby se v takovém případě vracejí v plné výši. Při zrušení **méně než 21 kalendářních dnů** před termínem ZOZ, při nedostavení se nebo nepřipuštění ke zkoušce z důvodů na straně Zákazníka (včetně nesplnění podmínek dle čl. C.3 nebo pozitivního testu dle čl. 7.4) činí storno poplatek **100 % ceny**; uhrazené platby propadají.

C.6 Balíčky kurzů nebo kurzů a zkoušek odborné způsobilosti. Balíčkem se rozumí kombinace více Kurzů, nebo kombinace Kurzu (Kurzů) a termínu ZOZ, objednaná společně. Storno se u Balíčku posuzuje odděleně pro jednotlivé části: pro části odpovídající jednotlivým Kurzům platí čl. C.4, pro část odpovídající termínu ZOZ čl. C.5, a to podle poměru cen dle ceníku Provozovatele.

C.7 Průběh a výsledek zkoušky. Neúspěch u ZOZ nezakládá nárok na vrácení ceny. Opakování zkoušky, resp. komisionální zkouška, se řídí Zákonem o zbraních; případná další účast na termínu ZOZ u Provozovatele se hradí dle aktuálního ceníku.

C.8 Správní poplatky. Správní poplatky hrazené státu (zejména poplatek za přijetí žádosti o vydání zbrojního oprávnění) nejsou součástí ceny služeb Provozovatele a Provozovatel je nevybírání ani nevrací.

ČÁST TŘETÍ – SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Čl. 8 Poučení spotřebitele o odstoupení od smlouvy uzavřené distančně

8.1 Služby Provozovatele (zážitková střelba, pronájem střeleckých stavů, Kurzy, účast na termínu ZOZ) jsou službami využití volného času, resp. vzdělávacími službami, poskytovanými v určeném termínu. Spotřebitel proto v souladu s § 1837 písm. j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, **nemá právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem ve lhůtě 14 dnů**; zrušení Rezervace se řídí výhradně storno podmínkami příslušné služby (čl. A.6, B.3, B.4, C.4 a C.5).

8.2 Byla-li služba již zcela poskytnuta, právo odstoupit od smlouvy v souladu s § 1837 písm. a) občanského zákoníku zaniká i u služeb, na které by se výluka dle čl. 8.1 nevztahovala; Zákazník provedením Rezervace

výslovně žádá a souhlasí, aby Provozovatel začal s plněním (zejména blokací kapacity termínu, resp. přihlášením na termín ZOZ) před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení.

8.3 Od koupě dárkového poukazu bez vázaného termínu uzavřené distančně může spotřebitel odstoupit do 14 dnů od jeho obdržení, nebyl-li poukaz zcela ani zčásti uplatněn. Pro odstoupení může využít vzorový formulář dostupný na webu Provozovatele; odstoupení zasílá na info@praguearmory.cz. Provozovatel vrátí přijaté peněžní prostředky do 14 dnů od odstoupení, a to stejným způsobem, jakým je přijal, nedohodnou-li se strany jinak.

Čl. 9 Reklamace a mimosoudní řešení sporů

9.1 Práva z vadného plnění lze uplatnit bez zbytečného odkladu e-mailem na info@praguearmory.cz nebo osobně na recepci Střelnice.

9.2 Provozovatel vydá Zákazníkovi, který je Spotřebitelem, při uplatnění reklamace písemné potvrzení, v němž uvede datum uplatnění reklamace, její obsah a jaký způsob vyřízení Zákazník požaduje, a dále kontaktní údaje pro podání informace o vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a Spotřebitel o tom informován nejpozději do 30 dnů od uplatnění, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě; po marném uplynutí lhůty může Spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. O vyřízení vydá Provozovatel potvrzení s datem a způsobem vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí. V případě oprávněné reklamace má Spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s jejím uplatněním.

9.3 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, www.coi.cz, platforma ADR: adr.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online na ec.europa.eu/consumers/odr.

9.4 Kontaktním místem pro spotřebitele z jiných členských států EU je Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, www.evropskyspotrebitelem.cz, zřízené podle nařízení (EU) 2017/2394.

9.5 Stížnosti vyřizuje Provozovatel prostřednictvím e-mailu info@praguearmory.cz; informaci o vyřízení zašle na e-mail Zákazníka. Zákazník je rovněž oprávněn obrátit se se stížností na příslušný orgán dozoru dle čl. 1.5.

Čl. 10 Doručování a komunikace

10.1 Nedohodnou-li se strany jinak, doručuje se veškerá korespondence související se smlouvou elektronicky – Zákazníkovi na e-mailovou adresu uvedenou v Rezervaci nebo v uživatelském účtu, Provozovateli na adresu info@praguearmory.cz. Zpráva je doručena okamžikem přijetí na server příchozí pošty.

Čl. 11 Ochrana osobních údajů

11.1 Zpracování osobních údajů probíhá v souladu s nařízením GDPR a zásadami zveřejněnými na stránce „Ochrana osobních údajů“ na webu Provozovatele. Provozovatel dále zpracovává údaje návštěvníků Střelnice v rozsahu a po dobu vyžadovanou Zákonem o zbraních a Provozním řádem střelnice (zejména evidence osob a ověření v CRZ); toto zpracování je plněním právní povinnosti Provozovatele a nelze je odmítnout, má-li být služba poskytnuta.

Čl. 12 Závěrečná ustanovení

12.1 Právní vztahy těmito VOP výslovně neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a Zákonem o zbraních, a to i v případě, že vztah obsahuje mezinárodní prvek; tím nejsou dotčena práva Spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

12.2 Provozovatel je oprávněn VOP měnit; pro Rezervaci je rozhodné znění VOP účinné v okamžiku jejího potvrzení. Aktuální znění je zveřejněno na webu Provozovatele a k nahlédnutí na recepci.

12.3 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení VOP neplatným či neúčinným, nedotýká se to platnosti ostatních ustanovení.

12.4 Tyto VOP nabývají účinnosti dnem **29. 07. 2026** a nahrazují všeobecné obchodní podmínky ze dne 29. 8. 2025.