

1. Všeobecné obchodní podmínky

1. Únikové hry BrainFAQ v Brně jsou provozovány společností **BrainFAQ s.r.o.** se sídlem Orlí 542/27, 602 00 Brno, IČ: 194 54 350, spisová značka C 134672 vedená u Krajského soudu v Brně (dále jen "**Provozovatel**"). Jakékoliv právní a jiné vztahy z tohoto vyplývající se řídí těmito všeobecnými obchodními podmínkami ("**VOP**") a právními předpisy České republiky. Jakékoliv spory z těchto právních a jiných vztahů budou řešeny před obecnými soudy České republiky.
2. Provozovatel si tímto vyhrazuje právo změnit a/nebo aktualizovat znění VOP a to zveřejněním aktuálního znění VOP na svých webových stránkách **www.brainfaq.cz**.

2. Bezpečnostní pravidla

1. Nezbytnou podmínkou účasti v jakékoliv únikové hře provozované Provozovatelem je bezpodmínečné dodržování všech bezpečnostních a provozních pravidel, a to všemi účastníky, kteří vstoupí do smluvního vztahu s Provozovatelem na základě jejich uskutečněné rezervace příslušné únikové hry ("**Účastník**"). Účastník tímto souhlasí, že pokud nebude dodržovat bezpečnostní a provozní pravidla a pokyny obsluhy hry ("**Gamemaster**"), může být vyloučen z obchodních prostorů Provozovatele na základě rozhodnutí Gamemastera či Provozovatele bez nároku na vrácení uhrazeného vstupného či jeho části.
2. Před vstupem do příslušné únikové hry, je Účastník povinen podepsat prohlášení potvrzující skutečnost, že byl seznámen se všemi bezpečnostními a provozními pravidly a zavazuje se je dodržovat ("**Prohlášení účastníka**"). Bez podpisu Prohlášení účastníka nebude možné příslušného účastníka vpustit do rezervované únikové hry (bez nároku na vrácení uhrazeného vstupného či jeho části).
3. Účastník se účastní únikové hry na vlastní nebezpečí a odpovědnost.
4. Únikové hry provozované Provozovatelem obsahují napínavé a do určité míry stresující či lekové prvky a situace. Tyto prvky a situace jsou součástí hry a daného příběhu a žádný z účastníků se v průběhu trvání únikové hry nedostane do skutečně nebezpečné situace. V průběhu trvání každé únikové hry budou účastníci monitorováni zkušeným Gamemasterem dané hry, a to prostřednictvím odposlechů a video přenosů z dané hry.
5. Pokud by měl jakýkoliv účastník problémy s jakýmkoliv typem srdečního onemocnění či jiným obdobným onemocněním, tento účastník by měl tuto skutečnost sdělit Gamemasterovi dané únikové hry 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.
6. 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 Gamemastera, 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 Gamemastera, a to bez nároku na vrácení uhrazeného vstupného či jeho části.

Provozovatel akceptuje ojedinělé a výjimečné poškození vybavení a zařízení v rámci obvyklého opotřebení.

7. 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.
8. Účastníkům není povoleno vstupovat do obchodních prostor Provozovatele s jakýmkoliv zbraněmi či jinými nebezpečnými předměty, které jsou způsobilé ohrozit zdraví či bezpečnost jiných účastníků či zaměstnanců Provozovatele. 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.
9. Účastníci jsou povinni si uschovat své osobní předměty a jakékoliv cennosti v uzamykatelném boxu umístěném v prostorách recepce, případně si je vzít s sebou do únikové místnosti. Provozovatel neodpovídá za ztrátu či odcizení osobních věcí či cenností, které nebudou umístěny v uzamykatelném boxu.
10. Ve hrách jsou užity technologie emitující magnetická či elektromagnetická pole. Osoby s kardiostimulátory či obdobnými zařízeními se mohou na konkrétní informace doptat Gamemastera. Provozovatel se však v každém případě zříká odpovědnosti za jakékoli zdravotní komplikace spojené s touto skutečností.

3. Obchodní pravidla

1. Jakékoliv ceny vstupného uvedené na webu Provozovatele či v obchodních prostorách Provozovatele jsou konečné. 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. Konkrétní cena je uvedena v rezervačním systému na webu Provozovatele a k nahlédnutí v obchodních prostorách Provozovatele. V případě, že Účastník zarezervuje příslušnou hru ve zvoleném čase/se zvoleným počtem hráčů a následně na základě rozhodnutí Účastníka dojde ke změně počtu hráčů/změně zvolené hry/změně zvoleného termínu, 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 ve zvoleném čase/se zvoleným počtem hráčů a následně na základě rozhodnutí účastníka dojde ke změně počtu hráčů/změně zvolené hry/změně zvoleného termínu, v důsledku čehož dojde ke zvýšení konečné ceny vstupného v daném případě, Účastník je povinen vzniklý nedoplatek Provozovateli uhradit. Vstupné je hrazeno v hotovosti nebo platební kartou vždy po skončení příslušné únikové hry.
2. Týdenní rozvrhy únikových her se mohou vzájemně lišit a měnit na základě rozhodnutí Provozovatele.

3. Skupinové rezervace nebo speciální teambuildingové/podnikové akce jsou vítány a mohou být předmětem zvýhodněných cenových nabídek. Pro bližší informace prosím kontaktujte Provozovatele, a to buď e-mailem: **info@brainfaq.cz** nebo telefonicky: **+420 776 373 813**.
4. Účastník je povinen dostavit se na místo konání zvolené únikové hry uvedené v informativním e-mailem zasláném Provozovatelem následně po provedení rezervace.
5. Pozdní příchody na zvolenou únikovou hru (déle než 5 min po rezervovaném termínu) nejsou přípustné. V případě zpoždění účastníka delším než 15 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 v náhradním termínu dle časových možností, vše na základě výlučného uvážení Gamemastera či Provozovatele.
6. Účastníci mladší než 15 let musí být v průběhu celého trvání hry doprovázeni rodičem nebo jiným zletilým zástupcem nezletilého účastníka.
7. Provozovatel si kdykoliv vyhrazuje právo zrušit jakoukoliv rezervaci s plnou náhradou účastníkem uhrazeného vstupného.

4. Pravidla pořizování audiovizuálních záznamů

1. Jakékoliv focení či pořizování jiných audiovizuálních záznamů ve vnitřních prostorách únikových her je přísně zakázáno. Porušení tohoto zákazu se trestá smluvní pokutou ve výši 5.000,-Kč a okamžitým ukončením hry bez nároku na vrácení vstupného či jeho části. Gamemaster vám rád udělá upomínkový snímek ze hry po jejím ukončení v prostorách k tomuto účelu vyhrazených.
2. Účastníci jsou tímto Provozovatelem laskavě požádáni, aby nešířili jakékoliv informace o obsahu jednotlivých únikových her, zvláště o jejich zápletkách a řešeních. Prosím zachovejte tak unikátní zážitek z únikové hry i všem ostatním Účastníkům.

5. Dárkové poukazy (vouchery)

1. Dárkové poukazy (vouchery) BrainFAQ 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**“). Dárkovým poukazem je držitel, který dárkový poukaz předloží v příslušné provozovně BrainFAQ, oprávněn k absolvování jedné únikové hry spolu s jím zvolenými osobami, avšak nikoliv v počtu převyšujícím kapacitu vybrané únikové hry.
2. Není-li na dárkovém poukazu uvedeno jinak, dárkový poukaz BrainFAQ platí po dobu 6 měsíců ode dne vystavení.
3. Ceny dárkových poukazů se mohou v čase lišit. Z tohoto důvodu platí, že pokud cena zakoupeného dárkového poukazu převyšuje cenu držitelem zvolené únikové hry, případný rozdíl v ceně se držiteli voucheru nevrací. Stejně tak platí, že pokud cena

dárkového voucheru nedosahuje konečné ceny vstupného v daném případě, Účastník je povinen vzniklý nedoplatek Provozovateli uhradit.

4. Vzhledem ke skutečnosti, že Provozovatel distribuuje dárkové poukazy i prostřednictvím třetích stran (například Zážitky.cz, s.r.o.), může se předmět plnění na dárkovém poukazu distribuovaném třetími osobami lišit od plnění garantovaného těmito VOP. Pokud je rozpor v předmětu a podmínkách plnění z dárkového poukazu, pak platí podmínky uvedené na dárkovém poukazu distribuovaném třetí stranou.
5. Dárkový poukaz nelze kombinovat s jakýmkoliv dalšími slevami či akcemi vyhlášenými Provozovatelem.

6. Omezení odpovědnosti

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.
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 nést odpovědnost za výpadky či neschopnost poskytovat své služby a plnit své závazky v případech výskytu "vyšší moci", které Provozovatel nemohl očekávat ani jim rozumně předcházet, zejména (nikoliv výhradně) záplavy, požár, přírodní pohroma, stávky, válka, teroristický útok, pandemie, povstání, atd. .
3. Provozovatel nenese odpovědnost za jakékoliv chyby, překlepy, nepřesnosti, které se mohou vyskytnout v informacích a materiálech zveřejněných na webových stránkách Provozovatele. Provozovatel nebude rovněž nést odpovědnost za jakékoliv prodlení či výpadky provozu na webových stránkách způsobené případy "vyšší moci", stejně tak jako výpadku telekomunikačních služeb, výpadků IT sítě či souvisejících záležitostí.
4. 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.
5. Provozovatel nenese odpovědnost za jakoukoliv škodu, ušlý zisk či náklady vzniklé v souvislosti s používáním webových stránek Provozovatele a/nebo s nemožností jejich dočasného použití.
6. V jakémkoliv případě vzniku odpovědnosti Provozovatele vůči účastníkovi je výše odpovědnosti omezena výší vstupného uhrazeného účastníkem za použití služeb nabízených Provozovatelem.

7. Webové stránky Provozovatele obsahují tzv. cookies za účelem uložení některých údajů o uživateli. Cookies jsou malé soubory textového formátu používané v síti 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. Vyplněním rezervačního formuláře dává uživatel souhlas s použitím cookies na webových stránkách.

7. Zásady užívání souborů cookies

1. Naše webové stránky www.brainfaq.cz (dále jen „**Web**“) používají cookies a další související technologie (pro usnadnění jsou všechny technologie označovány jako „**cookies**“). Informace, které tímto způsobem můžeme shromažďovat, zahrnují např. IP adresu, unikátní identifikátor zařízení, vlastnosti prohlížeče, vlastnosti zařízení, operační systém, jazykové preference, odkazující adresy URL, informace o aktivitě na našich stránkách, data a časy návštěv našich stránek a další uživatelské statistiky.
2. Soubor cookie je malý jednoduchý soubor, který je odeslán spolu se stránkami tohoto Webu a uložen prohlížečem na pevný disk počítače nebo jiného zařízení. Informace v nich uložené mohou být vráceny našim serverům nebo serverům příslušných třetích stran během následné návštěvy.
3. Skript je část programového kódu, který slouží k tomu, aby webové stránky fungovaly správně a interaktivně. Tento kód je spuštěn na serveru nebo na zařízení uživatele.
4. Webový maják (nebo pixelová značka) je malý, neviditelný kus textu nebo obrázku na Webu, který se používá ke sledování provozu na webu. Za tímto účelem jsou různá data ukládána pomocí webových majáků.
5. Cookies
 1. Funkční soubory cookies

Některé soubory cookies zajišťují, že určité části Webu fungují správně a že uživatelské preference zůstávají známé. Umístěním funkčních souborů cookies usnadňujeme návštěvu našich webových stránek. Tímto způsobem není třeba při návštěvě našich webových stránek opakovaně zadávat stejné informace. Tyto cookies můžeme umístit bez vašeho souhlasu.
 2. Analytické soubory cookies

Analytické soubory cookies využíváme k optimalizaci webových stránek pro naše uživatele. Pomocí těchto analytických souborů cookies získáme informace o používání našich webových stránek. Žádáme vás o povolení k ukládání analytických souborů cookies.
 3. Reklamní soubory cookies

Reklamní soubory cookies umožňují přizpůsobit reklamy a třetí strany získávají informace o výsledcích kampaně. Díky těmto cookies je každý návštěvník webu spojen s jedinečným ID, takže se stejná reklama například nezobrazuje více než jednou.

4. Marketingové/Sledovací cookies

Marketingové/sledovací cookies jsou soubory cookies nebo jakákoli jiná forma místního úložiště, které se používají k vytváření uživatelských profilů k zobrazování reklamy nebo ke sledování uživatele na tomto webu nebo na několika webech pro podobné marketingové účely.

6. Funkční cookies jsou technické cookies nezbytné pro zajištění správného fungování webové stránky a všech jejích funkcí, z tohoto důvodu musí zůstat aktivní. Analytické cookies se využívají k optimalizaci webových stránek pro uživatele, používáme zejména: Google Analytics a Facebook Pixel.
7. Když poprvé navštívíte náš web, ukážeme vám vyskakovací okno s vysvětlením o cookies. Jakmile kliknete na "Přijmout", souhlasíte s používáním souborů cookies, případně podle podrobného nastavení, které jste vybrali v rozbalovací nabídce, jak je popsáno v tomto prohlášení o souborech cookies. Používání cookies můžete zakázat pomocí svého prohlížeče, ale mějte na paměti, že naše webové stránky již nemusí fungovat správně.
8. Pomocí internetového prohlížeče můžete automaticky nebo ručně mazat soubory cookies. Můžete také určit, že některé soubory cookies nemusí být umístěny. Další možností je změnit nastavení internetového prohlížeče tak, aby se vám při každém uložení souboru cookies zobrazila zpráva. Další informace o těchto možnostech naleznete v Nápovědě Vašeho prohlížeče.
9. Vezměte prosím na vědomí, že náš Web nemusí fungovat správně, pokud jsou deaktivovány všechny cookies. Pokud cookies smažete ve svém prohlížeči, budou znovu umístěny po Vašem souhlasu, když znovu navštívíte naše webové stránky.

8. Zpracování osobních údajů

1. Jakékoliv osobní údaje o klientech a účastnících únikových her provozovaných Provozovatelem jsou pečlivě uloženy a zabezpečeny v datových archivech Provozovatele v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména pak v souladu se zákonem č.101/2000Sb., o osobních údajích ("Zákon"). Jakékoliv osobní údaje získané Provozovatelem mohou být použity pouze pro potřeby Provozovatele a v žádném případě nebudou poskytnuty jakékoliv třetí osobě. Provozovatel používá osobní údaje pouze a v rozsahu umožněném Zákonem, zejména pak ustanoveními § 5 odst. 2 písm. b) a § 5 odstavec 6 Zákona.

9. Reklamační řád

1. Nesplní-li Provozovatel povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy řádně a včas, může Účastník uplatnit své právo na reklamaci služby u Provozovatele. Reklamace musí být učiněna písemně (e-mailem na adrese info@brainfaq.cz) bez zbytečného odkladu. V případě, že poskytnutí služby neproběhlo, do 7 dnů ode dne, kdy měla být služba poskytnuta.

2. Provozovatel se zavazuje rozhodnout o přijaté reklamaci do 7 pracovních dnů. Reklamáce bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí reklamáce. 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.

10.Odstoupení od smlouvy

1. Provozovatel je oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy v případech uvedených v těchto obchodních podmínkách. Provozovatel je oprávněn od uzavřené smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení uzavřené smlouvy Účastníkem. V případech podstatného porušení uzavřené smlouvy Účastníkem zůstává veškeré zaplacené plnění Provozovateli.
2. Účastník má právo odstoupit od uzavřené smlouvy v následujících případech:
 1. v případě podstatného porušení uzavřené smlouvy Provozovatelem;
 2. v případech uvedených v těchto obchodních podmínkách.
 3. Účastník, který je spotřebitelem, má právo dle § 53 odst. 7 zákona č. 40/1964 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.
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.
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.

11. Zasílání obchodních sdělení

1. Účastník souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem Provozovatele na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení Provozovatelem na elektronickou adresu Účastníka.

12.Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené v těchto obchodních podmínkách se řídí občanským zákoníkem.
2. Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 31.7.2024.