

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

EXITROOMZLIN, s.r.o.

Provozovatel únikových her | [www.exitroomzlin.cz](#)

Platné od 1. 5. 2026

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) jsou vydány společností EXITROOMZLIN, s.r.o., IČO: 08174024, se sídlem Vlnitá 18, 763 14 Velíková (dále jen „Poskytovatel“), a upravují vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a zákazníky v souvislosti s rezervací a absolvováním únikových her provozovaných pod označením Exit Room Zlín.
- Poskytovatel zajišťuje poskytování služeb specifikovaných na internetových stránkách [www.exitroomzlin.cz](#), zejména provoz únikových her v provozovně na adrese Na Výsluní 5518, 760 01 Zlín (dále jen „Herní centrum“).
- Veškeré smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“). Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy rovněž zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- Odesláním rezervace zákazník potvrzuje, že se s těmito Podmínkami důkladně seznámil a bezvýhradně s nimi souhlasí.

2. VYMEZENÍ POJMŮ

Pro účely těchto Podmínek mají níže uvedené pojmy následující význam:

Poskytovatel – obchodní společnost EXITROOMZLIN, s.r.o., IČO: 08174024, se sídlem Vlnitá 18, 763 14 Velíková.

Zákazník (Objednatel) – fyzická nebo právnická osoba, která svým jednáním směřuje k uzavření smlouvy s Poskytovatelem za účelem absolvování Hry, a to buď sama za sebe, nebo pro třetí osoby (např. v rámci firemního teambuildingu).

Hráč – fyzická osoba, která se fyzicky účastní Hry na základě platné rezervace a splní podmínky pro vstup do Herního centra.

Hra – úniková hra (escape room) provozovaná Poskytovatelem v Herním centru, jejímž cílem je splnění připravených úkolů, hádanek a šifer ve stanoveném časovém limitu (zpravidla 60 minut). Aktuální nabídka her (Cela, Joker Poker Club, Márnice, Sherlock, Ponorka a další) je uvedena na [www.exitroomzlin.cz](#).

Herní centrum – provozovna Poskytovatele na adrese Na Výsluní 5518, 760 01 Zlín, kde se Hry konají.

Rezervace – závazný požadavek Zákazníka na absolvování konkrétní Hry ve stanoveném termínu, učiněný prostřednictvím rezervačního formuláře na [www.exitroomzlin.cz](#).

Dárkový poukaz (voucher) – doklad opravňující jeho držitele k absolvování Hry dle podmínek uvedených na poukazu. Dárkové poukazy nejsou vázány na konkrétní hru – při uplatnění lze zvolit jinou hru stejné hodnoty.

Smlouva – smluvní ujednání vzniklé potvrzením rezervace Poskytovatelem, na jehož základě se Poskytovatel zavazuje poskytnout Hru ve stanoveném termínu a Zákazník se zavazuje zaplatit sjednanou cenu.

3. REZERVACE A UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Rezervaci Hry lze učinit výhradně prostřednictvím rezervačního formuláře na www.exitroomzlin.cz. Rezervace musí být provedena nejméně 2 dny před požadovaným termínem konání Hry.
2. Zákazník je povinen vyplnit v rezervačním formuláři správné a pravdivé údaje (jméno, e-mailová adresa, telefon, počet hráčů, zvolená hra a termín). Za správnost zadaných údajů odpovídá výhradně Zákazník.
3. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Poskytovatel zašle Zákazníkovi potvrzení rezervace na uvedenou e-mailovou adresu. Pokud potvrzení nedorazí do 24 hodin od odeslání rezervace, je Zákazník povinen kontaktovat Poskytovatele telefonicky (777 699 567) nebo SMS zprávou.
4. Zákazník žádá o poskytnutí Hry ještě před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy uzavřené prostředky na dálku a bere na vědomí, že tím ztrácí právo na odstoupení v rozsahu stanoveném zákonem.
5. Odeslanou a Poskytovatelem potvrzenou rezervací je Zákazník neodvolatelně vázán, nestanoví-li tyto Podmínky jinak.
6. Smlouva se uzavírá v českém jazyce. Zákazník má možnost před odesláním rezervace zkontrolovat a opravit zadané údaje. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku hradí ta ze stran, která komunikaci iniciuje.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Aktuální ceník Her je uveden na www.exitroomzlin.cz. Ceny jsou uvedeny včetně DPH. Cena Hry závisí na zvolené hře, termínu a počtu hráčů.
2. Platba musí být provedena před zahájením Hry. Přijímáme následující způsoby platby:
 - hotovost na recepci Herního centra
 - bezhotovostní převod při objednání
 - dárkový poukaz (voucher)
3. V případě, že se Hry zúčastní menší počet hráčů, než bylo rezervováno, cenový rozdíl se nevrací.
4. Pokud Zákazník neuhradí cenu Hry před jejím zahájením, je Poskytovatel oprávněn odmítnout vstup do Herního centra. Nárok na poskytnutí Hry v jiném termínu tím bez náhrady zaniká.
5. Na vyžádání Poskytovatel vystaví daňový doklad (fakturu).

5. DÁRKOVÉ POUKAZY

1. Dárkové poukazy lze zakoupit prostřednictvím objednávkového odkazu na www.exitroomzlin.cz.
2. Dárkový poukaz opravňuje ke hře v hodnotě odpovídající jeho nominální hodnotě. Poukazy nejsou vázány na konkrétní hru – při uplatnění si lze zvolit jinou hru, pokud má stejnou hodnotu.
3. Dárkový poukaz je přenositelný – může jej uplatnit jak kupující, tak osoba, které byl poukaz darován.
4. Platnost poukazu je vyznačena na poukazu samotném. Po uplynutí platnosti poukaz propadá bez náhrady.
5. Kód dárkového poukazu je třeba uvést při rezervaci do pole „Zpráva“ v rezervačním formuláři.

6. PODMÍNKY REALIZACE HRY

6.1 Příchod a zahájení

1. Hráči jsou povinni dostavit se do Herního centra nejméně 5 minut před rezervovaným časem zahájení Hry, aby byl dostatek času pro instrukce a bezpečnostní briefing.
2. Pokud se Hráči nedostaví bez vysvětlení důvodu do 20 minut od rezervovaného začátku Hry, má se za to, že se nedostavili. Poskytovatel není povinen Hru poskytnout ani v náhradním termínu a nárok na

Hru bez náhrady propadá. Při pozdním příchodu v rámci 20 minut začne časový limit Hry běžet od rezervovaného času.

3. Každý tým obdrží před zahájením Hry podrobný briefing od pracovníka Herního centra. Briefing probíhá standardně v českém jazyce. Pokud Hráč nerozumí česky, je povinen to neprodleně oznámit – briefing lze poskytnout také v anglickém jazyce.

6.2 Pravidla hry

1. Do herního prostoru je zakázáno vstupovat s nožičky, šroubováky a jakýmkoli nástroji, které nejsou součástí hry. Rovněž je zakázáno vnášet střelné zbraně a jiné nebezpečné předměty.
2. Mobilní telefony musí být před vstupem do herní místnosti odloženy na recepci nebo do šatny. Fotografování a pořizování video či audio záznamů v herním prostoru je zakázáno.
3. Konzumace jídla a nápojů v herním prostoru je zakázána. Kouření (včetně elektronických cigaret) je v celém prostoru Herního centra přísně zakázáno.
4. Hráči jsou povinni řídit se veškerými pokyny personálu Herního centra a bezpečnostními instrukcemi vyvěšenými v prostorách Herního centra.
5. Maximální počet hráčů v jedné herní místnosti je zpravidla 2–5 osob, pokud není pro konkrétní hru na webu stanoveno jinak.

6.3 Bezpečnost a způsobilost

1. Veškeré Hry a s nimi spojené aktivity absolvují Hráči na vlastní odpovědnost a nebezpečí. Každý Hráč je povinen sám zhodnotit své fyzické, psychické a zdravotní předpoklady pro absolvování Hry.
2. Hry by se neměly účastnit osoby s kardiovaskulárními či závažnými chronickými onemocněními, osoby trpící klaustrofobií nebo jinými stavy, u nichž by mohlo dojít ke zhoršení zdravotního stavu.
3. Hry se nesmí účastnit osoby pod vlivem alkoholu, drog nebo jiných omamných látek. Poskytovatel je oprávněn takovým osobám vstup do Herního centra odepřít bez náhrady.
4. Hry jsou vhodné pro osoby od 10ti let věku. Osoby mladší 16 let se mohou Hry účastnit výhradně v doprovodu dospělé osoby a na základě souhlasu zákonného zástupce. Zákazník, který zajišťuje Hru pro nezletilé, je povinen zajistit jejich doprovod a tento souhlas.
5. Hráči jsou povinni uhradit Poskytovateli škody, které způsobili v herním prostoru v důsledku nedodržení instrukcí od personálu.

7. STORNO PODMÍNKY A ZMĚNY REZERVACE

1. Zákazník je oprávněn změnit rezervaci (přeobjednat na jiný termín) telefonicky nebo e-mailem na info@exitroomzlin.cz, a to nejpozději 8 hodin před rezervovaným zahájením Hry.
2. Storno rezervace (bez přeobjednání) je možné do 14 dnů od uzavření Smlouvy za předpokladu, že k datu storna zbývají do termínu Hry více než 2 dny. V takovém případě má Zákazník nárok na vrácení zaplacené ceny. Zákazník musí kontaktovat Poskytovatele e-mailem na info@exitroomzlin.cz.
3. Storno v kratší lhůtě nebo nedostavení se bez předchozí omluvy – zaplacená cena se nevrací. Jedná se o živou hru s omezenou kapacitou; z tohoto důvodu nelze Zákazníkovi zaplacené prostředky vrátit.
4. Poskytovatel je oprávněn zrušit rezervaci v mimořádných případech (technická závada, vyšší moc apod.). V takovém případě nabídne Zákazníkovi náhradní termín. Odmítne-li Zákazník náhradní termín, má nárok na vrácení plné zaplacené ceny. Poskytovatel neodpovídá za další náklady (doprava apod.) vzniklé Zákazníkovi v důsledku zrušení ze strany Poskytovatele.

8. REKLAMACE A PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Stížnost nebo reklamaci týkající se kvality Hry je Zákazník povinen uplatnit u Poskytovatele, a to buď ústně na místě (u pracovníka Herního centra), nebo písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho týdne od konání Hry. E-mail: info@exitroomzlin.cz.

2. Poskytovatel je povinen se k reklamaci vyjádřit bezodkladně, ve složitých případech nejpozději do 3 pracovních dnů od doručení reklamace. Reklamace bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.
3. Poskytovatel vydá Zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí reklamace, jejím obsahu a požadovaném způsobu vyřízení, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. Při zamítnutí vydá písemné odůvodnění.
4. Zákazník má právo na úhradu nákladů spojených s oprávněnou reklamací. Pokud jsou dány podmínky pro odstoupení od Smlouvy z důvodu na straně Poskytovatele, má Zákazník právo na vrácení veškerého zaplaceného plnění.
5. Zákazník, který je spotřebitelem, je oprávněn příp. spor řešit mimosoudní cestou u České obchodní inspekce (ČOI), Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz.

9. OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV A OBSAHU HER

1. Veškerý obsah Her (scénáře, hádanky, šifry, rekvizity, herní prostory, grafika, texty a jiné prvky) je výhradním duševním vlastnictvím Poskytovatele nebo příslušných třetích stran a je chráněn autorským zákonem.
2. Hráči nejsou oprávněni kopírovat, reprodukovat, zveřejňovat ani šířit žádný obsah Her bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Zejména je zakázáno sdílet řešení hádanek a šifer online nebo jiným způsobem, který by mohl narušit herní zážitek jiných hráčů.
3. Veškeré materiály a informace na stránkách Poskytovatele jsou výhradně jeho vlastnictvím a nesmí být bez souhlasu Poskytovatele použity ani upravovány.

10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníků v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
2. Za účelem rezervace a realizace Hry zpracovává Poskytovatel tyto osobní údaje: jméno a příjmení, e-mailová adresa, telefonní číslo a počet hráčů. Jejich poskytnutí je nezbytnou podmínkou uzavření Smlouvy.
3. Osobní údaje jsou zpracovávány na základě plnění Smlouvy a zákonných povinností Poskytovatele. Pro účely zaslání nabídek her a akcí mohou být zpracovávány na základě oprávněného zájmu, s možností Zákazníka kdykoli vznést námitku.
4. Osobní údaje jsou uchovávány po dobu nezbytnou k plnění Smlouvy a zákonných povinností (zpravidla 5–10 let dle příslušných právních předpisů).
5. Zákazník má právo na přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, omezení zpracování, přenositelnost a právo vznést námitku. Stížnosti lze podávat u Úřadu pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ), Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz.
6. V případě dotazů ke zpracování osobních údajů kontaktujte Poskytovatele na info@exitroomzlin.cz.
7. Zákazník bere na vědomí, že je povinen uvádět osobní údaje správně a pravdivě a bezodkladně informovat Poskytovatele o jejich změně.
8. Zákazník souhlasí s ukládáním souborů cookies na jeho zařízení za účelem správného fungování webových stránek a pro analytické účely. Souhlas lze kdykoli odvolat nastavením prohlížeče.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto Podmínky platí ve znění zveřejněném na www.exitroomzlin.cz v den odeslání rezervace. Poskytovatel je oprávněn Podmínky kdykoli změnit; změna nabývá účinnosti jejich zveřejněním.

2. Je-li některé ustanovení Podmínek neplatné nebo nevymahatelné, nemá to vliv na platnost zbývajících ustanovení. Namísto neplatného ustanovení se použije ustanovení, jehož smysl se mu co nejvíce přibližuje.
3. Vztahy ze Smlouvy a z těchto Podmínek se řídí právním řádem České republiky. K řešení případných sporů jsou příslušné soudy České republiky.

KONTAKTNÍ ÚDAJE POSKYTOVATELE

EXITROOMZLIN, s.r.o.

IČO: 08174024

Sídlo: Vlnitá 18, 763 14 Velíková

Provozovna (Herní centrum): Na Výsluní 5518, 760 01 Zlín

Web: www.exitroomzlin.cz

Telefon: +420 777 699 567

E-mail: info@exitroomzlin.cz

Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 5. 2026