

# Provozní a bezpečnostní řád HUDY Boulder Karlín

Vítáme všechny lezce a návštěvníky, kteří se rozhodli vyzkoušet naši hlavní boulderovou lezeckou stěnu (dále jen „stěna“) nebo dětské hřiště spojené spolu s dětskou boulderovou stěnou (dále jen „dětská stěna“). Věříme, že se Vám u nás bude líbit a budete dlouho, bezpečně a spokojeně využívat naše sportoviště. Za tímto účelem byl vydán provozní řád s bezpečnostními pravidly chování, platnými pro všechny návštěvníky sportoviště HUDY Boulder Karlín. Každý nově příchozí návštěvník je povinen se s pravidly a bezpečností na stěně seznámit a v systému potvrdit jejich přečtení a dodržování.

**Provozovatel:** Boulder Area s.r.o., Křížíkova 648/91a, 186 00 Praha 8, IČ: 094 43 282

**Služba:** službu vykonává osoba zmocněná provozovatelem

**Návštěvník:** je osoba, která v době provozu stěny vstupuje do prostor stěny nebo dětské stěny za účelem vlastního lezení, nebo využívání prostorů a vybavení stěny či dětské stěny k jiným zpoplatněným aktivitám, zejména ke cvičení, posilování či hraní.

## 1. Provozní a bezpečnostní řád:

1. Za pohyb a chování dětí a mladistvých v celém areálu odpovídají rodiče. To platí i v případě dětské stěny, kde mají rodiče volný vstup pro potřeby dohledu nad svými dětmi.
2. Všichni návštěvníci stěny nebo dětské stěny berou na vědomí, že lezení provozují na vlastní odpovědnost a nebezpečí a potvrzují, že jsou si plně vědomi všech nebezpečí vyplývajících z této aktivity. Všichni návštěvníci berou na vědomí, že lezení je provozovatelem povoleno jen osobám, které byly řádně seznámeni s provozním řádem sportoviště.
3. Každý návštěvník je před započítáním sportovních aktivit na stěně nebo dětské stěně povinen zhodnotit svůj aktuální zdravotní stav, fyzické možnosti, své schopnosti a zkušenosti s lezením. Provozovatel nedoporučuje lezení na stěně těhotným ženám a osobám se zdravotními obtížemi. Provozovatel nenese odpovědnost za ujmu na zdraví návštěvníků, která vznikla v důsledku přecenění vlastních schopností, zdravotního stavu či z nepozornosti.
4. Lezení je dovoleno pouze v lezecké obuvi a jenom na místech k tomu určených, jako je lezecká stěna a „Campus Board“ (Campus Board je nakloněná deska, na které naleznete paletu různých lišt a chytů, po kterých se můžete pohybovat nahoru a dolů), které jsou opatřeny dopadištěm.
5. Zakazuje se vstupovat nebo se zdržovat v místech možného dopadu lezoucí osoby.
6. Každý návštěvník je povinen se před započítáním vlastního lezení ujistit, že svým případným pádem nikoho neohrozí.
7. Každý návštěvník je povinen neprodleně ohlásit zaměstnanci Hudy Boulder Karlín (dále jen „zaměstnanec“) jakékoliv zjištěné technické závady na stěně či dětské stěně včetně

uvolněného chytu nebo poškozeného dopadiště a na tuto skutečnost upozornit i jiného návštěvníka, který má záměr do narušené cesty nastoupit.

8. Každý návštěvník je povinen chovat se tak, aby neohrožoval či neomezoval ostatní návštěvníky, v případě výskytu úrazu je povinen poskytnout zraněnému první pomoc a neprodleně přivolat lékaře či zaměstnance, která jej přivolá.

9. Během lezení na stěně či dětské stěně odložte veškeré nepotřebné vybavení, které by mohlo ohrozit Vás nebo jiné návštěvníky (zejména prstýnky, hodinky, klíče, telefon atd.).

10. Zaměstnanec má k dispozici lékárničku pro poskytnutí první pomoci a je povinna zaznamenat vzniklý úraz do knihy úrazů včetně poznamenání údajů případných svědků vzniku úrazu.

11. V dopadišti nenechávejte předměty, které mohou v případě pádu lezce ohrozit na zdraví.

12. Lezení na stěně je povoleno pouze osobám, které před vstup do placené zóny zaplatily vstupní poplatek a zakoupily si čip dle platného ceníku. Každý návštěvník se musí zaregistrovat a vytvořit si účet, který je následně přiřazen k zakoupenému čipu.

13. Návštěvníkům je přísně zakázáno vstupovat na stěnu a provozovat lezení pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek. Provozovatel je v této souvislosti oprávněn osobě, která je zjevně pod vlivem alkoholu či návykové látky, vstup na stěnu nebo dětskou stěnu odepřít, nebo tuto osobu po zjištění skutečnosti vykázat.

13. Všechny služby jsou zpoplatněny dle platného ceníku na: [www.hudysteny.cz/boulderkarlin/cenik](http://www.hudysteny.cz/boulderkarlin/cenik)

14. Osoby mladší 15 let mohou provádět sportovní aktivity na stěně či dětské stěně pouze pod přímým dohledem svého zákonného zástupce nebo jiné osoby starší 18 let, která za něho převezme odpovědnost a tuto skutečnost potvrdí provozovateli potvrzením v registračním formuláři a následným ověřením přes SMS-kód. Zákonný zástupce dítěte či osoba, která za něho převzala odpovědnost, odpovídá za dodržování bezpečnostních pravidel a odpovídá za jejich bezpečnost. Souhlas zákonného zástupce je potřebné ještě vyplnit a podepsat na recepci.

15. Každý návštěvník starší 15 let je povinen se seznámit s provozním řádem. Na vyžádání provozovatele, resp. osoby jím zmocněné (zaměstnance), je povinen též prokázat svou totožnost a věk předložením dokladu totožnosti či jiného identifikačního průkazu s fotografií.

16. Osoby starší 15 let a mladší 18 let mohou provádět sportovní aktivity na stěně samostatně pouze v případě, že předloží provozovateli písemný souhlas zákonného zástupce, v němž zákonný zástupce uvede, že souhlasí se samostatným provozováním sportovních aktivit svého dítěte na stěně a v prostorách sportoviště, a že za něho přebírá plnou odpovědnost. Jinak mohou osoby starší 15 let a mladší 18 let na stěně provádět sportovní aktivity pouze v doprovodu osoby starší 18 let, která za něho převezme odpovědnost a tuto skutečnost potvrdí provozovateli v registračním formuláři a následným ověřením přes SMS-kód.

17. Provozovatel je oprávněn evidovat a verifikovat pro svou potřebu souhlasy zákonných zástupců s tím, aby jejich děti a osoby, za které zodpovídají, provozovaly aktivitu lezení na stěně HUDY Boulder Karlín a prohlášení o převzetí odpovědnosti za osobu mladší 18 let.

18. Vedoucí kurzů jsou povinni před zahájením výcviku na stěně o tom informovat zaměstnance nebo provozovatele.
19. Veškerou odpovědnost za účastníky kurzu přebírají jeho vedoucí. Z důvodu bezpečnosti může mít jeden dospělý na starosti maximálně 6 dětí předškolního věku a 10 dětí ve věku 6–15 let.
20. Vedoucím kurzu může být pouze osoba starší 18 let s příslušným oprávněním pro provozování kurzů na umělé stěně, která má uzavřenou smlouvu o provozování lezeckých kurzů s provozovatelem stěny.
21. Každý návštěvník je povinen udržovat ve všech prostorech stěny čistotu a pořádek. Je povinen dodržovat zásady protipožární prevence a seznámit se s Požární poplachovou směrnicí vyvěšenou v prostorech baru či stěny.
22. V prostorech lezecké stěny je přísně zakázáno kouřit a užívat návykové látky. Alkohol lze konzumovat pouze v prostoru k tomu určeném.
23. Provozování podnikatelské činnosti v prostorech stěny je povoleno pouze se souhlasem provozovatele stěny.
24. Zakázán je vstup se psy a jinými zvířaty.
25. Při poškození nebo ztrátě zapůjčeného vybavení účtuje provozovatel návštěvníkovi odpovídající finanční náhradu poškozené věci.
26. Provozovatel či zaměstnanec je oprávněna kdykoliv vykázat ze stěny osobu, která porušuje ustanovení tohoto provozního řádu včetně bezpečnostních pravidel, a to bez nároku na vrácení zaplaceného vstupného. Provozovatel si vyhrazuje právo neumožnit vstup osobě, která se takového porušování provozního řádu či bezpečnostních pravidel na stěně či dětské stěně dopustila opakovaně.
27. Návštěvníci berou na vědomí a jsou upozorněni na skutečnost, že prostory stěny jsou v provozní době monitorovány bezpečnostními průmyslovými kamerami. Důvodem je kontrola dodržování provozního řádu a bezpečnostních pravidel návštěvníky a ochrana bezpečnosti návštěvníků a ostatních osob. Provozovatel garantuje, že záznam z průmyslové kamery uchovává pouze po nezbytnou dobu umožněnou mu zákonem a užije jej výhradně pro své účely. Provozovatel garantuje ochranu osobních údajů a dat návštěvníků.
28. Návštěvníci svým elektronickým podpisem formou SMS kódu, který jim byl zaslán na předem určené telefonní číslo vyjadřují svůj souhlas s tím, aby provozovatel zpracovával jimi poskytnuté osobní údaje dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění za účelem stanoveným provozovatelem po dobu nezbytně nutnou k dosažení tohoto účelu.
29. Provozní řád je platný od 1.1. 2023 a je závazný pro všechny návštěvníky.
30. Provozovatel si vyhrazuje právo kdykoliv provozní řád měnit a aktualizovat.
31. Potvrzení seznámení s provozním řádem stěny a dětské stěny je také realizováno podpisem formou SMS kódu.

## 2. Platební podmínky

Všechny služby lezecké stěny jsou zpoplatněny dle platného ceníku: [www.hudysteny.cz/boulderkarlin/cenik](http://www.hudysteny.cz/boulderkarlin/cenik)

Platba za služby, na lezecké stěně HUDY Boulder Karlín, kterou provozuje Boulder Area s.r.o., je možná následujícími způsoby:

- V hotovosti na recepci. Lze využít pro zaplacení všech služeb.
- Platební kartou prostřednictvím terminálu společnosti ComGate Payments, a.s. na recepci. Lze využít pro zaplacení všech služeb.
- Bankovním převodem. Bankovním převodem lze platit na základě vystavené faktury.
- Prostřednictvím platební brány společnosti ComGate Payments, a.s. Lze využít pro dobítí kreditu. (Preferovaná varianta)

### Kredit

- Pro zjednodušení plateb a ušetření času na recepci nabízíme možnost dobítí kreditu, ze kterého je následně možné hradit vstupy, půjčovné, lekce, platit občerstvení na baru a další.
- Při složeném kreditu je možné čerpat vstupné automaticky bez nutnosti opakovaných plateb na recepci. Při složení kreditu čerpá zákazník zvýhodněné vstupné (viz aktuálně platný ceník [www.hudysteny.cz/boulderkarlin/cenik](http://www.hudysteny.cz/boulderkarlin/cenik)). Kredit lze uhradit mimo jiné i prostřednictvím platební brány společnosti ComGate Payments, a.s. Tuto možnost naleznete na vašem osobním účtu vytvořeném při registraci pod názvem "Dobítí platební kartou".
- Minimální částka složení kreditu v hotovosti a kartou je 1000,- Kč.
- Při platbě prostřednictvím platební brány není limit stanoven.
- Platnost kreditu je omezena na 24 měsíců. Platnost slevy založené na výši kreditu je 365 dní, tj. jeden kalendářní rok.
- Kredit je možné pouze vyčerpat. Nelze jej vyplatit zpět!

### 3. Dodací podmínky

- Viz provozní řád.

### 4. Reklamační řád

Provozovatel: Boulder area s.r.o., Křižíkova 91a, 186 00, Praha 8- Karlín, IČO: 09443282

#### Jak reklamaci ohlásit

Reklamaci vyúčtování při platbě převodem může zákazník uplatnit do 30 dnů ode dne, kdy mu byla služba vyúčtována nebo vyúčtování doručeno, a to e-mailem na [info@hudyboulder.cz](mailto:info@hudyboulder.cz)

Reklamaci kvality služeb je možné provést e-mailem [info@hudyboulder.cz](mailto:info@hudyboulder.cz). Je nutné takto učinit nejpozději do 3 dnů od poskytnutí reklamované služby.

Reklamace bude řešena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se poskytovatel se zákazníkem nedohodnou jinak.

#### Náležitosti reklamace

1. Jméno a příjmení zákazníka:
2. Kontaktní údaje: e-mail, adresa pro doručení pošty, tel. číslo:
3. Dobu, kdy byla příslušná služba čerpána (datum, hodina):
4. Způsob úhrady služby:
5. Kopie daňového dokladu potvrzující nákup služby:
6. Popis reklamované služby, resp. v čem nebyla splněna služba
7. Datum reklamace a podpis:

Reklamaci není možné uplatnit, pokud zákazník celou službu využil, aniž by ji z důvodu nespokojenosti předčasně ukončil (v případě jednorázového vstupu) nebo pokud ji pravidelně využíval a reklamuje službu až po skončení užívání.

### **Informace zákazníkovi o výsledku reklamace:**

Zákazník bude kontaktován ve lhůtě pro reklamaci písemně nebo e-mailem o výsledku reklamačního řízení.

### **Vrácení platby za reklamovanou službu:**

V případě uznání reklamace bude zákazníkovi částka za reklamovanou službu vrácena následovně.

1. Náhradním čerpáním stejné nebo podobné služby v jiném termínu. Po vzájemné dohodě.
2. V hotovosti na recepci stěny HUDY Boulder Karlín. Částka bude vyplacena proti písemnému potvrzení o převzetí vyplacené částky.
3. Převodem na účet zákazníka.

## **5. Souhlas se zpracováním a užitím osobních údajů**

Provozovatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje poskytnuté návštěvníkem jsou důvěrné a budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy s návštěvníkem a nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě apod. s výjimkou situace související s platebním stykem týkajícím se objednaných služeb. Osobní údaje, které jsou poskytnuty návštěvníkem provozovateli za účelem splnění objednávky, jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Návštěvník dává provozovateli svůj souhlas ke shromažďování a zpracování těchto osobních údajů pro účely splnění předmětu uzavírané smlouvy o poskytování služeb ve sportovním centru provozovatele, a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním. Návštěvník má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům.

Návštěvník dává provozovateli svůj souhlas k použití své mailové adresy k zasílání informací provozního charakteru (např. odstávka určitého sportoviště z důvodu havárie) a dále k zasílání informací o akcích pro klienty konaných ve sportovním centru provozovatele, a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním.