VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Sense Arena s.r.o. • Česká republika

Verze 11/2026

Tyto Všeobecné obchodní podmínky („VOP“) upravují nákup, přístup a užívání tréninkové platformy Sense Arena, souvisejícího softwaru, hardwaru a služeb mezi Sense Arena s.r.o., se sídlem Krátká 2408/6, Vinohrady, 100 00 Praha 10, Česká republika, IČO 24260576, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 198292 („Poskytovatel“), a Zákazníkem.

Kontaktní údaje Poskytovatele: e-mail support@sensearena.com, telefon +420 720 705 267.

VOP platí pro Zákazníky i Podnikatele. Ustanovení výslovně určená Podnikateli platí pouze pro smlouvy s Podnikateli. Zákonná práva Zákazníků nejsou těmito VOP dotčena.

Je-li Objednávka, Nabídka nebo samostatně uzavřená smlouva výslovně v rozporu s těmito VOP, má v rozsahu rozporu přednost takové zvláštní ujednání. Součástí smluvního rámce jsou rovněž Zásady ochrany osobních údajů dostupné na www.sensearena.com/privacy-policy.

1. Definice

1.1 Zákazník – fyzická osoba, která si elektronicky objednává Produkt, Tréninkovou licenci, Hardware nebo jiné služby Sense Arena mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání. Zákazník je spotřebitelem ve smyslu § 419 občanského zákoníku.

1.2 Podnikatel – fyzická nebo právnická osoba, která uzavírá Smlouvu se Sense Arena v souvislosti se svou podnikatelskou nebo profesní činností.

1.3 Smlouva – přijatá Objednávka nebo odsouhlasená Nabídka; podmínky se řídí těmito VOP a případnými dalšími dokumenty, které tvoří samostatné přílohy.

1.4 Tréninková licence – nevýhradní právo přístupu k Produktu a jeho užívání po Dobu předplatného. Tréninková licence je placené předplatné s automatickým obnovením podle článku 8.

1.5 Doba předplatného – počáteční doba zvoleného tarifu a každé její automatické obnovení podle článku 8.

1.6 Produkt – tréninkový software a platforma Sense Arena a související aplikace, obsah, funkce a aktualizace zpřístupněné Poskytovatelem.

1.7 Hardware – hardware prodaný nebo jinak dodaný Poskytovatelem.

1.8 Cena – částka splatná za Tréninkovou licenci, Hardware, školení, instalaci, dopravu nebo jiné sjednané služby.

1.9 Objednávka – objednávka učiněná prostřednictvím webu, aplikace, objednávkového formuláře nebo jiného sjednaného kanálu.

1.10 Nabídka – písemná nebo elektronická nabídka Poskytovatele.

1.11 Podpora – pomoc s používáním Produktu a řešením technických problémů po dobu aktivního předplatného.

1.12 Strana – Poskytovatel nebo Zákazník; Strany – oba společně.

2. Uzavření smlouvy a informace před objednávkou

2.1 Zákazník vybírá Produkt, Tréninkovou licenci, Hardware a případné doplňkové služby prostřednictvím Objednávky nebo přijetím Nabídky.

2.2 Před odesláním závazné Objednávky Poskytovatel Zákazníkovi srozumitelně sdělí zejména: hlavní vlastnosti Produktu a Hardwaru; celkovou Cenu včetně daní; náklady na dopravu a další náklady, nelze-li je určit předem, informaci o tom, že mohou být účtovány; dobu předplatného a opakující se povahu platby, včetně frekvence

účtování; podmínky automatického obnovení a způsob jeho zrušení; dobu trvání závazku a podmínky jeho ukončení; podmínky, lhůtu a postup pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy včetně vzorového formuláře; a údaje o Poskytovateli uvedené v úvodu těchto VOP.

2.3 Tlačítko, kterým Zákazník odesílá závaznou Objednávku, je označeno slovy „Objednávka zavazující k platbě“ nebo jiným obdobným jednoznačným označením.

2.4 Smlouva je uzavřena přijetím Objednávky Poskytovatelem nebo přijetím Nabídky Zákazníkem, nestanoví-li konkrétní objednávkový proces jinak.

2.5 Poskytovatel bez zbytečného odkladu potvrdí uzavření Smlouvy a zašle Zákazníkovi odkaz na úplné a platné znění VOP a vzorovým formulářem pro odstoupení v textové podobě na e-mailovou adresu uvedenou v Objednávce

2.6 Osoba jednající za Podnikatele prohlašuje, že je oprávněna jej zavázat.

3. Dodání, instalace a technické požadavky

3.1 Termíny dodání jsou orientační, není-li výslovně sjednáno jinak. Není-li sjednáno jinak, dodá Poskytovatel Hardware nejpozději do 30 dnů od uzavření Smlouvy.

3.2 Nebezpečí škody na Hardwaru přechází na Zákazníka jeho převzetím.

3.3 Provádí-li instalaci Zákazník, odpovídá za dodržení aktuálních instalačních a uživatelských pokynů.

3.4 Není-li v dokumentaci Produktu stanoveno jinak, musí instalační prostor splňovat minimální technické požadavky Poskytovatele, zejména dostatečný volný prostor (typicky přibližně 4 × 4 m až 7 × 8 m), rovnou podlahu vhodnou pro zvolený hokejový nebo tenisový trénink, vhodné osvětlení bez přímého slunečního svitu rušícího systém, elektrické napájení, internetové připojení a běžné provozní teploty.

4. Tréninková licence a dovolené užití

4.1 Po zaplacení příslušné Ceny a při dodržování Smlouvy uděluje Poskytovatel Zákazníkovi omezenou, nevýhradní, nepřevoditelnou a nesublicencovatelnou Tréninkovou licenci po Dobu předplatného. Licence se vztahuje na aktuální verzi Produktu a na aktualizace obecně zpřístupněné v průběhu Doby předplatného podle zvoleného tarifu.

4.2 Produkt smí Zákazník nebo osoba, které Zákazník umožní trénovat, používat pouze k určeným tréninkovým účelům a v rozsahu počtu osob, zařízení, lokalit a komerčního využití sjednaného v Objednávce nebo Nabídce.

4.3 Zákazník nesmí Produkt rozmnožovat nad rámec nutný k jeho užívání, upravovat, zpětně analyzovat, obcházet jeho technické ochrany ani jej zpřístupňovat třetím osobám nad rámec sjednaných limitů.

5. Užívání Produktu nezletilými a souhlas zákonného zástupce

5.1 Užívání Produktu není omezeno minimálním věkem. Produkt je určen i pro trénink dětí.

5.2 Smlouvu může uzavřít pouze osoba plně svéprávná. Má-li Produkt používat osoba mladší 18 let, uzavírá Smlouvu její zákonný zástupce, který tím zároveň dává souhlas k užívání Produktu touto osobou.

5.3 Zákonný zástupce odpovídá za to, že nezletilá osoba dodržuje bezpečnostní pokyny a varování podle článku 11, a zajistí dohled odpovídající jejímu věku a schopnostem.

5.4 Užívá-li Produkt osoba mladší 15 let, udílí souhlas se zpracováním jejích osobních údajů zákonný zástupce. Podrobnosti jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů.

5.5 Zákazník dodržuje rovněž věková, zdravotní a bezpečnostní pravidla výrobce použitého headsetu a dalších zařízení. Tato pravidla stanoví výrobce zařízení a Poskytovatel je nemůže změnit.

6. Hardware a práva z vadného plnění

6.1 Při koupi Hardwaru přechází vlastnické právo podle Objednávky nebo Nabídky a, není-li uvedeno jinak, zaplacením příslušné kupní ceny v plné výši.

6.2 Projeví-li se u Hardwaru vada do dvou let od převzetí, může Zákazník uplatnit zákonná práva z vadného plnění v rozsahu stanoveném právními předpisy. Nejde o samostatnou dobrovolnou záruku a zákonné podmínky a výjimky tím nejsou dotčeny.

6.3 Vady Hardwaru Zákazník uplatní podle článku 9.6.

6.4 Zrušení automatického obnovení Tréninkové licence samo o sobě neruší povinnost uhradit již splatné částky za Hardware nebo samostatně objednané služby.

7. Cena, fakturace a daně

7.1 Zákazník hradí Ceny uvedené v objednávkovém procesu, v Objednávce, Nabídce nebo v příslušném ceníku. Platební metoda a splatnost jsou uvedeny při nákupu nebo sjednány individuálně.

7.2 Ceny pro Zákazníky jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech dalších daní. Náklady na dopravu a případné další náklady jsou uvedeny samostatně před odesláním závazné Objednávky. Valuta je uvedena u každé Ceny.

7.3 Ceny pro Podnikatele mohou být uvedeny bez daně z přidané hodnoty; v takovém případě je to u Ceny výslovně uvedeno. Daň se účtuje podle právních předpisů platných v místě plnění.

7.4 U předplatného Tréninkové licence může Poskytovatel nebo jeho poskytovatel platebních služeb účtovat zvolenou platební metodu na začátku počáteční Doby předplatného a při každém automatickém obnovení. Cena a frekvence účtování jsou Zákazníkovi sděleny před uzavřením předplatného.

7.5 Je-li Zákazník v prodlení s platbou, Poskytovatel jej na to upozorní a poskytne mu přiměřenou dodatečnou lhůtu. Teprve poté může po splnění zákonných podmínek přístup k Produktu nebo Podporu pozastavit.

8. Doba předplatného, automatické obnovení a zrušení

8.1 TRÉNINKOVÁ LICENCE JE PŘEDPLATNÉ, KTERÉ SE AUTOMATICKY OBNOVUJE, POKUD ZÁKAZNÍK AUTOMATICKÉ OBNOVENÍ NEZRUŠÍ PŘED KONCEM AKTUÁLNÍ DOBY PŘEDPLATNÉHO.

8.2 Měsíční předplatné: počáteční doba jeden (1) měsíc; automaticky se obnovuje vždy o další jeden měsíc.

8.3 Roční předplatné: počáteční doba jeden (1) rok; automaticky se obnovuje vždy o další jeden rok.

8.4 Dvouleté předplatné: počáteční doba dva (2) roky; po jejím uplynutí se automaticky obnovuje vždy o další jeden rok. Dvouleté předplatné je nabízeno za výhodnější cenu Hardwaru výměnou za dvouletý závazek. Tato výhoda i délka závazku jsou Zákazníkovi sděleny před odesláním závazné Objednávky.

8.5 Zákazník může automatické obnovení kdykoli před koncem aktuální Doby předplatného zrušit jedním krokem prostřednictvím tlačítka pro storno předplatného v zákaznické aplikaci, nebo e-mailem na support@sensearena.com. Tlačítko je v aplikaci dostupné po celou Dobu předplatného a jeho použití nevyžaduje žádné další kroky, hovor ani komunikaci s Podporou. Poskytovatel zrušení bez zbytečného odkladu potvrdí v textové podobě.

8.6 Zrušení nabývá účinnosti ke konci aktuální Doby předplatného. Není-li kogentním právním předpisem nebo Smlouvou stanoveno jinak, může Zákazník Produkt používat do tohoto dne a zrušení nezakládá nárok na vrácení Ceny za již zaplacené období.

8.7 Před uzavřením předplatného Poskytovatel zřetelně sdělí jeho opakující se povahu, Cenu nebo způsob jejího určení, frekvenci plateb a dobu obnovení.

8.8 U ročního a dvouletého předplatného zašle Poskytovatel Zákazníkovi upozornění na blížící se automatické obnovení, a to nejdříve 45 dnů a nejpozději 15 dnů před obnovením. Upozornění obsahuje Cenu, dobu obnovení

a způsob, jak obnovení zrušit. U měsíčního předplatného se upozornění nezasílá; Zákazník může obnovení kdykoli zrušit podle článku 8.5.

9. Práva Zákazníka, odstoupení od smlouvy a vrácení peněz

9.1 Zákazník má právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku do 14 dnů bez uvedení důvodu. U kupní smlouvy na Hardware začíná lhůta běžet dnem následujícím po převzetí Hardwaru, u smlouvy o poskytování digitální služby dnem následujícím po uzavření Smlouvy.

9.2 Pro odstoupení může Zákazník použít vzorový formulář, který je přílohou těchto VOP, nebo jakékoli jiné jednoznačné prohlášení zaslané na support@sensearena.com. Poskytovatel přijetí odstoupení bez zbytečného odkladu potvrdí v textové podobě.

9.3 Poskytovatel zpřístupňuje Produkt ihned po uzavření Smlouvy, aniž by po Zákazníkovi požadoval souhlas se zahájením plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení. Právo Zákazníka odstoupit od smlouvy ve lhůtě podle článku 9.1 proto trvá i poté, co Zákazník začne Produkt používat, a Poskytovatel po něm za užívání v této lhůtě nepožaduje žádnou platbu.

9.4 Odstoupí-li Zákazník od smlouvy, vrátí mu Poskytovatel všechny platby, které od něj obdržel, včetně nákladů na dodání ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání, a to do 14 dnů od odstoupení a stejným způsobem platby, nedohodnou-li se Strany jinak. Byl-li dodán Hardware, vrátí jej Zákazník bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů; náklady na zpětnou dopravu nese Zákazník.

9.5 Nad rámec zákonných práv poskytuje Poskytovatel dobrovolnou 30denní garanci vrácení peněz. Zákazník může do 30 dnů od převzetí objednávky požádat na support@sensearena.com o vrácení peněz za celou objednávku včetně Tréninkové licence a Hardwaru. Garance se vztahuje na všechny tarify, včetně dvouletého předplatného zaplaceného předem; v takovém případě se vrací celá uhrazená Cena za předplatné. Vrací se uhrazená Cena i původní náklady na dopravu; náklady na zpětnou dopravu nese Zákazník. Obsahuje-li objednávka Hardware, vrátí jej Zákazník funkční a nepoškozený podle pokynů Podpory. Po splnění podmínek garance Poskytovatel vrátí peníze a ukončí předplatné tak, aby se již neobnovilo. Tato garance neomezuje zákonná práva Zákazníka; pro zákonné odstoupení platí pravidla podle článků 9.1 až 9.4, která může Zákazník využít namísto garance.

9.6 Práva z vadného plnění a reklamace Zákazník uplatní na support@sensearena.com nebo jiným zveřejněným způsobem. Poskytovatel vydá Zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí reklamace a reklamaci včetně odstranění vady vyřídí nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, nedohodnou-li se Strany na delší lhůtě.

9.7 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa www.coi.cz. Zákazník se může na Českou obchodní inspekci obrátit, nepodaří-li se spor vyřešit přímo s Poskytovatelem. Tím není dotčeno právo Zákazníka obrátit se na soud.

9.8 Tato VOP neomezují zákonná práva Zákazníka.

10. Podpora

10.1 Po dobu aktivního předplatného zajišťuje Poskytovatel Zákazníkovi Podporu.

10.2 Při dotazu nebo technickém problému Zákazník napíše na support@sensearena.com a stručně popíše problém.

10.3 Podpora pomáhá s Produktem a dodaným Hardwarem. Nezahrnuje správu domácí sítě Zákazníka ani opravy zařízení jiných výrobců.

10.4 Zákonná práva Zákazníka při vadě zůstávají zachována.

11. Povinnosti Zákazníka a bezpečnost

11.1 Zákazník zajistí, aby on i každá osoba, které umožní Produkt používat, dodržovali bezpečnostní pokyny a varování, udržovali bezpečný tréninkový prostor a chránili přístupové údaje.

11.2 Trénink ve virtuální realitě zahrnuje pohyb a může být spojen s rizikem kolize, ztráty rovnováhy, nevolnosti nebo úrazu. Osoba, která Produkt používá, má při obtížích trénink ukončit a dodržovat zdravotní, věkové a prostorové pokyny.

11.3 Zákazník bere na vědomí povahu tohoto rizika a v rozsahu, v jakém to právní předpisy dovolují, je přijímá; tím nejsou vyloučeny odpovědnosti, které podle zákona vyloučit nelze, zejména odpovědnost za újmu způsobenou vadou Produktu nebo Hardwaru, úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

11.4 Zákazník odpovídá za činnost pod svým účtem a bez zbytečného odkladu oznámí Poskytovateli jeho zneužití.

12. Vady, jakost a dostupnost služby

12.1 Poskytovatel poskytuje Produkt a Hardware v souladu se Smlouvou a s kogentními pravidly o jakosti, vadách, digitálním obsahu a digitálních službách.

12.2 Technické systémy mohou podléhat údržbě, aktualizacím a přerušením. Plánovanou údržbu, která podstatně omezí dostupnost Produktu, Poskytovatel oznámí předem, umožňují-li to okolnosti.

12.3 Zákazník oznámí vady bez zbytečného odkladu na support@sensearena.com a poskytne přiměřenou součinnost k jejich diagnostice.

13. Duševní vlastnictví

13.1 Poskytovatel a jeho poskytovatelé licencí si ponechávají veškerá práva duševního vlastnictví k Produktu, softwaru, obsahu, dokumentaci, ochranným známkám, designům a know-how.

13.2 Zákazník získává pouze omezenou Tréninkovou licenci výslovně uvedenou ve Smlouvě, případně v Objednávce.

14. Osobní údaje a účty

14.1 Zpracování osobních údajů se řídí Zásadami ochrany osobních údajů Poskytovatele dostupnými na www.sensearena.com/privacy-policy a použitelnými právními předpisy, včetně obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

14.2 Podnikatel odpovídá za to, že má odpovídající právní titul pro předání osobních údajů osob, kterým umožňuje Produkt používat, a že těmto osobám poskytl potřebné informace. Je-li to vyžadováno, použije se samostatné ujednání o zpracování osobních údajů.

15. Důvěrnost

15.1 Každá Strana chrání neveřejné obchodní, technické a komerční informace druhé Strany a použije je pouze pro plnění Smlouvy.

15.2 To se nevztahuje na informace veřejné bez porušení povinnosti, již oprávněně známé, nezávisle vytvořené, oprávněně získané od třetí osoby, ani na případy povinného zveřejnění podle právních předpisů.

16. Pozastavení a ukončení

16.1 Poskytovatel může dočasně omezit přístup k Produktu, není-li uhrazena splatná platba, dochází-li k závažnému porušování těchto VOP, nebo je-li ohrožena bezpečnost služby či ostatních osob.

16.2 Pokud to okolnosti a právní předpisy umožňují, Poskytovatel Zákazníka předem upozorní a dá mu přiměřenou možnost problém napravit.

16.3 Každá Strana může Smlouvu ukončit, poruší-li druhá Strana Smlouvu závažným způsobem a nenapraví-li porušení v přiměřené lhůtě uvedené v písemné výzvě.

16.4 Je-li Smlouva ukončena z důvodu na straně Poskytovatele, vrátí Poskytovatel Zákazníkovi poměrnou část Ceny odpovídající nevyužité Době předplatného.

17. Odpovědnost

17.1 Zákazník má vždy práva, která mu přiznává zákon, a tato VOP je neomezují.

17.2 Uzavírá-li Smlouvu Podnikatel, Poskytovatel v rozsahu povoleném zákonem neodpovídá za nepřímé škody, ušlý zisk, ztrátu obchodních příležitostí ani ztrátu dat.

17.3 Celková odpovědnost Poskytovatele vůči Podnikateli je omezena na částku, kterou Podnikatel zaplatil za dotčenou službu za 12 měsíců před vznikem škody. Toto omezení neplatí v případech, kdy zákon omezení odpovědnosti zakazuje, zejména u újmy způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti a u újmy na přirozených právech člověka.

18. Rozhodné právo a řešení sporů

18.1 Smlouva a tyto VOP se řídí právem České republiky.

18.2 Má-li Zákazník obvyklé bydliště v jiném státě, není tím dotčena ochrana, kterou mu poskytují kogentní ustanovení práva tohoto státu.

18.3 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce podle článku 9.7. K rozhodování sporů jsou příslušné soudy České republiky, nestanoví-li kogentní právní předpis jinak.

19. Změny Produktu a VOP

19.1 Poskytovatel může Produkt a tyto VOP do budoucna měnit z oprávněných důvodů, zejména při změně právních předpisů, z bezpečnostních důvodů, při technickém rozvoji Produktu nebo při změně nákladů na poskytování služby. Změna se nemůže dotknout podstatných prvků Smlouvy, zejména již sjednané Ceny za probíhající Dobu předplatného a rozsahu Tréninkové licence, ledaže s ní Zákazník vysloví souhlas.

19.2 Změnu VOP, která se dotýká trvajícího předplatného, Poskytovatel oznámí Zákazníkovi nejméně 30 dnů před její účinností, a to e-mailem nebo v zákaznické aplikaci, spolu s úplným novým zněním.

19.3 Zákazník může do dne účinnosti změny předplatné ukončit s účinností k tomuto dni. V takovém případě mu Poskytovatel vrátí poměrnou část již zaplacené Ceny odpovídající nevyužité Době předplatného. Na toto právo Poskytovatel Zákazníka v oznámení upozorní.

19.4 Zákonná práva Zákazníka při změně digitální služby zůstávají zachována.

20. Oznámení, postoupení a závěrečná ustanovení

20.1 Poskytovatel může Zákazníkovi posílat informace o objednávce, předplatném a službě na e-mail či telefon uvedený v účtu nebo přímo do aplikace. Obchodní sdělení zasílá pouze na základě souhlasu Zákazníka nebo na jiném právním základě, který právní předpisy dovolují; souhlas lze kdykoli odvolat.

20.2 Zákazník odpovídá za správnost a aktuálnost svých kontaktních údajů.

20.3 Podnikatel může převést Smlouvu na jinou osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Poskytovatel může Smlouvu převést v souvislosti s převodem svého podnikání, nejsou-li tím dotčena zákonná práva Zákazníka.

20.4 Žádná Strana neodpovídá za nesplnění povinnosti způsobené mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na její vůli. Trvá-li taková překážka u Poskytovatele déle než 30 dnů, může Zákazník předplatné ukončit a Poskytovatel mu vrátí poměrnou část Ceny.

20.5 Ukončením Smlouvy nejsou dotčeny články 13, 15 a 17 a dále ustanovení, u nichž to vyplývá z jejich povahy.

20.6 Smlouva, tyto VOP a dokumenty, na které odkazují, tvoří úplné ujednání Stran o předmětu Smlouvy.

20.7 Je-li některé ustanovení neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nemá to vliv na ostatní ustanovení.

20.8 Tyto VOP jsou vydány v českém a anglickém znění. V případě rozporu mezi oběma zněními je rozhodné české znění.

Příloha 1 – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Vyplňte a odešlete tento formulář pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy. Formulář zašlete na support@sensearena.com

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží / o poskytování této služby:

Datum objednání / datum obdržení:

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

Číslo objednávky:

Podpis spotřebitele

Datum: