Podmínky TrailHunt

Verze 2026-09-16-1 · účinná od 16. 9. 2026

Podmínky hry

TrailHunt je venkovní městská hra ovládaná vlastními telefony hráčů. Skupina odpovídá za vhodné vybavení, nabití telefonů a mobilní připojení.

Po potvrzení platby za online nákup pro vybrané město je zakoupená hra dostupná v zákaznické sekci po přihlášení. Zákazník zde může připravit nastavení herního kola; samotným zaplacením ani nastavením kola čerpání hry nezačíná. K otevření herního kola a zahájení čerpání hry dochází až po úspěšném dokončení kroku „Potvrdit a otevřít hru“. Otevřením se zákazník připojí jako první hráč a pořadatel skupiny a umožní se připojení dalších telefonů prostřednictvím kódu kola nebo QR kódu. Otevření kola je odlišné od následného spuštění samotné hry. Podmínky zániku práva spotřebitele na odstoupení od smlouvy při otevření kola upravuje článek 7 těchto obchodních podmínek.

Vybraná partnerská místa mohou nabízet hru osobně za vlastní zvýhodněnou cenu. Prodávajícím a smluvní stranou zůstává ve všech prodejních kanálech eSoul s.r.o.; partnerské místo zajišťuje místní průběh prodeje, platby a zahájení kola v rozsahu uvedeném u konkrétní nabídky.

Herní kolo má časový limit uvedený u konkrétní nabídky nebo nastavený v jejím rámci. Pokud nabídka umožňuje změnu, zákazník jej zvolí před otevřením kola. Doporučená doba je 90 minut pro svižnou hru a 120 minut pro volnější tempo. Čas se počítá od spuštění samotné hry; po uplynutí nastaveného limitu se kolo automaticky ukončí.

Hrajte pouze ve dne, za vhodného počasí a na veřejně a legálně přístupných místech. Některé části herního prostoru mohou mít vlastní otevírací dobu nebo mohou být dočasně uzavřené. Přednost mají vždy bezpečnost, právní předpisy a pokyny vlastníka nebo správce místa.

Hra je doporučena hráčům od 13 let. Hráči mladší 15 let by měli hrát v doprovodu odpovědné dospělé osoby. Jde o doporučení, nikoli o podmínku vstupu nebo věkové ověřování.

Obchodní podmínky

1. Rozsah podmínek

Tyto obchodní podmínky upravují nákup jednorázového přístupu ke hře TrailHunt od eSoul s.r.o. prostřednictvím webu trailhunt.cz nebo pověřeného partnerského prodejního místa. Je-li zákazník fyzickou osobou, která nejedná v rámci svého podnikání nebo povolání, je spotřebitelem a náleží mu ochrana podle právních předpisů na ochranu spotřebitele.

Prodávajícím a poskytovatelem hry je ve všech prodejních kanálech eSoul s.r.o. Partnerské prodejní místo jedná při prodeji jménem a na účet eSoul s.r.o. a v tomto postavení může zákazníkovi představit vlastní nabídku, přijmout platbu a zajistit založení nebo zahájení kola. Totožnost partnerského prodejního místa, cena nabídky, způsob platby a rozsah místního plnění jsou sděleny před nákupem.

2. Provozovatel a prodávající

Obchodní firma	eSoul s.r.o.
Sídlo	Kurzova 2222/16, Stodůlky, 155 00 Praha 5, Česká republika
IČO	17582571
DIČ	CZ17582571
Zápis v rejstříku	Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 373517
E-mail	support@trailhunt.cz
Telefon	+420 778 088 200

3. Nabízený digitální obsah a technické požadavky

Zakoupením získává zákazník právo zpřístupnit vybranou hru a vytvořit jedno herní kolo, pokud nabídka výslovně neuvádí jiný rozsah. Popis hry před objednáním uvádí zejména město, hlavní vlastnosti, cenu, případnou dobu platnosti, předpokládanou délku a počet podporovaných herních telefonů.

Hra funguje v aktuálním webovém prohlížeči bez instalace samostatné aplikace. Je potřeba kompatibilní telefon s nabitou baterií, mobilním internetem a povolenou funkcí určování přesné polohy; některé úkoly vyžadují fotoaparát. Přístup chrání zákaznické, herní a hráčské kódy nebo neveřejné odkazy. Hra není určena k propojení s jiným softwarem nad rámec běžných funkcí prohlížeče a výslovně nabízených exportů. Konkrétní známá omezení kompatibility, interoperability nebo další technické požadavky jsou uvedeny v popisu hry před objednáním.

Provozovatel zajišťuje nezbytné aktualizace serverového obsahu a funkcí hry po dobu, po kterou je spotřebitel může s ohledem na povahu a účel digitálního obsahu rozumně očekávat. Ty se uplatňují automaticky; zákazník musí udržovat zařízení, operační systém a prohlížeč v podporovaném

a bezpečném stavu.

4. Objednávka a uzavření smlouvy

Při online nákupu zákazník před odesláním objednávky zkontroluje vybranou hru, celkovou cenu a zadané údaje a může je opravit. Objednávku odešle tlačítkem nebo obdobným prvkem, který jednoznačně sděluje, že objednávka zavazuje k platbě. Před odesláním zákazník samostatně potvrdí, že se seznámil s těmito podmínkami.

Odesláním objednávky zákazník podává návrh na uzavření smlouvy. Provozovatel bez zbytečného odkladu zašle zákazníkovi e-mailem potvrzení o obdržení objednávky; toto potvrzení samo o sobě není přijetím návrhu ani potvrzením uzavření smlouvy. Po úspěšném potvrzení platby provozovatel návrh přijme samostatným e-mailem potvrzujícím uzavření smlouvy. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy toto přijetí dojde zákazníkovi. Potvrzení o uzavření smlouvy obsahuje údaje objednávky, verzi přijatých podmínek a tyto obchodní podmínky ve formátu PDF jako přílohu, aby je mohl zákazník uložit a znovu zobrazit v nezměněné podobě. Provozovatel archivuje znění podmínek a záznam o jejich přijetí. Smlouva se uzavírá v českém jazyce; údaje o nákupu jsou zákazníkovi dostupné také v zákaznické sekci po přihlášení e-mailovým odkazem.

Při nákupu u partnerského prodejního místa jsou konkrétní nabídka, cena, způsob platby a způsob zpřístupnění sděleny před uzavřením smlouvy. Partner potvrdí nákup jménem prodávajícího a předá zákazníkovi potvrzení smlouvy a tyto podmínky v listinné nebo jiné textové podobě, kterou může zákazník uchovat a znovu zobrazit v nezměněné podobě.

5. Cena a platba

Celková cena v českých korunách, včetně DPH a všech povinných poplatků, je uvedena u konkrétní nabídky a znovu před odesláním objednávky. Zákazník hradí pouze cenu a případné další náklady výslovně zobrazené v objednávce. Dostupné platební metody a jejich podmínky jsou uvedeny v nákupním procesu. Za elektronické zpřístupnění hry se neúčtuje dopravné, balné ani jiný poplatek za dodání.

Online platbu zpracovává platební brána GoPay. Při platbě kartou zadává zákazník platební údaje přímo poskytovateli platební služby; provozovatel obdrží pouze stav a referenci potřebnou k ověření a přiřazení platby. Platební brána může použít ověření 3-D Secure. Potvrzení objednávky a platby a fakturu obdrží zákazník e-mailem. Fakturační údaje jsou nepovinné; jejich nevyplnění nebrání vystavení ani zaslání faktury.

U partnerského prodejního místa lze použít pouze způsob platby sdělený u dané nabídky před nákupem. Partner přijímá platbu pro prodávajícího a předá zákazníkovi doklad v listinné nebo elektronické podobě.

6. Zpřístupnění a platnost hry

Po potvrzení úhrady online nákupu provozovatel bez zbytečného odkladu zpřístupní pokyny pro vytvoření kola na obrazovce nebo prostřednictvím e-mailu. Přístup je určen pro skupinu zákazníka; kód kola ani neveřejný odkaz nesmí být zveřejněn, dále prodáván nebo využíván k obcházení omezení služby.

Pokud má přístup omezenou dobu platnosti nebo je hra určena pro konkrétní datum či období, je tato informace uvedena před objednáním a v potvrzení objednávky.

U nákupu přes partnerské prodejní místo partner založí, zpřístupní nebo zahájí kolo způsobem a v čase uvedeném u konkrétní nabídky a předá skupině potřebný kód nebo QR.

7. Odstoupení od smlouvy

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud zákon nestanoví jinak. Den uzavření smlouvy se do lhůty nezapočítává. Připadne-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, končí lhůta nejbližší následující pracovní den. K zachování lhůty postačí odstoupení prokazatelně odeslat nejpozději v její poslední den.

Spotřebitel může od smlouvy odstoupit jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči Provozovateli, zejména e-mailem zaslaným na adresu support@trailhunt.cz. Spotřebitel může využít také vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je uveden na konci tohoto článku.

Pro odstoupení prostřednictvím zákaznické sekce najde spotřebitel po přihlášení na stránce „Moje hry“ v přehledu „Zakoupené hry“ u příslušné zakoupené hry výrazně zobrazené a snadno dostupné tlačítko „Odstoupit od smlouvy“, po jehož stisknutí následuje potvrzení „Potvrdit odstoupení od smlouvy“. Toto tlačítko je dostupné po celou 14denní lhůtu pro odstoupení, dokud herní kolo nebylo otevřeno a dokud spotřebitel neudělil souhlas se zahájením plnění před uplynutím této lhůty podle tohoto článku. O přijetí odstoupení učiněného prostřednictvím zákaznické sekce Provozovatel spotřebitele bez zbytečného odkladu informuje e-mailem, včetně potvrzení obsahu odstoupení a data a času jeho odeslání.

Orientační lhůta zobrazená v zákaznické sekci vychází z evidovaného odeslání potvrzení o uzavření smlouvy. Odeslání e-mailu samo o sobě neprokazuje jeho dojití zákazníkovi. Pokud potvrzení došlo později nebo nebylo dostupné, může se spotřebitel obrátit na podporu; Provozovatel lhůtu posoudí individuálně. Nedostupnost samoobslužné funkce odstoupení neomezuje zákonná práva spotřebitele ani možnost odstoupit jiným způsobem uvedeným v tomto článku.

Poskytnutí digitálního obsahu před uplynutím 14denní lhůty

TrailHunt je poskytován jako digitální obsah zpřístupňovaný online bez použití hmotného nosiče.

Spotřebitel bere na vědomí, že pokud požaduje zpřístupnění digitálního obsahu před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy, musí předem výslovně souhlasit se zahájením plnění před uplynutím této lhůty a současně vzít na vědomí, že tím ztrácí právo na odstoupení od smlouvy.

Tento souhlas spotřebitel uděluje aktivním úkonem v zákaznické sekci bezprostředně před otevřením herního kola, zaškrtnutím samostatného potvrzovacího políčka a následným potvrzením otevření hry. Samotné odsouhlasení těchto obchodních podmínek se za takový výslovný souhlas nepovažuje.

Pokud spotřebitel tento souhlas neudělí, Provozovatel digitální obsah před uplynutím 14denní lhůty nezpřístupní. V takovém případě může spotřebitel od smlouvy ve 14denní lhůtě odstoupit.

Pokud spotřebitel výslovně souhlasí se zpřístupněním digitálního obsahu před uplynutím 14denní lhůty a vezme na vědomí ztrátu práva na odstoupení, jeho právo odstoupit od smlouvy zaniká při splnění zákonných podmínek okamžikem otevření herního kola, kterým se umožní připojování jednotlivých telefonů ke hře.

Potvrzení o uzavření smlouvy poskytne Provozovatel spotřebiteli způsobem uvedeným v článku 4 těchto obchodních podmínek. Otevření herního kola, znění uděleného souhlasu a prohlášení o vědomí ztráty práva na odstoupení, včetně data a času jejich udělení, potvrdí Provozovatel bez zbytečného odkladu samostatným e-mailem v podobě, kterou lze uložit a znovu zobrazit v nezměněné podobě.

Nejsou-li zákonné podmínky pro zánik práva na odstoupení splněny, toto právo nezaniká. Tím nejsou dotčena práva z vadného plnění.

Vrácení peněžních prostředků

Pokud spotřebitel od smlouvy platně odstoupí, Provozovatel mu vrátí všechny peněžní prostředky, které od něj na základě smlouvy přijal, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

Pro vrácení peněžních prostředků Provozovatel použije stejný způsob platby, který spotřebitel použil při uskutečnění původní transakce, pokud se se spotřebitelem nedohodne jinak a pokud mu tím nevzniknou další náklady.

Po odstoupení od smlouvy Provozovatel zneplatní přístup spotřebitele k příslušnému digitálnímu obsahu, pokud tak stanoví právní předpisy nebo je to vzhledem k povaze odstoupení nezbytné.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Adresát:
eSoul s.r.o.
Kurzova 2222/16, Stodůlky, 155 00 Praha 5, Česká republika
e-mail: support@trailhunt.cz
tel.: +420 778 088 200

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu TrailHunt:

Datum objednání:
Číslo objednávky:
Jméno a příjmení spotřebitele:
Adresa spotřebitele:
E-mail spotřebitele:

Datum:

Podpis spotřebitele (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě):

8. Práva z vadného plnění a reklamace

Provozovatel odpovídá za to, že digitální obsah odpovídá sjednanému popisu, rozsahu, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě, bezpečnosti a dalším sjednaným vlastnostem a že má vlastnosti, které může spotřebitel u digitálního obsahu tohoto druhu rozumně očekávat. Provozovatel dále zajišťuje poskytování nezbytných aktualizací po dobu, po kterou je spotřebitel může s ohledem na povahu a účel digitálního obsahu rozumně očekávat. Zákonná práva spotřebitele z vadného plnění nejsou těmito podmínkami omezena.

Jedná-li se o jednorázově poskytnutý digitální obsah, může spotřebitel vytknout vadu, která se na digitálním obsahu projeví nebo vyskytne v době dvou let od jeho zpřístupnění.

Reklamaci lze uplatnit na support@trailhunt.cz. Spotřebitel uvede zejména číslo objednávky, kontaktní e-mail, název hry, popis problému, kdy problém nastal a požadovaný způsob vyřízení. Provozovatel spotřebiteli v textové podobě potvrdí datum uplatnění reklamace, její obsah, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje spotřebitele. O výsledku reklamace informuje spotřebitele na kontaktní e-mail.

Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu a účelu, pro který jej spotřebitel požadoval. Provozovatel spotřebiteli vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

TrailHunt je digitální obsah poskytovaný bez použití hmotného nosiče, proto se při reklamaci nezasílá žádné fyzické zboží.

Má-li digitální obsah vadu, může spotřebitel za zákonných podmínek požadovat její odstranění, pokud není odstranění vady nemožné nebo nepřiměřeně nákladné. Pokud nejsou splněny podmínky pro odstranění vady nebo není vada odstraněna v přiměřené době, může spotřebitel za zákonných podmínek požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit.

K posouzení technické vady může být nutné sdělit Kód kola, jméno používané ve hře, čas události a základní informace o použitém zařízení. Kód hráče sdělí spotřebitel pouze tehdy, pokud si jej podpora vyžádá pro ověření a řešení konkrétního problému.

Za vadu digitálního obsahu se nepovažuje problém způsobený výhradně nekompatibilním nebo nedostatečně nabitým zařízením spotřebitele, chybějícím mobilním připojením, zakázáním potřebného oprávnění telefonu nebo porušením zveřejněných technických požadavků. Tím nejsou dotčena zákonná práva spotřebitele v případě, že problém vznikl z důvodů na straně Provozovatele.

Dočasná nepřístupnost herního místa z důvodu, který není pod kontrolou Provozovatele, sama o sobě nepředstavuje vadu digitálního obsahu, pokud digitální obsah jinak odpovídá sjednaným vlastnostem. Tím nejsou dotčena práva spotřebitele v případě, že nepřístupnost místa brání poskytnutí sjednaného plnění nebo pokud bylo spotřebiteli ze strany Provozovatele přislíbeno jiné řešení.

Nad rámec zákonných práv z vadného plnění Provozovatel neposkytuje samostatnou obchodní záruku, není-li u konkrétní nabídky výslovně uvedeno jinak.

> **Vzor reklamace**
>
> Reklamuji hru [název hry], číslo objednávky [číslo]. Problém nastal dne [datum a čas] a projevil se takto: [popis problému].
> Požaduji [odstranění vady / přiměřenou slevu / jiné zákonné řešení].
> Kontaktní e-mail: [e-mail].
> Kód kola, typ zařízení a případný snímek chyby přikládám, jsou-li pro posouzení reklamace potřebné.

9. Počasí, přístupnost míst a přerušení hry

Hra probíhá ve veřejném prostoru, jehož stav provozovatel nemůže trvale ovládat. Počasí, dočasná uzavírka nebo omezení otevírací doby samy o sobě nejsou vadou digitálního obsahu. Tím nejsou dotčena práva zákazníka, pokud hra neodpovídá vlastnostem, které provozovatel slíbil, nebo ji kvůli vadě na straně provozovatele nelze řádně využít.

Provozovatel může nezbytně omezit zpřístupnění digitálního obsahu kvůli údržbě, bezpečnosti nebo okolnostem mimo svou kontrolu. Pokud takové omezení podstatně zabrání využití zakoupené hry, zákazník se může obrátit na podporu a provozovatel nabídne řešení odpovídající okolnostem

a zákonným právům zákazníka.

Zákaznická podpora není poskytována nepřetržitě. Aktuální kontakty a případná zveřejněná doba dostupnosti podpory jsou uvedeny na stránce Kontakt; mimo tuto dobu hráči používají pokyny a samoobslužné možnosti dostupné přímo ve hře.

10. Bezpečnost a odpovědnost hráčů

Hráči se účastní na vlastní odpovědnost, musí dodržovat dopravní předpisy, pohybovat se pouze na veřejně a legálně přístupných místech, respektovat pokyny úřadů a vlastníků a přizpůsobit hru počasí, zdravotnímu stavu a okolí. Osoby, které potřebují dohled, musí mít odpovědný doprovod. Podrobné pokyny jsou na stránkách Jak hrát a Bezpečnost.

Nic v těchto podmínkách nevylučuje ani neomezuje odpovědnost provozovatele v rozsahu, v jakém ji podle zákona nelze vyloučit nebo omezit. Herní body nemají peněžní hodnotu a nelze je směnit za peníze.

11. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje získáváme při objednávce a v průběhu hry. Jsou zpracovávány v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů. Informace o zpracování údajů při objednávce a hře jsou uvedeny na stránce Ochrana osobních údajů.

12. Stížnosti a mimosoudní řešení sporů

Stížnost nebo spor se nejprve pokusíme vyřešit přímo prostřednictvím support@trailhunt.cz.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelského sporu je příslušná Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz, web coi.gov.cz/informace-o-adr.

13. Závěrečná ustanovení

Smlouva se řídí právem České republiky. Tím není spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují kogentní právní předpisy země jeho obvyklého bydliště, pokud se podle použitelného práva uplatní.

Na objednávku se použije znění podmínek účinné v okamžiku jejího odeslání. Pozdější změny se vztahují pouze na nové smlouvy. Kontaktní údaje provozovatele jsou také na stránce Kontakt.