

## **Všeobecně závazné obchodní podmínky rezervace, prodeje a on-line prodeje vstupenek prostřednictvím internetu a podmínky účasti na kulturních akcích, platné v Kulturních zařízeních města Pelhřimova p.o.**

### **Předmět obchodních podmínek**

Níže uvedené všeobecné závazné obchodní podmínky upravují prodej vstupenek a účast na kulturních a společenských akcích, případně jiných akcích pořádaných Kulturními zařízeními města Pelhřimova p.o. (dále jen „provozovatel“) nebo akcí v prostorách spravovaných Kulturními zařízeními města Pelhřimova p.o. a všechny smluvní vztahy se zákazníky, které z toho vyplývají a vymezují práva prodávajícího (provozovatel) a kupujícího (zákazník). Zákazník, který si zakoupí vstupenky a zúčastní se akcí výše uvedených, bez výhrad přijímá veškerá ustanovení těchto obchodních podmínek a je povinen se jimi řídit.

Zde uvedené obchodní podmínky jsou platné v den zakoupení vstupenky, provedení rezervace nebo on-line nákupu vstupenky zákazníkem.

### **On-line prodej vstupenek, ceny a poplatky při on-line prodeji**

On-line prodej vstupenek se realizuje prostřednictvím portálu <http://www.kulturape.cz> smluvního partnera, společnosti Ticketware s.r.o. Smluvní partner zprostředkovává, pokud není uvedeno jinak pouze prodej vstupenek z pověření pro kulturní akce Kulturních zařízení města Pelhřimova, p.o.. Zakoupením vstupenek vzniká smluvní vztah přímo mezi zákazníkem a provozovatelem. Provozovatel neodpovídá za žádnou škodu či jakoukoliv jinou újmu, která by vznikla zákazníkovi nebo jakékoliv třetí osobě v souvislosti s návštěvou akcí, zejména neodpovídá za žádné výlohy, které zákazníkovi vznikly v souvislosti s akcí. Zákazník kupuje vstupenky za cenu zobrazenou při transakci, ta je konečná včetně případné zákonné sazby daně z přidané hodnoty. Případný předprodejní poplatek, který navyšuje cenu objednávky, je vždy uveden při výpisu objednávky. Zaplacené vstupné se nevrací, není-li výslovně uvedeno jinak. Zakoupená vstupenka se nevyměňuje. V případě ztráty či poškození se náhradní vstupenka neposkytuje.

Výběrem platební metody a kliknutím na tlačítko „Pokračovat“ potvrzuje současně zákazník souhlas se všeobecnými obchodními podmínkami poskytovatele. Po potvrzení objednávky má zákazník možnost využít službu bankovního převodu, která ho přesměruje na internetové bankovníctví jeho banky a prostřednictvím internet bankingu odešle platbu. Prodávající expeduje vstupenky ihned po přijetí potvrzení o úhradě. Převody peněz jsou uskutečňovány prostřednictvím účtu společnosti GoPay s.r.o., bankovního převodu nebo platby kartou. Citlivé vstupní údaje, které zadáváte do systému internetového bankovníctví jsou chráněny platebními branami bank a nedostávají se do prostředí třetích stran. Zpracovatelé plateb vidí pouze informace o transakci, které jim banka s odeslanou transakcí sdělí. Poskytovatel platebních služeb je společnost Ticketware s.r.o. se sídlem Nad Pískovnou 1450/5, 140 00 Praha 4, IČ: 03485285, DIČ: CZ03485285.

Informace: [podporacr@cinemaware.eu](mailto:podporacr@cinemaware.eu).

### **Rezervace vstupenek**

Vstupenky si lze rezervovat na maximální dobu 48 hodin, poslední možnost provedení rezervace má zákazník 96 hodin před plánovaným začátkem akce. V případě rezervace vstupenek na filmová představení v kině Vesmír je platnost internetové rezervace od jejího vytvoření až do doby 24 hodin před začátkem představení. Vytvořenou internetovou rezervaci si zákazník vyzvedne pouze v místě předprodeje, Turistickém informačním centru Pelhřimov, Masarykovo náměstí 10 a to při sdělení variabilního čísla internetové rezervace. Zákazník může být vyzván k předložení svých identifikačních dokladů personálem provozovatele za účelem kontroly. Zákazník bere na vědomí, že v případě, že si vstupenky nevyzvedne ve stanoveném čase, provozovatel vstupenky uvolní k dalšímu prodeji bez dalšího oznámení zákazníkovi. Stanovený čas je oznámen zákazníkovi ihned po ukončení rezervace v rezervačním systému a zároveň zaslán emailem, pokud byl email správně zadán. Ve stanovené době 96 hodin, předcházející termínu představení už nejsou rezervace možné, pouze přímý nákup vstupenek. Zákazník bere na vědomí, že současně si může rezervovat vstupenky pouze na jedno představení, maximální počet vstupenek pro rezervaci určuje provozovatel. Rezervovat vstupenky na další představení může až po ukončení rezervace, kterou předtím začal. Pokud zákazník nedodrží tyto pokyny, provozovatel neručí za správné provedení rezervací přesto, že zákazník obdrží email o potvrzení rezervace. Provozovatel si vyhrazuje právo na zrušení takové rezervace, a to bez oznámení zákazníkovi. Zákazník bere na vědomí a bezvýhradně souhlasí, že jím zadané kontaktní údaje mohou být zaznamenány v systému za účelem pozdějšího kontaktování provozovatelem nebo obsluhou kulturního zařízení. A současně bere na vědomí a souhlasí, že v případě opakovaného nevyzvednutí vstupenky a neodvolání rezervace mu může být budoucí rezervace zablokována. Rezervaci lze provést a stejně tak odvolat také osobně nebo telefonicky v místě předprodeje, Turistickém informačním centru Pelhřimov.

## Nestandardní situace při prodeji vstupenek

Zákazník má právo na podání reklamace, nedojde-li k úplnému a k řádnému nabytí všech zaplacených vstupenek. Reklamací se uplatňuje **bezprostředně po nákupu** vstupenek. Zákazník je povinen bezprostředně po převzetí/obdržení vstupenky (vstupenek) zkontrolovat správnost obdržených údajů. V případě zjištěných nesrovnalostí bude na základě okamžité reklamace zákazníka provozovatelem reklamovaná vstupenka (vstupenky) prostřednictvím systému zrušena a zákazníkovi bude vrácena zaplacená peněžní částka. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Reklamací lze uplatnit pouze v tom případě, kdy zákazník postupoval podle obchodních podmínek. V případě, kdy dojde ke vzniku nestandardní situace v době kratší než 1 pracovní den před termínem konání akce, provozovatel nemůže zákazníkovi garantovat nárok na konkrétní zakoupenou vstupenku (vstupenky). Nastalou situaci řeší pověřené osoby provozovatele. Pověřená osoba provozovatele podá zákazníkovi informaci o způsobu a termínu řešení reklamace. V případě, že při koupi vstupenek prostřednictvím internetu došlo sice k odepsání částky z účtu zákazníka, ale vstupenky se nezobrazují, je třeba kontaktovat na uvedených kontaktech provozovatele se sdělením informace o nákupu a platební metodě. Pověřená osoba provozovatele ověří informace a podá zákazníkovi vyrozumění.

### **Nestandardní situace vzniklé při vstupu na místo konání akce a podmínky místa konání akce**

Předložením vstupenky při vstupu a vstupem na místo konání akce vyjadřuje držitel vstupenky souhlas s provozními předpisy místa konání akce, s pokyny pořadatele a s podmínkami, které se k nim vážou. Na akci bude vpuštěn pouze první předložitel příslušné on-line zakoupené vstupenky. V případě jakýchkoliv nestandardních situací, vzniklých při vstupu na místo konání akce, je zákazník povinen kontaktovat neprodleně přítomné zástupce provozovatele.

Personál zajišťující bezpečnost je oprávněn nevpustit návštěvníka akce bez zajištění předmětů, jejichž vnesení na místo konání akce je nepřipustné, jako jsou láhve, plechovky, zbraně, omamné látky nebo jiné předměty, které mohou být pořadatelem označeny jako nebezpečné nebo na akci zakázané. Pořadatel nebo jím pověřená osoba má právo zakázat vstup na akci návštěvníkům, kteří se na místo konání akce dostaví po začátku akce či osobám podnapilým, osobám pod vlivem omamných nebo psychotropních látek nebo osobám ohrožující bezpečnost jejich ostatních návštěvníků.

Zakoupením vstupenky a vstupem do prostoru konání akce zákazník souhlasí s případným pořizováním foto a video dokumentace z akce ze strany provozovatele a s případným zveřejněním bez nároku na finanční odměnu a tímto se zavazuje, že nezabrání v uveřejnění své fotografie či audio nebo video nahrávky v přímé souvislosti s navštívenou akcí. Bez povolení pořadatele není dovoleno návštěvníkům fotografování a pořizování zvukových ani obrazových záznamů.

### **Reklamací, reklamační řád provozovatele**

Reklamační řád stanoví postup zákazníka a provozovatele v případech, kdy přes veškeré úsilí provozovatele, zákazník shledá oprávněný důvod k podání reklamace na kvalitu poskytované služby, tj. prodeje vstupenek na kulturní akce, případně jiné akce provozovatele. Reklamací podává zákazník osobně v místě předprodeje, elektronicky nebo telefonicky na zveřejněných kontaktech provozovatele s uvedením specifikace reklamovaných vstupenek či skutečností a svých osobních údajů.

### **Vracení vstupenek**

Zakoupené vstupenky může zákazník vrátit pouze z důvodu, že se představení z důvodů na straně poskytovatele neuskuteční (porucha na technickém zařízení, nedodání filmu do kina, onemocnění umělce apod). Podmínky pro vracení vstupenek v případě úplného zrušení akce určuje provozovatel. Zákazníci budou v takovém případě informováni o způsobu vracení na webovém portálu <http://www.kulturape.cz>. Pokud budou Kulturní zařízení města Pelhřimova, p.o. nuceni zrušit nebo upravovat termín akce, zveřejní tyto informace na webovém portálu [www.kulturape.cz](http://www.kulturape.cz) nejpozději tři hodiny před začátkem akce. V odůvodněných případech jsou možné krátkodobé posuny termínů konání akcí. Informace o změně termínu konání akcí jsou uváděny na webovém portálu <http://www.kulturape.cz>. Při změně termínu představení zůstávají vstupenky v platnosti pro náhradní představení. Zákazníci budou v takovém případě informováni o možnostech jejich vracení na webovém portálu <http://www.kulturape.cz>, nebo formou odpovědi na dotaz zasláný na e-mailovou adresu [ic@kzpe.cz](mailto:ic@kzpe.cz).

Není-li stanoveno jinak, při vracení vstupenek zákazníkovi nebude vrácena částka označená při transakci jako předprodejní poplatek. Zaplacené vstupné se nevrací, není-li v tomto reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak. Zakoupená vstupenka se nevyměňuje. V případě ztráty či poškození se náhradní vstupenka neposkytuje. Reklamační řád je závazný pro zákazníka a provozovatele. Reklamační řád je vypracován v souladu s českým právním řádem, zejména zák. č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník), zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

## **Osobní údaje**

Osobními údaji se rozumí informace o zákazníkovi, na základě kterých jej lze přímo či nepřímo identifikovat. Smluvní partner provozovatele, společnost Ticketware s.r.o. shromažďuje a uchovává zákazníkem zadané osobní údaje prostřednictvím elektronických nosičů informací v zabezpečeném datovém úložišti. Provozovatel prohlašuje, že chrání osobní údaje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen ZoOÚ). Provozovatel je oprávněn pověřit v souladu se ZoOÚ třetí osobu jako zpracovatele osobních údajů. Uzavřením transakce dává kupující prodávajícímu souhlas se zpracováním svých kontaktních údajů a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním. Kontaktní údaje, které kupující uvede při objednání, slouží výhradně pro vnitřní potřebu a nebudou poskytnuty jiným subjektům s výjimkou zpracovatelů plateb.

### **Bezpečnost dat, záruky**

Provozovatel nenes odpovědnost za případné neoprávněné zásahy třetích osob, v důsledku nichž tyto osoby neoprávněně získají přístup k osobním údajům jednotlivých zákazníků a/nebo k jejich uživatelským účtům a/nebo k příslušnému datovému úložišti Kulturních zařízení města Pelhřimova u smluvního partnera, společnosti Ticketware s.r.o. a tyto údaje neoprávněně použijí, využijí, zneužijí nebo je zpřístupní třetím osobám. Zákazník prohlašuje, že si je vědom rizik pro něho vyplývajících z výše uvedených neoprávněných zásahů třetích osob. Provozovatel přebírá záruky pouze za správnost, úplnost nebo aktuálnost nabízených informací v internetové nabídce akcí na webovém portálu [www.kulturape.cz](http://www.kulturape.cz).

**Účinnost obchodních podmínek od: 15. března 2016**