



## Obchodní podmínky a reklamační řád spolku Divadlo X10 z. s. pro prodej vstupenek

### Divadlo X10 z. s.

IČO: 01420917

Sídlo: Poštova 1200/3, Dolní Chabry, 184 00 Praha 8

Spisová značka: L 25401 vedená u Městského soudu v Praze

Email: vstupenky@divadlox10.cz

(dále též jen „**prodávající**“)

Obchodní podmínky pro prodej vstupenek prostřednictvím internetového obchodu umístěného na internetové adrese [www.divadlox10.cz](http://www.divadlox10.cz) a pro prodej vstupenek zrealizovaný na adrese Charvátova 10/39, Praha 1, 110 00, na místě konání akce nebo prostřednictvím právního jednání učiněného elektronickými prostředky e-mailem.

### I. Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) spolku **Divadlo X10 z. s.**, IČO: 01420917, sídlo: Poštova 1200/3, Dolní Chabry, 184 00 Praha 8, spisová značka: L 25401 vedená u Městského soudu v Praze, upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č.89/ 2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“), vzájemná práva a povinnosti kupujícího a prodávajícího (dále též „**smluvní strany**“) vzniklé na základě kupní smlouvy (dále jen „**kupní smlouva**“) uzavírané prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího (dále jen „**internetový obchod**“ ) při prodeji vstupenek na jakékoliv kulturní, společenské či jiné akce (dále jen „**akce**“), na adrese Charvátova 10/39, Praha 1, 110 00 či na místě konání akce nebo prostřednictvím učiněného elektronickými prostředky – e-mailem.
2. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást kupní smlouvy uzavřené mezi kupujícím a prodejcem a kupující nákupem vstupenek současně stvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil a že bere výslovně na vědomí, že tyto obchodní podmínky jsou součástí smluvního ujednání mezi jím a prodejcem.
3. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese [www.divadlox10.cz](http://www.divadlox10.cz) (dále jen „**webová stránka**“). Na webové stránce jsou také podrobnosti k jednotlivým akcím včetně cen vstupenek, nároků na slevu, pokud je poskytována, a také kontakty prodávajícího.
4. Kupující je buď spotřebitel (vždy fyzická osoba), nebo podnikatel (fyzická nebo právnická osoba), který uzavírá kupní smlouvu s prodávajícím. Uvede-li kupující v objednávce své IČO, pak bere na vědomí, že jej prodávající považuje za podnikatele. Účastníkem je konkrétní osoba, která se dané akce osobně zúčastní a prokáže se zakoupenou vstupenkou.
5. Kupující podáním objednávky či zakoupením vstupenky potvrzuje, že se před uzavřením kupní smlouvy seznámil s obchodními podmínkami a návštěvním řádem.
6. Vstupenku kupující obdrží v elektronické podobě v PDF formátu pro vlastní vytištění na tiskárně, nebo pro zobrazení na mobilním zařízení, a to vždy po objednání a úhradě kupní ceny prostřednictvím on-line prodeje. V případě zakoupení vstupenky v místě konání akce nebo na adrese Charvátova 10/39, Praha 1, 110 00, obdrží kupující již vytištěnou vstupenku po úhradě kupní ceny. V případě úhrady kupní ceny na základě daňového dokladu, bude kupujícímu daňový doklad zaslán v PDF formátu.

7. Kupující bere na vědomí, že pořadatelem akce může být jiný subjekt než prodávající.
8. Vstupenka je vybavena kódem, který bude zkontrolován pořadatelem akce při vstupu do místa konání akce. Vstupenku nebude možné opakovaně použít. Při jakémkoliv dalším předložení vstupenky nebo její kopie nebude k takto předložené vstupence nebo její kopii přihlíženo a na jejich základě nebude povolen vstup na akci, a to bez ohledu na to, kdo ji předloží. Prodávající neodpovídá za neoprávněné zkopírování vstupenky. Dodatečnými úpravami se vstupenka stává neplatnou. V případě poškození, zničení, ztráty nebo krádeže nebude vstupenka nahrazena novou a nebude poskytnuta jiná kompenzace.

## II. Kupní smlouva

1. Předmětem smlouvy je závazek prodejce dodat kupujícímu vstupenky na jím zvolenou akci, a to v počtu požadovaném kupujícím a závazek kupujícího uhradit vstupné za vstupenky.
2. Kupní smlouva je uzavřena zaplacením kupní ceny (vstupného) ze strany kupujícího.
3. Prodejce se zavazuje dodat kupujícímu vstupenky bez zbytečného odkladu po zaplacení kupní ceny, s tím, že v případě nákupu přes internet budou vstupenky dodány v elektronické podobě na e-mail zadaný kupujícím. Kupující nemá nárok na dodání vstupenek dříve, než bude uhrazena cena za vstupenku na akci v plné výši na bankovní účet prodávajícího.
4. Doručením vstupenek kupujícímu ze strany prodejce jsou veškeré závazky prodejce vyplývající z kupní smlouvy splněny.
5. Vstupenky nejsou zasílány poštou, a to ani na dobírku.
6. Kupující si může koupit vstupenky osobně na pokladně divadla (Charvátova 10/39, Praha 1, 110 00), nebo si může koupit vstupenky on-line na webové stránce.
7. V případě koupě on-line si kupující na webové stránce zvolí danou akci a počet vstupenek.
8. Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje. Po odeslání objednávky jsou uvedené údaje považovány za správné.
9. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na povaze objednávky požádat kupujícího o dodatečné doplnění informací.
10. Prodávajícímu jako pořadateli každé akce je vyhrazeno právo na změnu jejího programu, termínu a místa konání. Nákupem vstupenky bere kupující toto právo prodávajícího jako pořadatele na vědomí.
11. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady kupujícího vzniklé s uzavřením kupní smlouvy (náklady na telefonní hovory či na internetové připojení) si hradí kupující sám.

## III. Cena a platební podmínky

1. Cena za každou vstupenku je uvedena u každé akce jednotlivě. U každé akce jsou uvedeny též případné vedlejší poplatky spojené s nákupem vstupenky.
2. Cenu vstupenky a servisní náklady včetně DPH (jsou-li hrazeny) dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu (i.) platební kartou prostřednictvím zabezpečené platební brány; (ii.) platba na základě daňového dokladu se splatností před datem konání akce, a to pouze pro hromadné objednávky nebo objednávky pro podnikatele.
3. Poskytovatelem platební brány je společnost **ComGate Payments, a.s.**, IČO: 27924505, se sídlem Gočárova třída 1754/48b, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové, spisová značka B 3755 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové.
4. Kupující respektuje nabídku akcí prodávajícího, nabízený způsob úhrady a doručení, popř. vyzvednutí vstupenek včetně náhrady za jiný způsob doručení.
5. Případné slevy nelze vzájemně kombinovat, není-li u jednotlivé akce uvedeno jinak. Kupující bere na vědomí, že prodávající nebo pořadatel akce může požadovat doložení nároku na slevu. V případě nedoložení nároku na slevu bude kupující povinen cenový rozdíl uhradit na místě poté, co k tomu bude pořadatelem vyzván. V případě nezaplacení rozdílu cen nebude kupujícímu umožněna účast na akci.

6. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými předpisy, vystaví prodávající ohledně prováděných plateb daňový doklad. Daňový doklad prodávající vystaví, předává nebo zasílá současně se zbožím kupujícímu. DPH bude připočteno vždy ve výši dle obecně závazného právního předpisu. Proávající není plátcem DPH.
7. Cena za každou vstupenku je uvedena u každé akce jednotlivě. U každé akce jsou uvedeny též případné vedlejší poplatky spojené s nákupem vstupenky.
8. V případě nákupu vstupenky prostřednictvím webové stránky je platba za vstupenku možná pouze platební kartou, která umožňuje provádět nákupy platební kartou přes internet, nebo bezhotovostním převodem na bankovní účet prodávajícího.
9. Proávající nenes odpovědnost za případné náklady kupujícího spojené s nákupem vstupenky vyplývající ze smluvního vztahu kupujícího a banky, která kupujícímu vydala platební kartu, případně která vede pro kupujícího bankovní účet, jejichž prostřednictvím provedl kupující úhradu vstupného.
10. Vstupenky se na dobírku nezasílají.

#### **IV. Odstoupení od kupní smlouvy**

1. V souladu s ustanovením § 1837 písm. j) občanského zákoníku, nemá kupující právo od smlouvy uzavřené mezi kupujícím a prodávajícím odstoupit podle ustanovení § 1829 občanského zákoníku (odstoupení od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodů), a to vzhledem k tomu, že se jedná o smlouvu o využití volného času a plnění je podnikatelem, tedy v tomto případě pořadatelem akce, poskytováno v určeném termínu.
2. Proávající nepřijímá zpět zakoupené vstupenky ani je nevyměňuje za jakékoliv jiné vstupenky. Kupující je povinen si při nákupu překontrolovat veškeré údaje, které se týkají akce, na kterou si kupuje vstupenku – místo, datum, čas, cena, uplatnění slevy. Za ztracené vstupenky se neposkytuje náhrada.
3. Změna programu je vyhrazena. Při změně programu zůstávají zakoupené vstupenky v platnosti pro náhradní termín. Kupující je však oprávněn v případě nezájmu o náhradní termín žádat vrácení peněz v souladu s těmito obchodními podmínkami.
4. V případě zrušení akce a pokud nedojde k vrácení poplatku za vstupenku automaticky, je třeba uplatnit nárok na vrácení vstupného bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů od konání akce. Žádost o vrácení musí být doručena prodávajícímu písemně (e-mailem) a k žádosti musí být vstupenky přiloženy, a to spolu s číslem účtu, na který bude vstupné vráceno. Servisní poplatky se nevracejí.

#### **V. Reklamační řád**

1. Veškeré reklamace vstupenek zakoupených prostřednictvím webových stránek se řídí těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem uvedeným v tomto článku.
2. Kupující má nárok na vrácení vstupného za vstupenku pouze v níže uvedených případech a za níže uvedených podmínek.
3. Kupující nemá nárok na výměnu vstupenky.
4. V případě poškození, zničení, ztráty, odcizení či jiného znehodnocení vstupenky nebude vstupenka nahrazována novou a kupujícímu nebude poskytnuta náhrada.
5. Proávající nenes žádnou odpovědnost za to, že nebude kupujícímu doručena vstupenka z důvodů spočívajících na straně kupujícího, zejména pak z důvodů, že nebude možné vstupenku kupujícímu doručit na kupujícím zadaný e-mail (např. přeplněná schránka nebo spam filtr).
6. Kupující je povinen neprodleně po osobním převzetí vstupenek či stažení elektronických vstupenek ve své e-mailové schránce zkontrolovat jejich správnost a úplnost. Případné reklamace týkající se obsahu vstupenek je kupující povinen oznámit bezprostředně po jejich osobním převzetí obsluze v místě prodeje. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
7. V případě, že kupující neobdrží vstupenku do 2 hodin od jejího zakoupení, tj. připsání plné prodejní ceny na účet prodávajícího, na webové stránce, je povinen obratem kontaktovat prodávajícího pomocí e-mailu a oznámit mu neobdržení vstupenky. Proávající je povinen situaci do 24 hodin od přijetí e-mailu vyřešit

a v případě, že vstupenka nebyla kupujícímu doručena, zaslat kupujícímu vstupenku na kupujícím zadaný e-mail. pochybení na jeho straně zaslat kupujícímu vstupenku znovu. V případě, že již došlo ke konání akce, zavazuje se prodávající vrátit kupujícímu uhrazenou kupní cenu, a to nejpozději do 14 dnů ode dne uplatnění reklamace kupujícím.

8. V případě, že ze strany prodávajícího jako pořadatele dojde k úplnému zrušení akce, bude kupující, který prodávajícímu poskytl svůj kontakt (e-mail, telefon, poštovní adresa), prostřednictvím tohoto kontaktu vyrozuměn o tom, že akce je zrušena. Proávající neodpovídá kupujícímu za to, že jej nebude možno prostřednictvím tohoto kontaktu včas zastihnout anebo pokud kupující obdrží včas odeslané vyrozumění o zrušení akce se zpožděním.
9. Dojde-li ze strany prodávajícího jako pořadatele k úplnému zrušení akce, bude prodávající vrátet níže popsaným způsobem vstupné v plném rozsahu.
10. V případě splnění podmínek pro vrácení vstupného dle tohoto reklamačního řádu bude vstupné kupujícímu vráceno prostřednictvím platební karty, kterou byla provedena úhrada vstupného, a v případě platby bankovním převodem na bankovní účet, z něhož bylo vstupné zasláno. K vrácení plné ceny vstupného uhrazeného kupujícím dojde nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo ke zrušení akce.

## VI. Ochrana osobních údajů

1. Proávající zpracovává osobní údaje kupujícího z důvodu plnění smluvního vztahu mezi jím a kupujícím ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b) obecného nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2017/679 o ochraně osobních údajů, a to v rozsahu, v němž mu je kupující poskytl; zejména jméno, příjmení, e-mailová adresa, telefonní číslo a číslo bankovního účtu nebo platební karty. Minimální rozsah osobních údajů, který si prodávající vyhrazuje coby podmínku uzavření smlouvy a v němž kupující je povinen své osobní údaje poskytnout, je tvořen těmito osobními údaji: jméno a příjmení, e-mailová adresa. Číslo bankovního účtu nebo číslo platební karty jsou evidovány bez vazby na ostatní osobní údaje v účetnictví na bankovních výpisech prodávajícího a tyto osobní údaje dále nejsou nijakým způsobem zpracovávány.
2. Kupující je oprávněn:
  - a. požadovat přístup k jeho osobním údajům;
  - b. požadovat opravu, doplnění či výmaz osobních údajů;
  - c. požadovat omezení zpracování osobních údajů;
  - d. požadovat vysvětlení zpracování osobních údajů;
  - e. vznést námitku proti zpracování osobních údajů, a to včetně námitky proti zpracování za marketingové účely – tuto námitku je subjekt oprávněn vznést již při uzavírání smlouvy, a případně při zaslání každého jednotlivého obchodního sdělení, nebo kdykoli jindy; využít práva na přenositelnost osobních údajů;
  - f. využít práva podat stížnost proti zpracování osobních údajů k Úřadu pro ochranu osobních údajů.
3. Konkrétně se jedná o tyto dílčí účely zpracování osobních údajů:
  - a. doručení vstupenky kupujícímu a zaslání informací o změnách u Akcí či vstupenek;
  - b. identifikace kupujícího v případě vyřizování reklamací podle reklamačního řádu v souladu s těmito obchodními podmínkami.
4. Kupující zadává své osobní údaje prostřednictvím webových stránek. V případě chybně zadaných údajů (např. překlep ve jméně či telefonním čísle) má kupující ve vlastním zájmu povinnost kontaktovat prodávajícího. Proávající osobní údaje uchovává po dobu nezbytně nutnou, nejdéle však po dobu 12 měsíců, a následně osobní údaje maže. V případě, že si kupující přeje informace smazat dříve, může kontaktovat prodávajícího a zažádat o smazání svých osobních údajů.
5. Proávající uchovává po neomezenou dobu e-mailové adresy všech kupujících a využívá je za účelem zaslání obchodních sdělení týkajících se akcí. Pokud si kupující zaslání obchodních sdělení nepřeje, zruší jejich zaslání jednoduše odpovědí e-mailem, v němž napíše, že nechce nadále žádná obchodní sdělení dostávat;

v takovém případě je jeho e-mailová adresa dodatečně z mailing listu odstraněna. Kupující také může za účelem vyjádření nesouhlasu se zasíláním obchodních sdělení přímo kontaktovat prodávajícího.

6. Prodávající si vede statistiky o počtu vstupenek prodaných na jednotlivé akce v jednotlivých letech. Podkladem pro tyto statistiky slouží osobní údaje kupujících, které jsou však plně anonymizovány a není možné z nich zpětně kupující identifikovat.
7. Na akcích jsou prodávajícím jako pořadatelem pořizovány snímky a krátké audio-vizuální záznamy za účelem propagace akcí na internetu. Prodávající se snaží v rámci fotografování a filmování v maximální možné míře zachovávat soukromí návštěvníků. Jestliže kupující zjistí, že se nachází na některém záběru a je na něm zřetelně rozpoznatelný, může kontaktovat prodávajícího a požadovat, aby dodatečně učinil technická opatření, s jejichž pomoci bude dotčený kupující jako návštěvník anonymizován, a to zejména umělým rozmazáním své podoby.
8. Kupující je oprávněn obracet se kdykoli s žádostmi nebo stížnostmi týkajícími se zpracování jeho osobních údajů na prodávajícího, popř. na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## **VII. Návštěvní řád**

1. Účastník akce je povinen se na místě seznámit s návštěvním řádem a tento řád také dodržovat, stejně jako dodržovat pokyny organizátora.
2. Návštěvní řád je umístěn na webových stránkách <https://www.divadlo10.cz/cs/kontakt> a v místě konání akcí.

## **VIII. Závěrečná ustanovení**

1. Pokud by se ukázalo některé z ustanovení těchto obchodních podmínek a reklamačního řádu neplatné či neúčinné, není tím dotčena platnost a účinnost dalších ustanovení těchto obchodních podmínek a reklamačního řádu, která jsou oddělitelná od neplatného či neúčinného ustanovení.
2. Prodávající je oprávněn kdykoliv změnit tyto obchodní podmínky.
3. Veškerá ustanovení těchto obchodních podmínek a reklamačního řádu a smluvní vztah mezi kupujícím a prodávajícím se řídí českým právním řádem.
4. V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím, který je spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu v souvislosti s nákupem vstupenky na akci či v souvislosti s konáním či průběhem pořádané akce, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, můžete kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: <http://adr.coi.cz>. Může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. Obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 1. 10. 2021.