

Všeobecné obchodní podmínky e-shopu

1. Výklad pojmů

- Pro ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek platí následující výklad pojmů:
 - Všeobecné obchodní podmínky = Všeobecné obchodní podmínky prodejce **První festivalová, s.r.o.** se sídlem **Purkyňova 74/2, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 02926202**, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka C 225386.
 - VOP = Všeobecné obchodní podmínky
 - Prodejce = První festivalová, s.r.o., strana, se kterou zákazník uzavírá smlouvu.
 - Zákazník/Klient = fyzická nebo právnická osoba, se kterou **Prodejce** uzavírá smlouvu.
 - Akce = veřejná nebo soukromá událost, během které se koná kulturní anebo sportovní akce.
 - Místo konání akce = místo, kde se akce koná.
 - Majitel místa konání akce = vlastník licence k místu konání akce.
 - Pořadatel = strana, která je odpovědná za produkci a organizaci akce.
 - Smlouva = smlouva mezi **Zákazníkem a Prodejcem** o dodání vstupenek.
 - Strany = smluvní partneři **Prodejce** a Zákazník společně.
 - Číslo rezervace / Číslo objednávky = číslo spojené se Zákazníkem / rezervací
 - Vstupenka = vstupenka opravňující ke vstupu na Akci.
 - Webová stránka **Prodejce** = www.benatska-vstupenky.cz nebo webové stránky partnerů **Prodejce**.
- Všeobecné obchodní podmínky se vztahují na všechny Smlouvy uzavřené mezi smluvními Stranami, bez ohledu na to, jakým způsobem byly uzavřeny.
- Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na případy, kdy si zákazník kupuje vstupenku na Akci, na kterou následně jde jako návštěvník. Současně i na případy, kdy zákazník kupuje vstupenky pro třetí osobu, nebo kdy je mu Vstupenka dodána třetí stranou a on se Akce účastní jako Návštěvník.
- Stejně tak pro tuto smlouvu platí Všeobecné obchodní podmínky pořadatele a Všeobecné obchodní podmínky Majitele místa konání akce. Použitím Vstupenek souhlasí Zákazník se Všeobecnými obchodními podmínkami **Prodejce**, Pořadatele a Majitele místa konání akce, tak jak jsou uvedeny na jejich vlastních webových stránkách.
- V případě nesrovnalostí mezi Všeobecnými obchodními podmínkami **Prodejce**, Pořadatele a Majitele místa konání akce, jsou rozhodující Všeobecné obchodní podmínky **Prodejce**.
- Kopie Všeobecných obchodních podmínek **Prodejce**, Pořadatele a Majitele místa konání akce jsou k dispozici na písemné vyžádání od **Prodejce**, Pořadatele a Majitele místa konání akce. Budou zaslány na základě požadavku Zákazníka.
- Na Akci jsou všichni Návštěvníci povinni dodržovat návštěvní řád i pokyny organizátora, v opačném případě mohou být z Akce vykázáni.
- Zákazník bere na vědomí, že na prodej Vstupenek se vztahuje zákonná výjimka a není tak možné od smlouvy odstoupit do 14 dnů od doručení zboží. Vstupenky tedy nejsou refundovatelné.

2. Informace, speciální požadavky, slevy a poplatky

- Veškeré informace o Akcích a dostupnosti Vstupenek, poskytované **Prodejcem** Zákazníkům, jsou nezávazné a bez jakékoliv možnosti jejich garantování.

2. Má-li Zákazník speciální požadavky vztahující se k jeho rezervaci Vstupenek, může je vznést pouze telefonicky nebo e-mailem. Speciální místa k sezení, např. pro vozíčkáře, ZTP nebo osoby s vodícími psy, jsou vždy k dispozici na základě dostupnosti Vstupenek.
3. Náklady na komunikaci na dálku, které Zákazníkům vzniknou v souvislosti s komunikací na dálku, jako například náklady na internetové připojení, si hradí Zákazník. Tyto náklady se nijak neliší od základní sazby operátora nebo poskytovatele internetového připojení.

3. Způsoby platby

1. Platba může být provedena následujícími způsoby:
 - V hotovosti
 - U rezervace provedené přes Webové stránky **Prodejce**: převodem prostřednictvím společností GoPay

4. Uzavření smlouvy

1. Je-li Smlouva uzavřena na základě platby za rezervaci provedenou na webové stránce **Prodejce**, je Smlouva uzavřena pouze tehdy a v rozsahu, pokud (1) **Prodejce** obdržel od Zákazníka platbu a (2) **Prodejce** odeslal Zákazníkovi písemné potvrzení, že Smlouva byla uzavřena. Následně pak není skutečnost, zda **Prodejce** získal od Zákazníka platbu nebo ne, rozhodující.
2. Do uzavření smlouvy jsou považovány jakékoliv akce/aktivity Zákazníka za nabídku od Zákazníka.
3. Neobdrží-li **Prodejce** autorizaci platby od Zákazníka, bude Zákazník informován o neúspěchu transakce a neuzavření Smlouvy. Nepodaří-li se zajistit doručení takové informace Zákazníkovi, nevznikají tím žádná práva.

5. Vstupenky a ceny

1. Vstupenky dodané **Prodejcem** jsou a zůstávají vlastnictvím Pořadatele a jsou doručovány **Prodejcem** Zákazníkovi za podmínek, že bez předchozího písemného souhlasu od Pořadatele anebo **Prodejce**, není Zákazník nikdy oprávněn:
 - přeprodávat Vstupenky třetím stranám nebo distribuovat Vstupenky jakýmkoliv jiným způsobem, přímo nebo nepřímo, třetím stranám,
 - nabízet Vstupenky za účelem zisku jakýmkoliv způsobem nebo zmiňovat Vstupenky za účelem zisku jakýmkoliv jiným způsobem.
2. Nastane-li situace popsaná v bodě 1.a. nebo 1.b., **Prodejce** anebo Pořadatel jsou oprávněni prohlásit Vstupenky za neplatné; držitelé těchto Vstupenek nebudou na akci vpuštěni bez jakéhokoliv nároku na kompenzaci.
3. **Prodejce** a/nebo Pořadatel mohou navíc uložit Zákazníkovi pokutu ve výši desetinásobku hodnoty takové transakce.
4. Vstup bude umožněn pouze držiteli Vstupenky, který předloží Vstupenku u vchodu na Akci jako první.
5. **Prodejce** anebo Pořadatel si vyhražují právo na určení počtu vstupenek určených k rezervaci. Jakékoliv rezervace Vstupenek překračující tento limit budou upraveny/zrušeny.
6. Cena za Vstupenku může být vyšší než je cena uvedená **Prodejce** na Vstupenkách, jelikož mohou vzniknout dodatečné poplatky, např. za rezervační náklady, platební metody anebo náklady na doručení. Zákonem stanovené sazby DPH jsou zahrnuty v ceně.
7. U on-line objednávky se mohou účtované servisní poplatky lišit dle Akce. Všechny poplatky jsou zobrazeny v momentě provedení objednávky a kromě zobrazených poplatků nebudou účtovány žádné jiné náklady.
8. **Prodejce** vyvine veškerou snahu k tomu, aby zaslal Vstupenky Zákazníkovi do 10 dnů od přijetí platby v plné výši. Neobdrží-li Zákazník Vstupenky do 10 dnů

od zaplacení, musí kontaktovat **Prodejce** písemně (dopisem nebo e-mailem). Po uplynutí výše uvedené lhůty předpokládá **Prodejce**, že Zákazník Vstupenky v pořádku obdržel.

- Po obdržení objednaných vstupenek je Zákazník povinen zkontrolovat obsah zásilky. Jedná-li se o chybu v zásilce, např. chybně vytištěné vstupenky (špatná cena/místa, špatná Akce), obdrží Zákazník na základě prvního písemného požadavku novou zásilku za podmínek, že Zákazník vrátil své původní vstupenky **Prodejce**. Zákazníkem předaný požadavek by měl obsahovat veškeré detaily a důvody pro vrácení vstupenek. Pokud Zákazník neinformuje **Prodejce** písemně do 7 dnů před Akcí, může se **Prodejce** rozhodnout Vstupenky nevyměnit.

6. Vymezení odpovědnosti

- Prodejce** nelze považovat za Pořadatele akce a proto nenese žádnou odpovědnost ani záruky za (uměleckou) kvalitu a obsah Akce. **Prodejce** nepřijímá odpovědnost ani za průběh anebo vývoj v místě konání Akce.
- V případě, že je Akce zrušena Pořadatelem nebo Majitelem místa konání akce, **Prodejce** nikdy neuhradí Zákazníkovi více než je cena Vstupenek, pokud je prokazatelné, že tento zaplatil **Prodejce**. Jakékoliv zvláštní poplatky, které Zákazník zaplatil **Prodejce** vráceny nebudou. **Prodejce** nikdy nepřebírá odpovědnost za jakékoliv přímo nebo nepřímo vzniklé náklady anebo výdaje anebo za jakékoliv ztráty/škody, které mohl Zákazník zrušením Akce utrpět.
- V případě, že **Prodejce** převedl částku zaplacenou Zákazníkem za Vstupenky Pořadateli Akce a Pořadatel není v případě zrušení akce ochoten nebo schopen vrátit uvedenou částku **Prodejce**, pak **Prodejce** nemá povinnost požadovanou částku Zákazníkovi vrátit.
- Prodejce** nenese v žádném případě odpovědnost za škodu/ztrátu způsobenou smrtí, úrazem, nehodami, ztrátou, poškozením nebo krádeží zaviněnou Zákazníkem před, během nebo jako důsledek návštěvy Akce nebo Místa konání akce. Vstupenky se nevyměňují, zaplacené vstupné a servisní poplatky se nevrací.
- Pokud **Prodejce** nemůže splnit své závazky vůči Zákazníkovi, částečně nebo celkem, z důvodů Vyšší moci, nemá Zákazník nárok na právo jakékoliv kompenzace.
- Vyšší mocí se rozumí: válka, nebezpečí války a demonstrace, zákazy a omezení národními a zahraničními institucemi, závažné kalamity, požáry, stávky, závady nebo škody na zařízeních a na zařízeních operačních systémů, přepravní zákazy/stávky, povodně, výluky a sabotáže, a všeobecně veškeré nepředvídatelné okolnosti v tuzemsku i v zahraničí, díky kterým nemůže **Prodejce** plnit závazky vyplývající ze Smlouvy.
- Prodejce** nenese jakoukoliv odpovědnost za ztrátu Vstupenek Zákazníkem a to z jakéhokoliv důvodu. Proto tedy, od okamžiku zpřístupnění Vstupenky Zákazníkovi, je Zákazník plně odpovědný za riziko ztráty, zcizení, poškození nebo zneužití Vstupenky.
- Prodejce** nenese žádnou odpovědnost za nákup a doručení Vstupenek, které nebyly pořízeny u **Prodejce**, stejně tak nepřijímá odpovědnost za Smlouvy, které nebyly uzavřeny s **Prodejce**, ale nepřímo s třetí stranou např. prodejnou na místě konání akce.
- Odpovědnost **Prodejce** se vztahuje, nebo se omezuje také na zaměstnance, dodavatelské společnosti **Prodejce** a rodinné příslušníky **Prodejce**.
- Veškeré reklamace Vstupenek zakoupených u **Prodejce** se řídí těmito obchodními podmínkami.

7. Podmínky Pořadatele

1. Zákazník je povinen dodržovat pravidla Pořadatele nebo Místa konání akce v souvislosti s Akcí, na kterou **Prodejce** poskytla Vstupenky.
2. Pořadatel akce, resp. Personál zajišťující bezpečnost nebo Policie si vymezuje právo prohledat návštěvníka Akce za účelem zajištění nepřipustných předmětů. Tyto mají povolení zabavit, nebo dotyčné osobě zakázat vstup na Akci. Zabavené předměty by měly být po skončení Akce vráceny majiteli, pokud se nejedná o předměty nepřijatelné z hlediska zákona.
3. Pořadatel nebo Majitel místa konání akce si vymezuje právo zamezit přístup návštěvníkům, kteří se na místo konání dostaví po oficiálním začátku Akce.
4. Pořadatel a Majitel místa konání akce si vyhrazují právo kdykoliv pořizovat fotografie nebo zvukové nahrávky (nebo zajistit jejich pořízení) z Akce. Zákazník prohlašuje, že přečetl a souhlasí s výše uvedeným a tímto se zřiká práva zabránit v uveřejnění své fotografie či nahrávky v souvislosti s navštívenou Akcí.

8. Ochrana osobních údajů

1. **Prodejce** shromažďuje a uchovává poskytnuté osobní údaje, které zákazník o sobě poskytne při nákupu vstupenky či registraci na www.benatska-vstupenky.cz.
2. Informace o zákaznících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů. **Prodejce** je oprávněna pověřit v souladu s tímto zákonem zpracováním osobních údajů třetí osobu jako zpracovatele.
3. Zakoupením vstupenky, nebo jiného produktu souhlasíte s tím, aby na Vámi uvedené údaje pro elektronickou komunikaci (e-mailová adresa, číslo mobilního telefonu apod.) byla provozovatelem zasílána obchodní sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a emailové zprávy obsahující informace o důležitých změnách a novinkách souvisejících s poskytováním služeb portálu. Tento souhlas můžete kdykoliv zdarma odvolat potvrzením odkazu přímo v zasílaném mailu, nebo kontaktováním pořadatele na emailu: info@benatska-vstupenky.cz

9. Výpověď Smlouvy a další ustanovení

1. Pokud se jakýkoliv článek těchto Všeobecných obchodních podmínek stane neplatným a to buď zcela nebo částečně, pak zbytek Všeobecných podmínek této Smlouvy zůstává v platnosti. V takovém případě se Smluvní strany dohodly uzavřít další smlouvu o neplatné nebo zrušené pasáži, a tato dohoda musí odpovídat záměrům Smluvních stran jak tomu bylo při uzavření těchto Všeobecných obchodních podmínek.
2. Dodatky nebo změny této Smlouvy o Všeobecných obchodních podmínkách mohou být učiněny pouze písemně.
3. Jakékoliv stížnosti zákazníků na kvalitu služeb poskytovaných **Prodejcem** se oznamují písemně **Prodejci** (na emailovou adresu: info@benatska-vstupenky.cz), který odpovídá za její vyřízení v přiměřené lhůtě, která nesmí přesáhnout dobu osmi týdnů po obdržení stížnosti.
4. Všechny spory, které mohou vzniknout ze Smlouvy a/nebo těchto Všeobecných podmínek mezi **Prodejcem** a Zákazníkem, který nevykonává povolání nebo neprovozuje obchodní činnost na území České republiky, ale má zde trvalé bydliště, se řídí právem České republiky a musí být předložen příslušnému soudu.
5. Všechny spory, které mohou vzniknout ze Smlouvy a/nebo těchto Všeobecných podmínek mezi **Prodejcem** a Zákazníkem, který vykonává povolání nebo neprovozuje obchodní činnost a který nežije v České republice, nebo Zákazník, který nevykonává obchodní činnosti ani povolání a ani trvale nežije v České republice, se řídí právem České republiky a musí být předložený příslušnému

soudu v okresního soudu v Praze, nebo dle přání **Prodejce**, před jiným příslušným soudem.

10. Reklamacce

1. Zákazník je povinen neprodleně po dodání vstupenek zkontrolovat jejich správnost a úplnost. Případné reklamace týkající se obsahu vstupenek je zákazník povinen oznámit nejpozději do 3 pracovních dnů elektronickou poštou zaslanou na **info@benatska-vstupenky.cz**.
2. Bude-li zákazníkovi vráceno vstupné, nebudou zákazníkovi vráceny částky uhrazené za platbu kartou a za doručování vstupenek.
3. Za vyřízení reklamace je odpovědný **Prodejce**. V případě nároku na vrácení vstupného vyplývajícího z reklamace (např. z důvodu zrušení akce), bude vstupné vráceno **Prodejcem**.
4. Zaplacené vstupné se nevrací, není-li uvedeno jinak. Zakoupená vstupenka se nevyměňuje. V případě ztráty nebo poškození se náhradní vstupenka neposkytuje.

11. Řešení sporů

1. Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.
2. Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz.
3. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy **info@benatska-vstupenky.cz**. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.
4. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.
5. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/.
6. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce.
7. Jestliže sporné strany nejsou spokojené s kvalitou mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a domnívají se, že v průběhu řízení došlo k porušení Pravidel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, mohou podat stížnost na adresu Ministerstva průmyslu a obchodu nebo na emailovou adresu adr@mpo.cz.
8. V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika.
9. Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

V Praze dne 01.10.2024

První festivalová, s.r.o.
se sídlem Purkyňova 74/2, Nové Město, 110 00 Praha 1
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
u Městského soudu v Praze, spisová značka C 225386
IČ: 02926202