



Obchodní podmínky a reklamační řád organizace KaSS Lužec nad Vltavou

1 ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem se řídí veškeré nákupy vstupenek na kulturní akce (divadelní představení, filmové projekce, koncerty, plesy, volnočasové aktivity, venkovní akce atd. - dále jen "Akce") pořádané organizací Kulturní a společenské středisko Lužec nad Vltavou - dále jen „Pořadatel“) uskutečněné prostřednictvím vlastní prodejní sítě. Nákupem vstupenky jakoukoliv formou vyjadřuje zákazník souhlas s těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem (dále jen "Obchodní podmínky") a zavazuje se jimi řídit.
- 1.2 Společností KaSS Lužec nad Vlt. se rozumí společnost Kulturní a společenské středisko Lužec nad Vltavou, příspěvková organizace, IČ: 00344494, se sídlem Lužec nad Vltavou, 9.května 92, 27706.
- 1.3 Zákazník je v souvislosti se vstupem na konkrétní Akci vždy povinen dodržovat pravidla stanovená pořadatelem Akce. Je rovněž povinen podrobit se provoznímu a návštěvnímu řádu místa konání Akce.
- 1.4 Pořadateli každé Akce je vyhrazeno právo na změnu jejího programu, termínu a místa konání. Nákupem vstupenky bere zákazník toto právo pořadatele na vědomí.
- 1.5 Zakoupené vstupenky z důvodu možného zneužití Pořadatel nepřijímá zpět ani nevyměňuje.
- 1.6 Z důvodu uvedeného v ustanovení § 1837 písmeno j) občanského zákoníku nelze od nákupu vstupenky ani e-vstupenky odstoupit, a to ani při online nákupu, protože se jedná o smlouvu o využití volného času a protože plnění, k němuž vstupenka opravňuje, je poskytováno v určeném termínu.
- 1.7 Jakýkoliv neoprávněný zásah na vstupence činí vstupenku neplatnou. Padělání vstupenky je trestné.
- 1.8 Zveřejněním mimořádných akčních nabídek nevzniká nárok zákazníkovi dříve zakoupených vstupenek na kompenzaci.
- 1.9 Objednávky vstupenek či předplatného jsou závazné. Po vystavení faktury nelze měnit počet vstupenek, kategorii vstupenek nebo termín Akce.
- 1.10 V případě požadavku na zaslání vstupenek poštou je účtováno poštovné 40,00 Kč. Vstupenky na Akce budou zaslány poštou po obdržení platby na bankovní účet Pořadatele. Platba proběhne na základě vystavené faktury.
- 1.11 Pořadatel si vyhrazuje právo na změny či doplňky těchto obchodních podmínek.

2 ZRUŠENÍ AKCE NEBO ZMĚNA TERMÍNU

- 2.1 **Zrušení akce** - v případě, že dojde ke zrušení Akce, na kterou si zákazník zakoupil vstupenku nebo elektronickou vstupenku, bude zákazníkovi vrácena kupní cena vstupenky. **Vstupenky lze vrátit do 30 dnů od data zrušení Akce.**
V případě elektronických vstupenek zakoupených prostřednictvím vystavené faktury budou peníze vráceny bezhotovostní návratovou transakcí zpět na účet - po zákazníkovi bude vyžadováno zaslání čísla bankovního účtu, včetně specifikace platby, aby mohla být platba dohledána a vrácena zpět na jeho účet.



- 2.2 **Změna termínu představení** - v případě změny termínu představení zůstávají vstupenky v platnosti pro náhradní Akci. **Termín pro vrácení vstupného je stanoven do 30 dnů od oznámení nového termínu Akce na našich stránkách www.kass-luzec.cz.**
V případě elektronických vstupenek zakoupených prostřednictvím vystavené fakturu budou peníze vráceny bezhotovostní návratovou transakcí zpět na účet - po zákazníkovi bude vyžadováno zaslání čísla bankovního účtu, včetně specifikace platby, aby mohla být platba dohledána a vrácena zpět na jeho účet.
- 2.3 Vrácení vstupenek a následná výplata peněz probíhá vždy dle konkrétních postupů uveřejněných na www.kass-luzec.cz.
- 2.4 Vstupenky je možné vrátit pouze v místě, kde byly zakoupeny.

3 ONLINE NÁKUP VSTUPENEK

Všeobecné obchodní podmínky při online nákupu vstupenek na internetových stránkách www.kass-luzec.cz realizované pro společnost Kulturní a společenské středisko Lužec nad Vltavou, 9.května 92., společností Global Payments s.r.o, prostřednictvím platební brány GP webpay a společností DISdata s.r.o.

3.1 Způsob nákupu vstupenek

- 3.1.1 Po vybrání a označení vstupenek na konkrétní Akci je zákazník povinen vyplnit zobrazený elektronický formulář a zadat všechny požadované informace i způsob doručení E-vstupenky. Potvrzením zadaných údajů dochází k přesměrování na webovou stránku společnosti DISdata, kde je zákazníkovi zobrazena konečná cena vstupenek. Souhlasem s touto sumou je zákazník přesměrován na stránky společnosti Global Payments, kde po doplnění dalších osobních údajů bude zákazník přenesen na platební bránu.
- 3.1.2 Jakmile je platba zrealizovaná, zobrazí se stránka s potvrzením o zakoupení vstupenek (potvrzení obsahuje QR nebo čárový kód), které je potřeba buď vytisknout ve vysokém rozlišení, nebo ukázat ve svém chytrém telefonu při vstupu na Akci.
- 3.1.3 Zákazníkovi je též zaslán informační e-mail o zakoupení vstupenek na jím zadanou e-mailovou adresu. Pořadatel nezaručuje doručení e-mailové zprávy na server, na kterém se e-mailová schránka zákazníka nachází, nemusí zprávu přijmout, resp. Může ji vyhodnotit jako nevyžádanou poštu. Prosíme vždy o kontrolu nevyžádané pošty (spam).
- 3.1.4 Hlavním a podstatným identifikátorem každého potvrzení je QR nebo čárový kód, resp. číselný kód. V případě, že zákazník při vstupu na Akci nepředloží vytištěné nebo stažené potvrzení do chytrého telefonu o zakoupení vstupenek přes internet, nebo toto bude nečitelně vytištěné nebo stažené, případně nebude jinak umožněno ověřit jeho pravost, nemá nárok na vstup na Akci, ani na vrácení peněz.
- 3.1.5 Během transakce a výběru místa nesmí zákazník ve svém internetovém prohlížeči zadávat krok zpět, ani nijak zavírat okno internetového prohlížeče, ve kterém provádí nákup či rezervaci vstupenky. Veškeré údaje se zaznamenávají pouze na aktuální stránce a potvrzením se ukládají do bezpečnostního certifikátu, který kvůli zvýšené bezpečnosti nelze vrátit zpět.



3.1.6 **Na nákup vstupenek má zákazník časový limit 20 minut.** Během této doby je udělána tzv. dočasná rezervace vybraných sedadel. Pokud neproběhne úspěšný nákup či rezervace do 20 minut, jsou dočasně rezervovaná sedadla uvolněna do prodeje. Toto uvolnění proběhne za dalších 20 minut

3.1.7 Pořadatel si vyhrazuje právo neumožnit na některé Akce online prodej.

4 REKLAMAČNÍ ŘÁD

4.1 Reklamací je potřeba uplatnit neprodleně po zjištění nesrovnalostí. Reklamací zákazník uplatní telefonicky nebo e-mailem. V případě přímého prodeje vstupenek zákazník uplatní reklamací v místě nákupu vstupenek. Jestliže při procesu nákupu vstupenek došlo k odepsání sumy za nákup vstupenek z účtu zákazníka, ale vstupenky se nezobrazily, ani nebyly zaslány na zadaný e-mail, reklamací uplatní zákazník u Pořadatele. Požadovanou reklamací vstupenek posoudí pověřený pracovník Pořadatele. E-mail pro reklamací vstupenek: kass@luzec.cz

4.2 Pokud je zákazníkovi uznána reklamací vstupenek, je možnost vrácení peněz původní platební metodou. Zákazník, který si koupil vstupenky on-line, musí poslat na e-mail potvrzovací e-mail o platbě a na základě tohoto e-mailu a uznané reklamací mu je na jeho bankovní účet, který uvede do e-mailu společně s potvrzovacím e-mailem o nákupu vstupenek, poslána částka, kterou uhradil za vstupenky.

4.3 Lhůta pro vrácení peněz za zakoupené vstupenky online činí 30 dní.

4.4 V případě, že zákazníkovi bude po provedení platby vstupenek pomocí platební karty nebo prostřednictvím jiných platebních systémů na pokladně Pořadatele, odečtena z jeho účtu částka v nesprávné výši, je zákazník oprávněn tuto skutečnost reklamovat pouze u banky, která vydala platební kartu, kterou zákazník použil k platbě za vstupenky, resp. u poskytovatele jiného platebního systému, prostřednictvím něhož úhrada vstupenky proběhla.

5 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

5.1 Nákupem elektronické vstupenky dává zákazník Pořadateli v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., zákonem č. 40/1995 Sb. a zákonem č. 480/2004 Sb. v platném znění souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu jméno, příjmení, e-mail, telefonní číslo a adresa, případně dalších údajů uvedených v registračním formuláři za účelem realizace prodeje elektronické vstupenky prostřednictvím internetu, případně pro účely reklamací nebo informace o zrušené akci.

5.2 Údaje, které budou sloužit pro úhradu kupní ceny elektronické vstupenky, jsou poskytovány přímo společností provozující zabezpečené internetové platební brány a Pořadatel nemá k těmto údajům přístup. Tyto údaje jsou chráněny v souladu se všeobecnými podmínkami provozovatelů těchto zabezpečených internetových platebních bran.

6 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách Pořadatele, v den realizace nákupu vstupenek zákazníkem. Zakoupením vstupenek zákazník bez výhrad přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek a je jimi neodvolatelně svázaný. Zákazník též nákupem vstupenek potvrzuje svůj souhlas s vnitřním řádem Pořadatele a je povinen se jím řídit.

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti od 1. 2.2023
V Lužci nad Vltavou 31.1.2023