

VŠEOBECNÉ A OBCHODNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Předmět úpravy Podmínek

- a. Tyto Podmínky organizace Kulturní centrum Lanškroun, příspěvková organizace, IČ: 00854387, se sídlem Nádražní 335, 563 01 Lanškroun, zapsaná pod spisovou značkou Pr 1133 u Krajského soudu v Hradci Králové (dále jen „Pořadatel“), upravují práva a povinnosti vyplývající z prodeje a nákupu vstupenek na kulturní a jiné akce Pořadatele a veškeré s tím související vztahy.

2. Definice pojmů

- a. **Vstupenka:** Jedinečný doklad vystavený Pořadatelem opravňující fyzickou osobu ke vstupu na konkrétní Akci, určený pro jednorázové použití. Zákazník může prostřednictvím různých Prodejních míst obdržet graficky různé typy Vstupenek.
- b. **Abonentka:** Jedinečný doklad ve formě předtištěné plastové karty vystavený Pořadatelem opravňující fyzickou osobu ke vstupu na konkrétní Akce. Abonentka se využívá v rámci jedné sezony opakovaně, a to na každý abonentní pořad v rámci zakoupeného cyklu (divadelní či hudební předplatné s konkrétním seznamem pořadů).
- c. **Držitel:** Osoba, která se na základě předložení Vstupenky či Abonentky účastní Akce.
- d. **Akce:** Kulturní či jiný pořad, organizovaný Pořadatelem v předem určeném termínu a na určeném místě, na něž je Pořadatelem nabízena Vstupenka či Abonentka.
- e. **Zákazník (spotřebitel):** Osoba uzavírající smluvní vztah s Pořadatelem za účelem účasti své nebo třetí osoby na Akci, a to i před uzavřením tohoto smluvního vztahu.
- f. **Zakoupení Vstupenky:** Zakoupením Vstupenky či Abonentky je označeno uhrazení ceny za Vstupenku či Abonentku na základě uzavírané Smlouvy o účasti na akci.
- g. **Poukaz na doplňkový servis k představení:** Jedinečný kód opravňující jeho Držitele k čerpání doplňkového servisu, tj. služeb a produktů přikoupených Zákazníkem ke Vstupence.
- h. **Dárkový poukaz:** Jedinečný kód vystavený Pořadatelem poskytující Zákazníkovi časově omezenou možnost zakoupení Vstupenky na Webové stránce za cenu odpovídající předem určené ceně Vstupenky po odečtení hodnoty Poukazu.
- i. **Webová stránka:** Internetová stránka Pořadatele na adresách kclanskroun.cz a kinolanskroun.cz sloužící k poskytování informací o nabízených Akcích a k objednávání Vstupenek, Dárkových poukazů a doplňkových služeb na tyto Akce.
- j. **Systém ENIGOO:** Systém, zajišťující provedení a zaplacení objednávky Vstupenky na Akci, přístupný z Webové stránky Pořadatele. Systém spravuje společnost ENIGOO s.r.o., Hlaváčova 207, 530 02 Pardubice, tel. +420 461 100 936, enigoo.cz
- k. **Prodejní místo:** Prodejní místo se smluvním vztahem k Pořadateli, v němž je možné zakoupit Vstupenku. Provozní dobu Prodejního místa stanovuje jeho provozovatel. Seznam Prodejních míst je uveden na Webové stránce.

K

• C 3. Ochrana osobních údajů

L A

- a. Správcem osobních údajů je Pořadatel. Je povinen je chránit a je zodpovědný za dodržování všech povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů k ochraně osobních údajů. Osobní údaje shromažďuje a zpracovává prostřednictvím elektronických nosičů informací v zabezpečeném datovém úložišti zpracovatel, jímž je Pořadatelem určena společnost DEEP VISION s.r.o., Hlaváčova 207, 530 02 Pardubice, e-mail: info@deepvision.cz, tel. +420 461 100 936, enigoo.cz. Osobními údaji se rozumí informace o Zákazníkovi, na jejichž základě jej lze přímo či nepřímo identifikovat. Pro zpracování objednávky vstupenky je vyžadováno jméno a příjmení Zákazníka, e-mail a číslo telefonu. Zadáním osobních údajů do formuláře Zákazník uděluje výslovný souhlas s jejich zpracováním. Zákazník však má právo svůj souhlas vzít kdykoli zpět a nechat osobní údaje vymazat. Zákazník má právo požadovat informaci, jaké jeho osobní údaje jsou zpracovávány, požadovat vysvětlení k jejich zpracování, vyžádat si k nim přístup a nechat si je aktualizovat nebo opravit.

4. Smluvní vztahy

- a. Zákazník zakoupením Vstupenky uzavírá smluvní vztah s Pořadatelem, jehož obsahem je poskytnutí možnosti osobní účasti Držitele na Akci za podmínek stanovených v pokynech k účasti („Pořadatelské podmínky“) a těchto Podmínkách (dále jen „Smlouva o účasti na akci“). Součástí Vstupenky mohou být i další služby, poskytované Pořadatelem nebo jím sjednaným dodavatelem.
- b. Pořadatel je odpovědný za provedení a splnění Smlouvy o účasti na akci, včetně termínů, kvality a rozsahu nabízené Akce. Pořadatel si však vyhrazuje právo jejich změny. Pořadatel je odpovědný i za poskytnutí dalších služeb zakoupených se Vstupenkou, a to i takových, které poskytuje sjednaný dodavatel.
- c. Zákazník není v souladu s § 1837 písm. j) občanského zákoníku oprávněn od smlouvy odstoupit.

5. Vstupenky

- a. Vstupenku lze zakoupit ve formě tištěné a elektronické. Elektronickou lze uplatnit pomocí zobrazovacího zařízení (mobilní telefon, tablet, počítač), nebo ji lze převést do tištěné formy na jakékoli počítačové tiskárně. Vstupenku je Zákazník povinen uchovat a chránit před zneužitím, tj. před rozmnožením jedinečného kódu kopírováním a použitím neoprávněnou osobou. Za zneužití nenese odpovědnost Pořadatel a vyhrazuje si právo poskytnout služby vyplývající ze Vstupenky prvnímu Držiteli, který se jí prokáže. Předložením Vstupenky při vstupu na místo konání Akce vyjadřuje Držitel souhlas s pokyny k účasti („Pořadatelské podmínky“), které jsou v elektronické podobě umístěny na Webové stránce Pořadatele a v tištěné podobě na Prodejním místě.

K

• C 6. Abonentky

L A

- a. Abonentku lze zakoupit pouze na předem určeném Prodejním místě ve formě předtištěné plastové karty (o velikosti platební karty) s jedinečným QR kódem na zadní straně. Abonentku je Zákazník povinen uchovat a chránit před zneužitím, tj. před rozmnožením jedinečného kódu kopírováním a použitím neoprávněnou osobou. Za zneužití nenese odpovědnost Pořadatel a vyhrazuje si právo poskytnout služby vyplývající z Abonentky prvnímu Držiteli, který se jí prokáže. Předložením Abonentky při vstupu na místo konání Akce vyjadřuje Držitel souhlas s pokyny k účasti („Pořadatelské podmínky“), které jsou v elektronické podobě umístěny na Webové stránce Pořadatele a v tištěné podobě na Prodejním místě.

7. Poukazy

- a. Poukazem lze při nákupu Vstupenek na Webové stránky zcela nebo zčásti uhradit jejich cenu. Hodnota Poukazu musí být stejná nebo nižší, než je cena nakupovaných Vstupenek. Případnou zbývající cenu je třeba doplatit, přeplatek se nevrací. Poukaz není Vstupenkou, neumožňuje vstup na Akci a neopravňuje k přednostnímu nákupu Vstupenek na vybranou Akci. Poukaz je Zákazník povinen uchovat a chránit před zneužitím, tj. před vyzrazením jedinečného kódu neoprávněné osobě. Poukaz lze uplatnit opakovaně – až do vyčerpání jeho celkové hodnoty nebo do vypršení expirační doby. Pořadatel vzhledem k tomu, že Poukaz může být darován, nemá možnost ověření použití Poukazu oprávněnou osobou.

8. Zákaznický účet

- a. Vytvořením zákaznického účtu v Systému ENIGOO získá Zákazník možnost následného zobrazení objednávky, pozdějšího vytištění Vstupenky, přidávání dalších služeb k zakoupené Vstupence a podobně. Zákaznický účet je chráněn uživatelským jménem a heslem určeným Zákazníkem.

9. Doplnkový servis k pořadu

- a. Doplnkový servis k pořadu umožňuje přikoupení služeb a produktů ke Vstupence, pokud to daná Akce umožňuje. Typicky se jedná o program pořadu, občerstvení atp. Doplnkový servis je vždy svázán s konkrétní Akcí a podmíněn Zakoupením Vstupenky na tuto Akci. Zákazník, jenž Doplnkový servis nakupuje, proto musí mít zřízen Zákaznický účet. Poukaz na čerpání Doplnkového servisu je po dokončení platby odeslán elektronickou poštou a uložen v Zákaznickém účtu. Po každém dalším přikoupení doplňkových služeb se tento poukaz aktualizuje.

K

• C 10. Prodej Vstupenek Abonentek a Dárkových poukazů

L A

a. Zakoupení Vstupenky v Prodejním místě:

- a. Zákazník může zakoupit Vstupenku v tištěné formě na Prodejním místě v jeho otevírací době bez předchozí rezervace, pokud jsou Vstupenky požadovaného druhu k dispozici. Zákazník může rovněž předem, nejpozději však 14 dnů před konáním pořadu, rezervovat Vstupenku prostřednictvím Webové stránky a tu následně do stanoveného termínu, nejpozději však 7 dnů před začátkem pořadu, v Prodejním místě uhradit a vyzvednout v tištěné formě.

b. Zakoupení Abonentky v Prodejním místě:

- a. Zákazník může zakoupit Abonentku ve formě předtištěné plastové karty pouze na předem určeném Prodejním místě, které bude s dostatečným předstihem oznámeno na Webové stránce Pořadatele, v jeho otevírací době. Stálí abonenti s platnou Abonentkou mají přednostní právo při koupi nového abonmá (předem známém seznamu pořadů) na další část sezóny oproti ostatním zájemcům, kteří v předchozí sezoně Abonentku nevlastnili.

c. Zakoupení Vstupenky nebo Dárkového poukazu prostřednictvím Webové stránky, vytvoření rezervace:

- a. Prostřednictvím Webové stránky lze na jednu rezervaci nebo objednávku zakoupit nebo rezervovat neomezený počet Vstupenek na jednu Akci, pokud Pořadatel nerozhodne jinak. Je doporučena předchozí registrace Zákazníka a vytvoření Zákaznického účtu. Zákazník je povinen jak v Zákaznickém účtu, tak při nákupu bez registrace uvést své osobní a kontaktní údaje pravdivě a úplně a jejich správnost před potvrzením překontrolovat.
- b. Zákazník má možnost rezervovat nebo zakoupit Vstupenky dle svého výběru na volná místa v plánu sálu či místa na stání z možných cenových úrovní požadované Akce včetně možných nabízených slev a k těmto Vstupenkám objednat i Doplnkový servis k pořadu, pokud to daná Akce umožňuje. Uživatelé Zákaznického účtu mohou Doplnkový servis k pořadu ke Vstupence přikupovat také později.
- c. Zákazník může postupem uvedeným na Webové stránce Vstupenku nebo Dárkový poukaz zaplatit prostřednictvím on-line platby nebo převodem na účet (fakturou). Po zpracování platby obdrží Vstupenku, Poukaz na Doplnkový servis k pořadu nebo Dárkový poukaz elektronickou poštou na e-mailovou adresu, uvedenou ve vyplněném formuláři, resp. v Zákaznickém účtu.
- d. Zákazník může prostřednictvím Webové stránky rezervovat Vstupenku k následnému uhrazení a vyzvednutí v Prodejním místě. Za tím účelem mu bude po odeslání objednávky zasláno číslo rezervace elektronickou poštou na e-mailovou adresu, uvedenou ve vyplněném formuláři, resp. v Zákaznickém účtu. Doba pro vyzvednutí rezervace (zaplacení objednávky) v Prodejním místě je omezena na 7 následujících kalendářních dnů. Po jejím uplynutí bude rezervace automaticky zrušena.

K • C L A

d. **Zakoupení Vstupenky prostřednictvím call centra:**

Prostřednictvím call centra na tel. číslo +420 461 049 232 může Zákazník:

- a. Rezervovat Vstupenku k následnému uhrazení a vyzvednutí v Prodejním místě
- b. Vytvořit online objednávku (do e-mailu zákazníkovi přijde souhrn objednávky a odkaz na platební bránu)
- c. Vytvořit objednávku pro platbu převodem – na fakturu

e. **Hromadné objednávky, telefonické rezervace a vstupenky do sektoru pro invalidní vozíky:**

- a. Vstupenky ve větším množství než 20 kusů na jednu Akci a objednávky je třeba objednat prostřednictvím e-mailu prodej@kclanskroun.cz nebo na tel. číslo +420 467 771 380. Zde je možno také vytvořit rezervaci Vstupenky a následně ji zakoupit na Prodejním místě.

11. Ceny a slevy

- a. Cena Vstupenky nebo poukazů je uvedena na Webové stránce Pořadatele, nebo sdělena Zákazníkovi obsluhou Prodejního místa.
- b. Pořadatel poskytuje slevu ze Vstupenky ve výši 25% pro studenty do 26 let, 15% pro seniory nad 65 let a 50% pro držitele karet ZTP a ZTP/P. V hledištích je zpravidla vyhrazen prostor pro umístění 2 až 4 invalidních vozíků a v jeho blízkosti je odpovídající počet sedadel pro doprovod. Vstupenky pro držitele karet ZTP a ZTP/P nejsou k dispozici online, je třeba je objednat nebo rezervovat prostřednictvím e-mailu prodej@kclanskroun.cz nebo na tel. číslo +420 467 771 380 nebo na kterémkoliv Prodejním místě.
- c. U vybraných Akcí je na Webové stránce vyznačena možnost další slevy (děti, studenti, senioři, speciální akce apod.)
- d. Sleva se vztahuje vždy na Držitele Vstupenky, který je povinen prokázat oprávněnost nároku na poskytovanou slevu při vstupu na Akci. V případě, že není schopen nárok doložit, nebude mu umožněn vstup na Akci a ztrácí nárok na náhradu ceny Vstupenky.
- e. Slevy nelze kombinovat.

12. Hlídací pes

- a. V online internetové prodejně je možno zvolit požadavek na zařazení do pořadníku náhradních rezervací (Hlídací pes). V případě uvolnění žádaných vstupenek bude prvnímu čekateli v pořadí vystavena automatická rezervace s platností 48 hodin, o níž bude informován e-mailem. Nebudou-li rezervované vstupenky do této lhůty zakoupeny, vstupenky budou nabídnuty dalšímu čekateli. Požadovat je možno maximálně 4 vstupenky na jeden pořad.

K

• C 13. Reklamace

L A

- a. Zákazník je povinen zkontrolovat po převzetí Vstupenky, Abonentky nebo Dárkového poukazu správnost a úplnost všech údajů. Případné odlišnosti údajů od zadané objednávky je Zákazník povinen oznámit bezprostředně, nejpozději však do 5 pracovních dní od převzetí Vstupenky, Abonentky nebo Dárkového poukazu telefonicky na číslo +420 467 771 380. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Reklamace bude po dohodě řešena opravou údajů, náhradním plněním nebo zrušením smlouvy a vrácením zaplacené částky.
- b. Neobdrží-li kupující po provedení platby do 30 minut Vstupenku, Abonentku nebo Dárkový poukaz, resp. po provedení rezervace její číslo pro zakoupení v Prodejním místě, může zkontrolovat stav objednávky ve svém Zákaznickém účtu. Neregistrovaný Zákazník oznámí tuto situaci na tel. čísle +420 467 771 380, prodej@kclanskroun.cz.
- c. Na reklamace vycházející z porušení povinností Zákazníka po zakoupení Vstupenky nebude brán zřetel. Případné další spory budou řešeny právní cestou dle platných předpisů České republiky.

14. Vracení vstupného

- a. Pořadatel si vyhrazuje právo změny termínu, účinkujících a programu Akce. O změnách bude informovat prostřednictvím kontaktních údajů ze Zákaznického účtu, informace budou na Webové stránce, podle možností v tisku a ostatních sdělovacích prostředcích (Facebook, Instagram apod.).
- b. Na vrácení vstupného má Zákazník nárok jedině v případě, že se Akce zruší nebo je nedokončena z důvodů nepřízně počasí či jiné vyšší moci a není odehráno alespoň 30 minut programu. Nárok na vrácení vstupného je třeba uplatnit v místě zakoupení Vstupenky. Úhrada Vstupenky provedená on-line platební metodou bude automaticky refundována návratovou transakcí na stejný účet, ze kterého byla odeslána.

15. Závěrečná ustanovení

- a. Pokud by se stalo některé ustanovení těchto Podmínek neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, zůstává platnost, účinnost nebo vymahatelnost ostatních ustanovení nedotčena.
- b. Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 01.11.2023 a Pořadatel si vyhrazuje právo je kdykoliv změnit.