

Rada Města Zlatých Hor schválila v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. b) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o obcích)

Všeobecné obchodní podmínky

Města Zlaté Hory

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují smluvní vztahy a z nich plynoucí závazky mezi Město Zlaté Hory se sídlem: nám. Svobody 80, 793 76 Zlaté Hory, IČO: 00296481, DIČ: CZ00296481, bankovní spojení Česká spořitelna, a.s. č.ú. 1848932379/0800 (dále jen „Provozovatel“) a zákazníkem.
2. VOP se řídí veškeré nákupy vstupenek na kulturní a sportovní akce (divadelní představení, filmové projekce, koncerty atd., dále jen “Akce”), uskutečněné prostřednictvím vlastní prodejní sítě, popřípadě přes Městské informační centrum Zlaté Hory. Nákupem vstupenky jakoukoliv formou vyjadřuje zákazník souhlas s VOP a zavazuje se jimi řídit.
3. Provozovatel zajišťuje prodej vstupenek na akce v těchto objektech:
 - Městské muzeum, nám. Svobody 94, 793 76 Zlaté Hory,
 - Městská knihovna, Bezručova 144, 793 76 Zlaté Hory,
 - Městské informační centrum, Bezručova 144, 793 76 Zlaté Hory,
 - Multifunkční volnočasové centrum, Bezručova 142, 793 76 Zlaté Hory,
 - Veřejně přístupné sportoviště Krnovská, 793 76 Zlaté Hory,
 - Kulturní akce pořádané Provozovatelem a jeho smluvními partnery.
4. Zákazník je v souvislosti se vstupem na konkrétní Akci vždy povinen dodržovat pravidla stanovená Provozovatelem Akce. Je rovněž povinen podrobit se provoznímu a návštěvnímu řádu místa konání Akce.
5. Provozovateli každé Akce je vyhrazeno právo na změnu jejího programu, termínu a místa konání. Nákupem vstupenky bere zákazník toto právo pořadatele na vědomí.
6. Zakoupené vstupenky z důvodu možného zneužití Provozovatel nepřijímá zpět ani nevyměňuje.
7. 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.
8. Jakýkoliv neoprávněný zásah na vstupence činí vstupenku neplatnou. Padělání vstupenky je trestné.
9. Zveřejněním mimořádných akčních nabídek nevzniká zákazníkovi nárok na kompenzaci dříve zakoupených vstupenek.
10. Objednávky vstupenek či předplatného jsou závazné. Po vystavení faktury nelze měnit počet vstupenek, kategorií vstupenek nebo termín Akce.
11. Provozovatel si vyhrazuje právo na změny či doplňky těchto obchodních podmínek.

II. ZRUŠENÍ AKCE NEBO ZMĚNA TERMÍNU

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 zrušené Akce. V případě elektronických vstupenek budou peníze vráceny bezhotovostním převodem 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. 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.zlatehory.cz. V případě elektronických vstupenek budou peníze vráceny bezhotovostním převodem 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.
3. Vstupenky je možné vrátit pouze v místě, kde byly zakoupeny. Výjimkou jsou vstupenky zakoupené na pokladně kina v multifunkčním volnočasovém centru. Tyto vstupenky lze vrátit také v pokladně Městského informačního centra ve Zlatých Horách.

III. ONLINE NÁKUP VSTUPENEK

1. VOP při online nákupu vstupenek na internetových stránkách www.zlatehory.cz realizované pro Provozovatele společností Global Payments s.r.o, prostřednictvím platební brány GP webpay.
2. Způsob nákupu vstupenek:
 - a) 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 Arrabella s.r.o., 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.
 - b) Jakmile je platba zrealizována, 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.
 - c) Zákazníkovi je též zaslán informační e-mail o zakoupení vstupenek na jím zadanou e-mailovou adresu. Provozovatel 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).
 - d) 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.
 - e) 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.

- f) Na nákup vstupenek má zákazník časový limit 20 min. Během této doby je udělána tzv. dočasná rezervace vybraných sedadel. Pokud neproběhne úspěšný nákup či rezervace do 20 min, jsou dočasně rezervovaná sedadla uvolněna do prodeje. Toto uvolnění proběhne za dalších 20 min.
- g) Provozovatel si vyhrazuje právo neumožnit na některé Akce online prodej.

IV. REZERVACE VSTUPENEK

Způsob rezervace vstupenek do městského kina:

- a) Provozovatel si vyhrazuje právo neumožnit na některá představení rezervace.
- b) Zákazník je dále povinen vyplnit zobrazený elektronický formulář a zadat všechny požadované informace. Potvrzením zadaných údajů dochází k rezervaci vstupenek.
- c) Jakmile je rezervace dokončena, zobrazí se stránka s potvrzením o rezervaci vstupenek, které je potřeba, buď vytisknout, nebo ukázat na svém chytrém telefonu při vyzvedávání rezervovaných vstupenek na pokladně městského kina.
- d) Zákazníkovi je též zaslán informační e-mail o rezervaci vstupenek na jím zadanou e-mailovou adresu. Provozovatel 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. Pozor na nevyžádanou poštu (SPAM).
- e) Během transakce a výběru místa nesmí zákazník ve svém internetovém prohlížeči zadávat krok zpět, ani nijak zavírat okno internetového prohlížeče, ve kterém provádí rezervaci vstupenky. Veškeré údaje se zaznamenávají pouze na aktuální stránce a potvrzením se ukládají do bezpečnostního certifikátu, který kvůli zvýšené bezpečnosti nelze vrátit zpět.
- f) Na rezervaci vstupenky má zákazník časový limit 20 min. Během této doby je udělána tzv. dočasná rezervace vybraných sedadel. Pokud neproběhne úspěšný nákup či rezervace do 20 min, jsou dočasně rezervovaná sedadla opět uvolněna do prodeje. Toto uvolnění proběhne za dalších 20 min.
- g) Rezervaci je třeba vyzvednout 30 min před začátkem představení. Při nedodržení podmínek, rezervace propadá.
- h) Provozovatel si vyhrazuje právo zrušit učiněné rezervace, pokud je vyhodnotí jako spekulativní, neúčelné, opakované a tím brání v nákupu nebo rezervaci vstupenek ostatním divákům. Provozovatel může také rezervace upravit tak, aby při prodeji vstupenek minimalizoval finanční ztrátu (jedná se o úpravu usazení zákazníků tak, aby nevznikala lichá sedadla).

V. DÁRKOVÉ POUKAZY

Provozovatel prodává dárkové poukazy na směnu za vstupenky na Akce jím pořádané. Dárkové poukazy mají hodnotu 200 Kč a 500 Kč. Do hodnoty dárkové poukázky finanční prostředky Provozovatel nevrací. Poukazy lze zakoupit v Městském informačním centru.

VI. REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Reklamaci je potřeba uplatnit neprodleně po zjištění nesrovnalostí. Reklamaci zákazník uplatní telefonicky nebo e-mailem. V případě přímého prodeje vstupenek zákazník uplatní reklamaci 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, reklamaci uplatní zákazník u Provozovatele. Požadovanou reklamaci vstupenek posoudí pověřený pracovník Provozovatele. E-mail pro reklamaci vstupenek do městského kina : kino@zlatehory.cz, 725 964 162.
2. Pokud je zákazníkovi uznána reklamace 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 reklamace 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.
3. Lhůta pro vrácení peněz za zakoupené vstupenky online činní 30 dní.
4. V případě, že zákazníkovi bude po provedení platby vstupenek pomocí platební karty nebo prostřednictvím jiných platebních systémů na pokladně Provozovatele, 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.

VII. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

V případě, že dojde mezi Provozovatelem a Zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Spotřebitel 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, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz.

VIII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Rezervací vstupenek přes internet, nákupem elektronické vstupenky dává zákazník provozovateli 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 rezervace vstupenky přes internet nebo prodeje elektronické vstupenky prostřednictvím internetu, případně pro účely reklamace nebo informace o zrušené akci.
2. Údaje, které budou sloužit pro úhradu kupní ceny elektronické vstupenky, jsou poskytovány přímo společností provozující zabezpečené internetové platební brány a Provozovatel nemá k těmto údajům přístup. Tyto údaje jsou chráněny v souladu se všeobecnými podmínkami provozovatelů těchto zabezpečených internetových platebních bran.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto VOP platí ve znění uvedeném na internetových stránkách Provozovatele, 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 provozními řády Provozovatele a je povinen se jimi řídit.
2. VOP, jejich přílohy a všechny změny a doplňky schvaluje v souladu se zákonem o obcích rada města.
3. Tyto VOP byly schváleny Radou města Zlatých Hor na schůzi konané dne 28.06.2023 usnesením č 206/16 a nabývají účinnosti dne 01.07.2023.

Ing. Milan Rác

starosta

Zlaté Hory 30.06.2023