

**Všeobecné a obchodní podmínky a reklamační řád upravující
poskytování služby prodeje vstupenek na kulturní a jiné akce společnosti
Divadla Kladno s.r.o. (Městské divadlo Kladno a Divadlo Lampion)**

VŠEOBECNÉ A OBCHODNÍ PODMÍNKY

Článek I. Úvodní ustanovení

1. Předmět podmínek

- Níže uvedené obchodní podmínky upravují prodej vstupenek na kulturní a jiné akce (dále jen akce) prostřednictvím webových stránek společnosti Divadla Kladno s.r.o. (www.divadlokladno.cz) nebo na prodejních místech a všechny smluvní vztahy se zákazníky, které z toho vyplývají.

2. Smluvní vztahy

- Zakoupením vstupenek vzniká přímý smluvní vztah mezi zákazníkem a pořadatelem. Za provedení a splnění nabízené akce je odpovědný příslušný pořadatel. Pořadatel si vyhrazuje právo kdykoliv změnit ceny, a to bez udání důvodů.

3. Způsoby prodeje vstupenek

- Přímý prodej v pokladně Divadla Lampion (nám. Starosty Pavla 4, 272 01 Kladno).
- Prodej v Informačním centru města Kladna (T. G. Masaryka 499, 272 01 Kladno).
- Online prodej prostřednictvím webového portálu www.divadlokladno.cz.
- Prodej na fakturu nebo převodem na základě rezervace. Tímto se rozumí prodej na základě závazné objednávky a úhrada vstupenek na základě rezervace provedené na portálu www.divadlokladno.cz, telefonicky nebo v pokladně Divadla Lampion.

4. Ceny a poplatky

- Cena vstupenek je uvedena s DPH, neboť společnost Divadla Kladno s.r.o. je plátcem DPH. Výše DPH na vstupenky na představení Městského divadla Kladno a Divadla Lampion je 15 %.
- Zákazník je povinen, chce-li uplatnit nárok na poskytnutí možných nabízených slev, prokázat oprávněnost nároku na poskytovanou slevu při osobní koupi na prodejním místě a při vstupu na akci příslušné pořadatelské službě. Ceník

na jednotlivé akce a podmínky pro poskytování slev jsou uvedeny na webovém portálu www.divadlokladno.cz nebo je k nahlédnutí v pokladně Divadla Lampion.

Článek II. Prodej vstupenek prostřednictvím webového portálu

1. Popis služby

- Službou se pro účely této části obchodních podmínek rozumí prodej vstupenek na nabízené akce prostřednictvím webového portálu (dále jen služba).
- Pro poskytnutí služby je třeba korektně zadat a odeslat všechna data potřebná pro provedení rezervace vstupenek a následně zaplatit příslušnou částku v hotovosti na prodejním místě, prostřednictvím on-line platby nebo bankovním převodem.

2. Internetová rezervace

- K objednání služby (dále jen objednávka) tímto způsobem je třeba vyplnit rezervační formulář. Zákazník je povinen přezkontrolovat správnost a úplnost údajů vyplněných v rezervačním formuláři. V případě registrace zákazník souhlasí se začleněním do databázi společnosti Divadla Kladno s.r.o. a může být do budoucna e-mailem informován o podobném typu akce, jejíž prodej byl nebo bude zahájen.
- Zákazník rezervuje vstupenky na volná místa v plánu sálu z možných cenových úrovní požadované akce včetně možných nabízených slev.
- Zákazník je povinen před finálním odesláním požadavku přezkontrolovat správnost vytvořené objednávky. V případě jakéhokoliv problému v průběhu rezervace, který by rezervaci nedovolil dokončit, se zákazník může obrátit na e-mailovou adresu pokladna@divadlokladno.cz.
- Odesláním požadavku na vybranou vstupenku se zákazník zavazuje řídit pravidly stanovenými v těchto obchodních podmínkách a reklamačním řádu.
- V případě, že objednávka zákazníka je systémem akceptována, přidělí systém číslo rezervace. Toto rezervační číslo (internetová rezervace) včetně celkové ceny vstupenek je zákazníkovi sděleno formou zprávy zaslané elektronickou poštou.
- Internetová rezervace má časově omezenou platnost a liší se v závislosti na typu akce i jejího prodeje. Platnost internetové rezervace je zákazníkovi sdělena prostřednictvím potvrzovacího e-mailu. Většinou se jedná o 7 kalendářních dní. Po tuto dobu systém garantuje zákazníkovi rezervovanou vstupenku, poté rezervace pozbývá platnosti.

3. Přímý prodej vstupenek – nákup prostřednictvím on-line platby

- K objednání služby (dále jen objednávka) tímto způsobem je třeba vyplnit rezervační formulář. Zákazník je povinen překontrolovat správnost a úplnost údajů vyplněných v rezervačním formuláři. Registrací zákazník souhlasí se začleněním do databází společnosti Divadla Kladno s.r.o. a může být do budoucna e-mailem informován o podobném typu akce, jejíž prodej byl nebo bude zahájen.
- Zákazník vybírá z nabízených akcí a nakupuje vstupenky na volná místa v plánu sálu z možných cenových úrovní požadované akce včetně možných nabízených slev.
- Zákazník je povinen před finálním odesláním požadavku na koupi vstupenky překontrolovat správnost vytvořené objednávky.
- Odesláním požadavku na vybranou vstupenku se zákazník zavazuje řídit pravidly stanovenými v těchto obchodních podmínkách a reklamačním řádu.
- Stisknutím tlačítka „ZAKOUPIT“ zákazník potvrzuje svůj požadavek a realizuje platbu vybrané vstupenky platební kartou nebo jiným zvoleným způsobem (bankovním převodem) prostřednictvím internetu. Po dokončení platební operace je zákazník automaticky vrácen na webový portál.
- Po úspěšném dokončení online platby kartou bude zákazníkovi odesláno potvrzení o přijetí platby spolu s e-vstupenkou s jedinečným číslem a čárovým kódem. E-vstupenku je nutno vytisknout a předložit ke kontrole při vstupu na akci.
- Při platbě bankovním převodem přijde prostřednictvím e-mailu zákazníkovi potvrzení o zakoupení vstupenky ve chvíli, kdy peníze dorazí na bankovní účet pořadatele (může trvat i několik dní). Spolu s potvrzením obdrží zákazník e-vstupenku, kterou je nutno vytisknout a předložit ke kontrole při vstupu na akci.

Článek III. Závěrečná ustanovení

1. Osobní údaje

- Osobními údaji se rozumí informace o zákazníkovi, na základě kterých jej lze přímo či nepřímo identifikovat. Společnost Divadla Kladno s.r.o. shromažďuje a uchovává zákazníkem zadané osobní údaje prostřednictvím elektronických nosičů informací v zabezpečeném datovém úložišti. Společnost Divadla Kladno s.r.o. prohlašuje, že chrání osobní údaje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen ZoOÚ). Společnost Perfect System (zajišťující rezervační a pokladní

system) je oprávněna pověřit v souladu se ZoOÚ třetí osobu jako zpracovatele osobních údajů.

2. Bezpečnost dat

- Divadla Kladno s.r.o. nenesou odpovědnost za případné neoprávněné zásahy třetích osob, v důsledku nichž tyto osoby neoprávněně získají přístup k osobním údajům jednotlivých zákazníků a/nebo k jejich uživatelským účtům a/nebo k příslušnému datovému úložišti společnosti a tyto údaje neoprávněně použijí, využijí, zneužijí nebo je zpřístupní třetím osobám. Zákazník prohlašuje, že si je vědom rizik pro něho vyplývajících z výše uvedených neoprávněných zásahů třetích osob.

3. Podmínky místa konání akce

- Předložením vstupenky při vstupu na místo konání akce vyjadřuje držitel vstupenky souhlas s provozními předpisy místa konání akce, pokyny pořadatele a s podmínkami, které se k nim vážou.
- Změna programu vyhrazena.

4. Účinnost všeobecných a obchodních podmínek

- Pokud by se stalo některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatným, zůstává platnost ostatních ustanovení nedotčena.
- Divadla Kladno s.r.o. si vyhrazují právo na změny či doplňky těchto obchodních podmínek; zakoupením a předložením vstupenky vyjadřuje její držitel souhlas s těmito pokyny.
- Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 8.2014.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Článek I. Předmět reklamačního řádu

- Reklamační řád stanoví postup zákazníka a společnosti Divadla Kladno s.r.o. (dále jen „DK“) v případech, kdy přes veškeré úsilí DK, zákazník shledá oprávněný důvod k podání reklamace na kvalitu poskytované služby, tj. prodeje vstupenek na kulturní akce a případně jiné akce.

Článek II. Prodej vstupenek

- Prodej vstupenek se realizuje na základě obchodních podmínek pro poskytování služby prodej vstupenek na kulturní akce (dále jen „obchodní podmínky“). Zakoupením vstupenky (vstupenek) vzniká smluvní vztah přímo mezi zákazníkem a pořadatelem akce.
- Zaplacené vstupné se nevrací, není-li v tomto reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak. Zakoupená vstupenka se nevyměňuje. V případě ztráty či poškození se náhradní vstupenka neposkytuje.

Článek III. Nestandardní situace při prodeji vstupenek z rezervace

- Zákazník má právo na podání reklamace nedojde-li k úplnému a k řádnému vytištění všech zaplacených vstupenek. Reklamací lze uplatnit pouze v tom případě, kdy zákazník postupoval podle obchodních podmínek. Reklamací se uplatňuje bezprostředně po nákupu vstupenek přímo na prodejním místě, kde byl prodej vstupenek realizován.
- Zákazník je povinen bezprostředně po převzetí vstupenky (vstupenek) zkontrolovat správnost vytištěných údajů. Na základě okamžité reklamace zákazníka bude reklamovaná vstupenka (vstupenky) prostřednictvím systému zrušena a zákazníkovi bude vrácena zaplacená peněžní částka. Není-li technicky možné reklamaci dle výše uvedeného postupu provést, je obsluha prodejního místa povinna se zákazníkem sepsat reklamační list. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. V případě zrušení reklamované objednávky je zákazník povinen vrátit obsluze prodejního místa vydanou vstupenku (vstupenky).

Článek IV. Vracení vstupenek

- Při změně či zrušení akce může zákazník do 7 dnů od data, kdy se měla akce konat, žádat výměnu vstupenek na jinou akci (ve stejné cenové hodnotě), nebo vrácení vstupného. Nebude-li stanoveno jinak, provádí se výměna či vrácení

vstupenky (vstupenek) na pokladně Divadla Lampion, nám. Starosty Pavla 4, Kladno, 272 01.

- Zákazníci budou v takovém případě informováni o způsobu vracení vstupenek na prodejním místě, na webovém portálu www.divadlokladno.cz, formou odpovědi na dotaz zaslaný elektronicky.

Článek V. Účinnost reklamačního řádu

- Reklamační řád je závazný pro zákazníka společnosti Divadla Kladno s.r.o. Reklamační řád je vypracován v souladu s českým právním řádem, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- Reklamující souhlasí s tím, že Divadla Kladno s.r.o. vedou jeho osobní údaje uvedené v reklamačním listě ve své evidenci po dobu pěti let od vyřízení reklamace.
- Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 8.2014.