

Prodej e-vstupenek prostřednictvím webového portálu

Obchodní podmínky Národního památkového ústavu, státní příspěvkové organizace

I.

Obecná ustanovení

1. Národní památkový ústav je státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem kultury, se sídlem Praha 1, Valdštejnské nám. 162/3, IČO: 75032333 (dále jen „NPÚ“). Kontaktní adresou pro zákazníky je: rezervace@npu.cz.
2. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran z právních vztahů vzniklých při nákupu vstupenek na prohlídky, kulturní, společenské nebo jiné akce pořádané NPÚ nebo třetími osobami (dále jen “Akce”) uskutečněného právníky nebo fyzickými osobami (dále jen „zákazník“) prostřednictvím webového portálu Národního památkového ústavu na adrese <https://npuvstupenky.colosseum.eu>. Nákupem vstupenky na Akci (dále jen „e-vstupenka“) vyjadřuje zákazník souhlas s těmito obchodními podmínkami a zavazuje se jimi řídit.
3. Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené nákupem e-vstupenky mezi zákazníkem a NPÚ, je-li NPÚ pořadatelem Akce. Obchodní podmínky stejně jako smlouva jsou vyhotoveny v českém jazyce.
4. NPÚ neposkytuje rezervace e-vstupenek.
5. S cenami e-vstupenek je možné se seznámit na webu památkových objektů, resp. na oficiálních webových stránkách jednotlivých objektů ve správě NPÚ. Konečná cena jednotlivých e-vstupenek je uvedena před zaplacením v nákupním košíku.

II.

Pořadatel Akce odlišný od NPÚ

1. V případě, že NPÚ není pořadatelem určité Akce, na kterou zajišťuje prodej a distribuci e-vstupenek, jedná vždy jménem a na účet pořadatele předmětné Akce, a to na základě pověření daného smlouvou mezi NPÚ a pořadatelem. Nákupem e-vstupenky na takovou Akci vzniká právní vztah mezi zákazníkem, který e-vstupenku nakupuje, a pořadatelem této Akce. Veškeré nároky zákazníka proto směřují vždy vůči pořadateli Akce.
2. V případě, že NPÚ není pořadatelem určité Akce, na niž zajišťuje prodej a distribuci e-vstupenek, žádným způsobem neodpovídá za konání kterékoliv z těchto Akcí anebo za to, že se konat nebude, neodpovídá ani za jakoukoliv změnu Akcí nebo jejich termínů či místa konání, dále neodpovídá za jejich průběh, za jakékoliv události, k nimž by na Akcích došlo, či za cokoliv, co by mělo v těchto Akcích svůj původ. Neodpovídá za žádnou škodu či jakoukoliv jinou újmu, která by vznikla zákazníkovi nebo jakékoliv třetí osobě v souvislosti s Akcí. Zejména neodpovídá za žádné výlohy, které zákazníkovi vznikly v souvislosti s Akcí, její změnou, zrušením či konáním. Veškeré nároky je třeba vždy uplatnit u příslušného pořadatele Akce.
3. O tom, kdo je pořadatelem Akce, je zákazník při nákupu e-vstupenky informován.

III.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Při objednávání e-vstupenky je zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené při objednávání e-vstupenky jsou NPÚ považovány za správné.
2. 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.
3. NPÚ si vyhrazuje právo na změnu programu, termínu a místa konání Akce. Nákupem e-vstupenky bere zákazník toto právo NPÚ na vědomí.
4. Za platnost a pravost e-vstupenek zakoupených mimo webový portál <https://npuvstupenky.colosseum.eu> NPÚ neodpovídá. Zákazník je povinen zakoupené e-vstupenky vždy bezpečně uschovat, nikde nevystavovat ani neukazovat. Jejich veřejným publikováním zákazník podstupuje riziko zneužití čárového kódu a čísla vstupenky a na Akci mu z tohoto důvodu může být odepřen přístup. Jde zejména o zveřejňování fotografií e-vstupenek na sociálních sítích nebo o přeposílání e-mailu obsahujícího odkaz na stažení e-vstupenky. NPÚ důrazně nedoporučuje nákup e-vstupenek z jiných než oficiálních zdrojů.
5. Zákazník bere na vědomí, že programové vybavení a další součásti tvořící webové stránky <https://npuvstupenky.colosseum.eu> jsou chráněny autorským právem. Zákazník se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně užít programové vybavení nebo jeho součásti nebo do nich neoprávněně zasahovat.
6. Zákazník není oprávněn používat při využívání webové stránky <https://npuvstupenky.colosseum.eu> mechanismy, programové vybavení nebo jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na jejich provoz. Webové stránky je možné užívat jen v rozsahu, který není na úkor práv ostatních zákazníků NPÚ a jenž je v souladu s jeho určením.
7. NPÚ není ve vztahu k zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
8. Zákazník bere na vědomí, že NPÚ nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webové stránky nebo v důsledku užití webové stránky v rozporu s jejich určením. Zákazník tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

IV.

Postup při nákupu e-vstupenky

1. Výběr Akce

Na vstupenkovém portálu vybere zákazník datum prohlídky nebo kulturní Akce dle vlastního volby. Dále zvolí konkrétní prohlídku nebo akci a vloží do nákupního košíku.

2. Přihlášení

- a) Před prvním nákupem se může zákazník **registrovat a vytvořit si zákaznický účet**. Zakoupením vstupenky se účet založí automaticky a přihlašovací údaje budou doručeny na zákazníkem zadaný email. Na tomto účtu nalezne zákazník všechny jím zakoupené vstupenky.
- b) Heslo musí obsahovat minimálně 6 znaků. U přihlašovacího hesla záleží na velkých a malých písmenech i na diakritice. Ve vlastním zájmu si zákazník zvolí heslo bezpečné – rozhodně jako

heslo není vhodné používat přihlašovací jméno, několik stejných písmen, postupku číslic a podobně. Doporučuje se kombinace písmen a číslic a zvláštních znaků, jako je \$, +, /, @ atd.

3. Výběr počtu míst a vstupného

U prohlídky nebo akce v nákupním košíku označí zákazník vybrané kategorie vstupného a počet míst. Počet vstupenek na jednu transakci může být omezen. Informaci k jednotlivým kategoriím najde zákazník pod modrou ikonou informace. Pro další postup je potřeba stisknout tlačítko **Pokračovat**.

4. Obsah košíku

V košíku se zobrazí všechny zákazníkem vybrané e-vstupenky, způsob úhrady ceny a doručení e-vstupenky. Zákazník si zkontroluje obsah košíku včetně cen a zvoleného jazyka Akce, následně stiskne tlačítko **Pokračovat**.

5. Dokončení

V případě, že zákazník ještě není registrovaný, má možnost nákupu bez registrace (pak je nutné vyplnit příjmení, jméno, telefon a email, na který bude doručena vstupenka). V případě, že je zákazník již registrován a provedl přihlášení do svého zákaznického účtu, bude e-vstupenka zaslána na zadanou e-mailovou adresu. Po přihlášení bude zákazník vyzván k potvrzení své e-mailové adresy.

6. Zaplatit

Po kliknutí na tlačítko **Zaplatit** bude zákazník přesměrován do zabezpečené platební brány ČSOB, způsob platby je možný pouze platební kartou formou on-line platby.

Tlačítko **Zpět na seznam** slouží k návratu na úvodní nabídku.

7. E-vstupenka bude doručena na e-mailovou adresu uvedenou při nákupu bez registrace, v případě nákupu s registrací bude e-vstupenka zaslána na e-mailovou adresu, která slouží k přihlašování k zákaznickému účtu. NPÚ nenesou odpovědnost za platnost či dostupnost zadané e-mailové adresy. Doručení e-vstupenky jiným způsobem není možné.
8. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí zákazník sám. Platí, že náklady zákazníka na použití komunikačních prostředků na dálku ve smyslu předchozí věty se neliší od základní sazby.

V.

Vrácení e-vstupenky, vstupného a reklamace

1. Zákazník bere na vědomí, že z důvodu dle ust. § 1837 písm. j) občanského zákoníku nelze od nákupu e-vstupenky odstoupit postupem podle § 1829 občanského zákoníku (odstoupení do 14 dnů bez uvedení důvodu), neboť v daném případě jde o smlouvu o využití volného času a plnění (účast na Akci, k níž e-vstupenka opravňuje) je poskytováno v určeném termínu.
2. E-vstupenku nelze vykoupit zpět ani vyměnit. V případě poškození, zničení, ztráty nebo odcizení e-vstupenky nebude e-vstupenka nahrazována novou a zákazníkovi nebude poskytnuta náhrada.
3. Zákazník může uplatnit e-vstupenku výhradně na Akci v termínu a čase uvedeném na samotné e-vstupence. Uplatnění e-vstupenky mimo označenou dobu a Akci není možné.

4. Jakýkoli dodatečný zásah na e-vstupence ji činí neplatnou.
5. Vstupenka je také zneplatněna, mj. pro opakované použití, kontrolou pověřenou osobou poskytovatele při vstupu na Akci. Pro opakovaný vstup na některé typy akcí slouží dodatečné označení zákazníka (razítka, pásky, turnikety apod.).
6. V případě zrušení Akce oznámí NPÚ na oficiální webové prezentaci památkového objektu, na němž se měla Akce konat, náhradní termín konání či způsob vrácení vstupného.
7. V případě, že zákazník poskytl NPÚ při koupi e-vstupenky svoji e-mailovou adresu, bude na tuto adresu vyzooměn o tom, že je Akce zrušena. NPÚ nenese odpovědnost, pokud zákazníka nebude možno prostřednictvím tohoto kontaktu včas vyzoomět anebo pokud zákazník obdrží včas odeslané vyzoomění o zrušení Akce se zpožděním.
8. Náhrada jiných nákladů (např. ubytování, doprava, poštovné) se neposkytuje.
9. Veškeré reklamace a případné dotazy je třeba doručit bez zbytečného odkladu elektronickou poštou na e-mailovou adresu: rezervace@npu.cz. O způsobu vyřízení reklamace bude zákazník informován ve lhůtě 30 dnů od doručení reklamace, nebude-li se zákazníkem sjednán jiný termín vyřízení.
10. Dojde-li ze strany pořadatele Akce odlišného od NPÚ k úplnému zrušení Akce, přičemž zákazník již vstupenku na tuto Akci řádně zaplatil, bude NPÚ na základě písemné žádosti zákazníka vracet vstupné pouze do výše prostředků, které mu pořadatel za tím účelem poskytne, a to prostřednictvím platební karty, kterou zákazník vstupenku zaplatil. V části, v níž nebudou nároky zákazníků uspokojeny, odpovídá zákazníkům výhradně pořadatel zrušené Akce.
11. Dojde-li ze strany NPÚ k úplnému zrušení Akce, přičemž zákazník již vstupenku na tuto Akci řádně zaplatil, bude tomuto zákazníkovi vstupné vráceno do 10 pracovních dnů ode dne zrušení Akce prostřednictvím jeho karty, kterou vstupenku zaplatil.

VI.

Ochrana osobních údajů

1. NPÚ shromažďuje a uchovává poskytnuté osobní údaje, které o sobě poskytne zákazník (i potenciální) při nákupu e-vstupenky a užívání webových stránek NPÚ. Osobními údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, jsou informace o osobě zákazníka, na jejichž základě ho lze přímo nebo nepřímo identifikovat. NPÚ osobní údaje shromažďuje a uchovává prostřednictvím elektronických nosičů informací v zabezpečeném datovém úložišti. Osobní údaje jsou chráněny v souladu s uvedeným zákonem o ochraně osobních údajů. NPÚ je oprávněn pověřit v souladu s tímto zákonem zpracováním osobních údajů třetí osobu jako zpracovatele.
2. Zákazník bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat NPÚ o změně ve svých osobních údajích.
3. NPÚ zpracovává osobní údaje tak, že:
 - a) je sbírá pro pozdější využití, jako je např. zasílání informací o změnách u Akcí, umožnění vstupu zákazníka na Akci včetně sdílení údajů s příslušným pořadatelem Akce, je-li osobou odlišnou od NPÚ a pokud to je k zajištění účasti zákazníka na Akci potřebné;
 - b) uchovává osobní údaje za účelem vyhodnocení, udržení a zlepšování vztahů se svými (potenciálními) zákazníky nebo pro vylepšování svých služeb a produktů;
 - c) je zpracovává pro využití k marketingovým účelům;
 - d) je užívá pro získání provozních informací, vyvíjení produktů a služeb nebo dalších aktivit, které mohou podpořit obchodní postupy;
 - e) je užívá k plnění zákonných povinností.
4. Poskytnutím osobních údajů, resp. nákupem e-vstupenky dává zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů způsobem, který je popsán výše.

5. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování anebo k archivaci uložené NPÚ příslušnými obecně závaznými právními předpisy (podle toho, co trvá déle). Po tuto dobu NPÚ umožní zákazníkovi na jeho žádost přístup k uzavřené smlouvě. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.
6. Zákazník potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že jde o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Zákazník prohlašuje, že byl poučen o tom, že souhlas se zpracováním osobních údajů může ve vztahu k NPÚ odvolat písemným oznámením doručeným do sídla NPÚ.
7. Má-li zákazník za to, že NPÚ provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, je oprávněn:
 - požádat NPÚ o vysvětlení,
 - požadovat, aby NPÚ odstranil takto vzniklý stav. Zejména může jít o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Je-li žádost zákazníka podle předchozí věty shledána oprávněnou, NPÚ nebo zpracovatel odstraní neprodleně závadný stav. Nevyhoví-li NPÚ nebo zpracovatel žádosti, má zákazník právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Tímto ustanovením není dotčeno oprávnění zákazníka obrátit se se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů přímo.
8. Požádá-li zákazník o informaci o zpracování svých osobních údajů, je NPÚ povinen mu tuto informaci předat. NPÚ má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.
9. Přenos dat mezi počítačem zákazníka a serverem NPÚ je během nakupování vstupenek zabezpečen šifrováním, a to za účelem ochrany přenášených dat.

VII.

Ustanovení společná a závěrečná

1. NPÚ si vyhrazuje právo ukončit a odstranit uživatelské účty těch zákazníků (uživatelů), kteří za období dvanácti po sobě jdoucích měsíců neuskuteční žádný nákup vstupenek.
2. Zpráva je doručena elektronickou poštou okamžikem jejího přijetí na server příchozí pošty.
3. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, případně se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.
4. Pokud vztah související s užitím webové stránky nebo právní vztah založený smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
5. V případě, že mezi NPÚ, resp. pořadatelem Akce a zákazníkem, který je spotřebitelem, dojde ke vzniku spotřebitelského sporu v souvislosti s nákupem e-vstupenky na Akci či průběhem pořádané Akce, jež se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník 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, e-mail: adr@coi.cz, web: <http://adr.coi.cz>. Zákazník může rovněž využít platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6. Zákazník souhlasí s tím, že znění obchodních podmínek může NPÚ měnit či doplňovat. Změny obchodních podmínek NPÚ zveřejňuje na webovém portálu <https://npuvstupenky.colosseum.eu>. Změny jsou závazné a účinné ode dne zveřejnění, není-li v obchodních podmínkách uvedeno pozdější datum. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.