

VŠEOBECNÉ A OBCHODNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD MĚSTSKÉHO DIVADLA MLADÁ BOLESLAV

VŠEOBECNÉ A OBCHODNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD UPRAVUJÍCÍ PRODEJ A NÁKUP
VSTUPENEK, PROSTŘEDNICTVÍM WEBOVÝCH STRÁNEK DIVADLA ANEBO V OBCHODNÍM ODDĚLENÍ ČI POKLADNĚ
DIVADLA

(dále jen „Podmínky“)

A. PŘEDMĚT ÚPRAVY PODMÍNEK

1. Tyto Podmínky Městského divadla Mladá Boleslav, příspěvkové organizace zřízené Městem Mladá Boleslav, Palackého 263, 29380 Mladá Boleslav, IČO: 48683035, DIČ: CZ48683035 (dále jen „Divadlo“) upravují práva a povinnosti mezi Divadlem na straně jedné a Zákazníky na straně druhé vyplývající z

a) prodeje a nákupů Vstupenek na kulturní či jiné obdobné Akce uvedené v programové nabídce Divadla, a to prostřednictvím Webových stránek Divadla a/nebo v Pokladně Divadla (viz kapitola C.),

2. Veškeré smluvní vztahy mezi Divadlem a Zákazníky se podpůrně řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „NOZ“).

B. DEFINICE POJMŮ

1. Pro účely těchto Podmínek a vztahů mezi Divadlem a Zákazníky mají níže uvedené pojmy následující význam:

- „Akce“: Divadelní představení, koncertní či jiné kulturní akce jako výstavy, workshopy, audiovizuální projekce apod. v předem určeném termínu a v předem určeném místě konání,
- „Pořadatel“: Divadlo anebo případně i kterákoliv jiná fyzická nebo právnická osoba pořádající Akci uvedenou v programové nabídce Divadla na svou vlastní právní a ekonomickou zodpovědnost, zajišťující též organizaci konkrétní Akce,
- „Zákazník“: Osoba užívající služeb Divadla prostřednictvím Prodejního systému pro uzavření smluvního vztahu s Divadlem za účelem účasti na Akci a to i před vznikem tohoto smluvního vztahu,
- „Prodejní systém“: Vstupenková prodejní síť Colosseum Ticket společnosti Perfect System, s.r.o., užívaná Divadlem a umožňující Zákazníkům provádět zejména on-line rezervace a nákup Vstupenek, Webových stránek a/nebo v obchodním oddělení či Pokladně,
- „Vstupenka“: Cenina vydaná Divadlem prostřednictvím Prodejního systému, opravňující držitele Vstupenky k jednorázovému vstupu na konkrétní Akci. Jednotlivé druhy Vstupenek, včetně způsobu jejich zakoupení a užití jsou uvedeny v kapitole C těchto Podmínek. Předložením Vstupenky při vstupu na místo konání Akce vyjadřuje osoba užívající práva ze Vstupenky souhlas s Návštěvním řádem místa konání Akce, podřizuje se pokynům Divadla anebo jiného Pořadatele Akce a podmínkám Akce, které se k ní vážou. Každý divák musí mít vlastní platnou Vstupenku. Platí to i v případě dětí, bez ohledu na jejich věk,
- „Webové stránky“: Internetové stránky Divadla na adrese www.mdmb.cz.

C. VSTUPENKY

1. Tato část Podmínek (kapitola C.) upravuje práva a povinnosti mezi Divadlem či jiným Pořadatelem

Akce na straně jedné a Zákazníky na straně druhé vyplývající z prodejů a nákupů Vstupenek nebo přímých prodejů a nákupů elektronických Vstupenek, dále jen E-Vstupenek na Akce uvedené v programové nabídce Divadla.

I. Smluvní vztahy

1. Pořadatelem a osobou odpovědnou za uskutečnění a obsah jednotlivých Akcí je dle okolností každé jednotlivé Akce zpravidla Divadlo, anebo jim může být i jiný Pořadatel, který na základě zvláštní smlouvy s Divadlem pořádá, realizuje a nabízí Akci v programové nabídce Divadla.

2. Zákazník koupí Vstupenky/E-vstupenky uzavírá smlouvu s Divadlem anebo s jiným Pořadatelem Akce, jejímž obsahem je poskytnutí kulturní služby v předem určeném termínu, v podobě umožnění osobní účasti držitelů Vstupenek/E-Vstupenek na příslušné Akci za stanovenou cenu Vstupenky/E-Vstupenky, to vše za podmínek stanovených

a) v pokynech zveřejněných Divadlem anebo jiným Pořadatelem Akce, a dále

b) v těchto Podmínkách

(dále jen „Smlouva o účasti na akci“).

3. Pro účely těchto Podmínek je zakoupením Vstupenky/E-Vstupenky označováno uhrazení ceny za poskytnutí služby Divadla anebo jiného Pořadatele na základě uzavírané Smlouvy o účasti na akci. Nebude-li výslovně stanoveno jinak, veškeré nároky ze Smlouvy o účasti na akci, včetně vrácení vstupného, je Zákazník povinen uplatňovat přímo u Divadla anebo přímo u jiného Pořadatele Akce v souladu s reklamačním řádem dle těchto Podmínek.

4. Využitím služeb Prodejního systému a užitím nebo registrací na Webových stránkách Zákazník vstupuje rovněž do vztahu s Divadlem v rozsahu uvedeném v těchto Podmínkách, zejména v souvislosti s ochranou osobních údajů Zákazníka nebo užíváním rezervačních služeb Prodejního systému a vyjadřuje svoji výslovnou vůli a souhlas být vázán Podmínkami.

II. Podmínky provádění přímých koupí, rezervací a vyzvedávání Vstupenek

1. Vstupenky lze zakoupit nebo rezervovat a vyzvednout následujícími způsoby:

a) v obchodním oddělení v Husově ulici či v pokladně divadla

b) prostřednictvím Webových stránek provést on-line rezervaci, s následným osobním vyzvednutím a úhradou tištěných Vstupenek v obchodním oddělení či v pokladně divadla

c) prostřednictvím Webových stránek provést přímo on-line nákup E-Vstupenek

2. Na jednu on-line rezervaci/koupi lze rezervovat/koupit maximálně 6 Vstupenek/E- Vstupenek, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak.

3. Při provádění přímých koupí E-Vstupenek či rezervací Vstupenek lze buď provést registraci Zákazníka prostřednictvím rozhraní Webových stránek, anebo provést rezervaci Vstupenek či přímou koupi E-Vstupenek i bez předchozí registrace Zákazníka (v druhém uvedeném případě Zákazník však musí vyplnit údaje nezbytné pro provedení a dokončení procesu rezervace Vstupenek či přímé koupě E-Vstupenek).

4. Zákazník je povinen jak při registraci Zákazníka v registračním formuláři, tak také při pouhém uvedení nezbytných údajů bez předchozí registrace Zákazníka uvést své osobní a kontaktní údaje pravdivě a úplně a jejich správnost před potvrzením přikontrolovat.

5. Zákazník má možnost rezervovat Vstupenky nebo přímo zakoupit E-Vstupenky na volná místa v plánu sálu z možných cenových úrovní požadované Akce.

6. Zákazník je povinen před odesláním požadavku na rezervaci Vstupenek nebo přímou koupi E- Vstupenek přezkontrolovat správnost vytvořeného požadavku.

III. Přímé zakoupení E-Vstupenek prostřednictvím on-line platby

1. Zákazník může postupem uvedeným na Webových stránkách přímo zakoupit E-Vstupenky prostřednictvím on-line platby.
2. Platba E-Vstupenek je prováděna přes platební bránu kartou Zákazníka.
3. E-Vstupenky uhrazené on-line platbou jsou prodávány za plnou cenu bez možnosti uplatnění slev, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak.
4. E-Vstupenky uhrazené on-line platbou musí být Zákazníkem před vstupem do místa konání Akce předloženy v elektronické nebo tištěné podobě. Pouhé potvrzení o zaplacení není považováno za Vstupenku opravňující jejího držitele ke vstupu na Akci v místě konání Akce.
5. Divadlo ani jiný Pořadatel Akce neodpovídá za žádné komplikace způsobené neoprávněným použitím nebo zkopírováním E-Vstupenky. Dodatečnými úpravami se E-Vstupenka stává neplatnou. Vstup na Akci bude umožněn pouze na základě E-Vstupenky, která bude předložena jako první. Při případném dalším předložení E-Vstupenky nebo její kopie nebude vstup na Akci povolen bez ohledu na to, kdo ji předloží. Padělání E-Vstupenky je trestné.

IV. Rezervace Vstupenek s osobním vyzvednutím a uhrazením v obchodním oddělení či v pokladně

1. Zákazník si může postupem uvedeným na Webových stránkách Vstupenky rezervovat na dobu stanovenou v Potvrzení rezervace a následně osobně uhradit a vyzvednout v tištěné formě v obchodním oddělení či v pokladně
2. Divadlo si vyhrazuje právo v ojedinělých či odůvodněných případech jednostranně i bez souhlasu Zákazníka vybraná místa v jeho rezervaci o jedno, dvě místa (sedadla) posunout.
3. Rezervace Vstupenek (internetová rezervace) je službou Divadla garantující Zákazníkovi po dobu platnosti rezervace možnost koupě a vyzvednutí Vstupenek na základě rezervačního čísla v obchodním oddělení či v pokladně
4. Divadlo si vyhrazuje právo na vybrané termíny nebo tituly rezervace neumožnit a Vstupenky nabízet pouze formou přímého prodeje on-line a v pokladně. Rezervace mohou být znemožněny kdykoli během doby prodeje Vstupenek a umožněn pouze přímý prodej on-line.
5. Divadlo si taktéž vyhrazuje právo zrušit rezervace, pokud je vyhodnotí jako spekulativní, neúčelné, opakované a tím bránící v nákupu nebo rezervaci vstupenek ostatním divákům.

V. Hromadné objednávky a objednávky na fakturu prostřednictvím emailu

1. Hromadné objednávky a objednávky Vstupenek na fakturu lze učinit prostřednictvím emailové adresy predprodej@mdmb.cz
2. Písemné objednávky s výjimkou předběžných objednávek na dopolední představení pro školy mají formu závazné nabídky na uzavření Smlouvy o účasti na Akci a musí obsahovat srozumitelný požadavek objednávky vybraných Vstupenek se specifikací dané Akce a úplné identifikační a fakturační údaje Zákazníka. Okamžikem akceptace nabídky Zákazníka ze strany Divadla je Smlouva o účasti na Akci v rozsahu objednávky uzavřena a závazná.

VI. Ceny Vstupenek a pravidla uplatňování případných slev

1. Cena Vstupenky je uvedena na Webových stránkách. Platná je vždy cena v momentě nákupu.
2. Divadlo si vyhrazuje právo kdykoli změnit ceny Vstupenek, a to zejména z pokynu jiného Pořadatele nebo i bez udání důvodu. Nejedná-li se o tiskovou chybu a z povahy věci nevyplývá jinak, mají informace a pokyny uvedené na jednotlivých Vstupenkách přednost před ustanoveními těchto Podmínek.
3. Nebude-li výslovně stanovena jinak, cena Vstupenky je uvedena včetně zákonné sazby DPH.

4. Divadlo (anebo jiný Pořadatel Akce) může vymezit pro jednotlivé Akce vedle Vstupenek v základních cenách Vstupenky s možností uplatnění slevy ZTP a ZTP/P (platné pouze na představení souboru MDMB)

VII. Zrušení Akce, programové změny, vrácení vstupného a výhrady Divadla

1. Divadlo nebo jiný Pořadatel si vyhrazují právo změny programu, účinkujících a termínů.
2. Při zrušení nebo programové změně Akce má Zákazník nárok na výměnu Vstupenek nebo vrácení vstupného v nejbližším možném termínu. V těchto případech se řídí pokyny obchodního oddělení. Nebude-li v konkrétním případě určeno jinak, vstupné za Vstupenky zakoupené v Pokladně se vrací v obchodním oddělení. V případě úhrady vstupného prostřednictvím on-line platby nebo převodem na bankovní účet, zajišťuje vrácení vstupného Divadlo bezhotovostní formou. S výjimkou E-Vstupenek, které se nevracejí, je Zákazník při vrácení vstupného povinen vrátit vydanou Vstupenku bez zbytečného odkladu obsluze obchodním oddělení.
3. Divadlo je oprávněno vracet vstupné uhrazené Zákazníkem výhradně ve výši a za stanovených podmínek na základě pokynu jiného Pořadatele, pokud k tomuto účelu Pořadatel poskytne odpovídající finanční prostředky. Není-li tento pokyn k vrácení vstupného Divadlu ze strany Pořadatele udělen, musí Zákazníci uplatňovat své nároky ze Smlouvy o účasti na akci přímo vůči Pořadateli. Zákazníci budou v případě zrušení Akce informováni o způsobu vrácení ceny Vstupenek v Pokladně, na Webových stránkách, formou odpovědi na dotaz zasláný elektronicky na emailové adrese predprodej@mdmb.cz
4. Při jakémkoliv předání nebo darování E-vstupenky komukoliv dalšímu je zákazník povinen upozornit přebírajícího, že v případě zrušení představení vrátí Divadlo peníze výlučně přímo tomu, kdo vstupenky koupil na účet, ze kterého byly vstupenky zakoupeny.

VIII. Reklama

1. Zákazník je povinen zkontrolovat neprodleně po osobním převzetí Vstupenek, po stažení/přijetí E-Vstupenek jejich správnost a úplnost (především název Akce, místo a čas konání Akce, cenu a počet Vstupenek/E-Vstupenek a další parametry). Případné reklama týkající se obsahu Vstupenek je Zákazník povinen oznámit bezprostředně po jejich osobním převzetí obsluze Pokladny, anebo v případě stažení/přijetí E-Vstupenek na e-mailovou adresu obchodni@divadlodlouhe.cz. Na pozdější reklama nebude brán zřetel. Výpadek provozu obchodním oddělení či v pokladně nebo provozu Webových stránek není předmětem reklama.
2. Reklamaci obsahu Vstupenek, zejména tiskových chyb, neúplnosti či nesprávnosti údajů nebo označení druhu Vstupenky řeší obchodním oddělení na základě předložení takové Vstupenky Zákazníkem nebo v případě E-Vstupenek obchodní oddělení Divadla.
3. Divadlo nepřebírá žádnou odpovědnost za Akci pořádanou jiným Pořadatelem. Reklama týkající se samotné Akce – zejména změn v jejím programu, přesunu termínů konání nebo v krajním případě zrušení Akce včetně nároků na náhradu vzniklé újmy, která by vznikla Zákazníkovi nebo jakékoliv třetí osobě v souvislosti s Akcí a veškeré nároky ze Smlouvy o účasti na akci je Zákazník povinen uplatnit přímo vůči Pořadateli Akce.
4. Divadlo nepřebírá záruky za správnost, úplnost nebo aktuálnost informací obsažených v nabídce Akcí, pořádaných jiným Pořadatelem a nabízených v rámci programové nabídky Divadla na Webových stránkách, s výjimkou úmyslu nebo hrubé nedbalosti.

5. Zakoupením Vstupenek souhlasí Zákazník se zněním těchto Podmínek. Zakoupené (uhrazené) Vstupenky/E-Vstupenky není možné dle § 1837, j) NOZ vracet zpět, ani vyměňovat, není-li výslovně uvedeno jinak.

6. Povinnosti Zákazníka po provedení rezervace Vstupenek nebo po nákupu E-Vstupenek prostřednictvím Webových stránek:

- a) v případě volby vyzvednutí Vstupenek v Pokladně si Zákazník neprodleně po provedení rezervace Vstupenek zkontroluje příslušnou emailovou schránku a v ní potvrzovací email, kde nalezne číslo a dobu platnosti jeho rezervace,
- b) v případě neobdržení potvrzovacího emailu, nebyla rezervace řádně dokončena,
- c) Zákazník, který je registrovaným uživatelem Webových stránek, může svou rezervaci včetně čísla rezervace dohledat po přihlášení do svého účtu na Webových stránkách,
- d) v případě volby osobního vyzvednutí Vstupenek v Pokladně je Zákazník povinen si Vstupenky vyzvednout osobně v Pokladně ve lhůtě stanovené platností rezervace. V případě nevyzvednutí Vstupenek ve stanovené lhůtě dochází k automatickému propadnutí rezervace. Divadlo v žádném případě nezodpovídá za nemožnost vyzvednutí Vstupenek na poslední chvíli s ohledem na otevírací dobu obchodním oddělení
- e) v případě volby E-Vstupenek si Zákazník neprodleně po nákupu E-Vstupenek zkontroluje příslušnou emailovou schránku a v ní potvrzovací email, kde nalezne příslušné E-Vstupenky k vytištění/stažení,
- f) v případě neobdržení potvrzovacího emailu oznámí Zákazník tuto situaci neprodleně na emailovou adresu predprodej@mdmb.cz,
- g) Zákazník, který je registrovaným uživatelem, může svou objednávku dohledat po přihlášení do svého účtu na Webových stránkách a předmětné E-Vstupenky si vytisknout/stáhnout
- h) Zákazník je povinen si E-vstupenky vytisknout/stáhnout bez zbytečného odkladu.
- i) Na jakékoli další reklamace vycházející z porušení povinností Zákazníka po úhradě ceny E- Vstupenek prostřednictvím Webových stránek nebude brán zřetel. Případné další spory budou řešeny právní cestou dle právních předpisů ČR.

7. Divadlo ani jiný Pořadatel Akce nenesou žádnou odpovědnost za vnímání umělecké hodnoty Akce Zákazníkem.

D. ZÁVĚREČNÁ A SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

1. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ: Informace o tom, jak Divadlo zpracovává Vaše osobní údaje, naleznete zde: [mailto: https://www.mdmb.cz/zasady-ochrany-osobnich-udaju/](mailto:https://www.mdmb.cz/zasady-ochrany-osobnich-udaju/)

2. ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ MIMOSOUDNÍ CESTOU: V případě, že dojde mezi Divadlem a Zákazníkem, který je Spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze Smlouvy o účasti na akci, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník, který je Spotřebitelem, 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: adr.coi.cz.

Zákazník, který je Spotřebitelem, může v případě smluv uzavíraných on-line využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

3. Ustanovení směřující k ochraně Spotřebitele dle právních předpisů a těchto podmínek se nevztahují na Zákazníky, které do smluvních vztahů s Divadlem anebo jiným Pořadatelem vstupují jako podnikatelé. Z povahy poskytované služby a ustanovení § 1837 písm. j) NOZ nemůže Zákazník od Smlouvy o účasti na akci odstoupit.

4. Pokud by se stalo některé ustanovení těchto Podmínek neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, zůstává platnost, účinnost nebo vymahatelnost ostatních ustanovení nedotčena.

5. Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 10. 2019 a Divadlo si vyhrazuje právo je kdykoliv změnit.