

# VŠEOBECNÉ A OBCHODNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tyto obchodní podmínky a reklamační řád tvoří nedílnou součást smlouvy uzavírané mezi poskytovatelem služby (jakožto prodávajícím) a zákazníkem (jakožto kupujícím), jejímž předmětem je prodej/nákup vstupenek na akce pořádané poskytovatelem služby.

**Zákazník (kupující) nákupem vstupenek současně stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem.**

## 1. POSKYTOVATEL SLUŽBY

**JAZZ CLUB NEBE HAVÍŘOV s.r.o.**

IČO: 07289049

DIČ: CZ07289049

se sídlem Příčná 327/1, 736 01 Havířov – Město

*kontaktní údaje:*

- *korespondenční adresa:* Dlouhá třída 46, 736 01 Havířov
- *emailová adresa:* info@jazzclubhavirov.cz
- *telefon:* +420 725 911 540

## 2. POSKYTOVANÉ SLUŽBY

1. Poskytovatel služby (prodávající) umožňuje zákazníkům (kupujícím) prostřednictvím internetových stránek [www.jazzclubhavirov.cz](http://www.jazzclubhavirov.cz) nákup vstupenek na kulturní a jiné akce pořádané poskytovatelem služby v prostorách klubu Jazz Club Havířov na adrese Dlouhá třída 46, 736 01 Havířov.
2. Popis konkrétní akce, které se týká prodej vstupenek je uveden v záložce určené pro prodej vstupenek na tuto konkrétní akci, a to včetně uvedení cen a druhů vstupenek, které je na tuto akci možno zakoupit.
3. Poskytovatel služby (prodávající) si vyhrazuje právo změnit či upravit program, termín (popř. čas) a/ nebo místo konání pořádané akce či pořádanou akci zrušit. Nákupem vstupenky bere zákazník (kupující) toto právo poskytovatele služby (prodávajícího) na vědomí.

## 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele služby (prodávajícího) dodat zákazníkovi (kupujícímu) vstupenky na jím zvolenou akci, a to v množství a druhu požadovaném zákazníkem (kupujícím) limitovaném dostupností vstupenek a závazek zákazníka (kupujícího) uhradit za vstupenky stanovenou cenu (vstupné).
2. Smlouva je uzavřena zaplacením stanovené ceny (vstupného) ze strany zákazníka (kupujícího). Zákazník (kupující) nemá nárok na dodání vstupenek dříve, než bude uhrazena stanovená cena (vstupné) za vstupenky v plné výši.
3. Poskytovatel služby (prodávající) se zavazuje dodat zákazníkovi (kupujícímu) vstupenky bez zbytečného odkladu po zaplacení ceny (vstupného), s tím, že v případě nákupu vstupenek přes internetové stránky budou vstupenky zákazníkovi (kupujícímu) dodány v elektronické podobě na jím zadanou emailovou adresu. Vstupenky nejsou zaslány poštou, a to ani na dobírku.
4. Doručením vstupenek zákazníkovi (kupujícímu) ze strany poskytovatele služby (prodávajícího) dle odst. 3.3 těchto podmínek jsou veškeré závazky poskytovatele služby (prodávajícího) vyplývající ze smlouvy splněny.
5. Vstupenka má přidělený jedinečný identifikátor, který je zákazník (kupující) povinen uschovat, nezpřístupňovat třetím osobám a zabezpečit jej proti jeho zneužití. Poskytovatel služby (prodávající) neodpovídá zákazníkovi (kupujícímu) za škodu způsobenou porušením těchto povinností.

#### **4. POSTUP PŘI NÁKUPU VSTUPENEK A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

1. Ceny vstupenek jsou uvedeny jednotlivě v záložce příslušné akce. U každé akce jsou uvedeny též případné vedlejší poplatky či náklady spojené s nákupem vstupenek.
2. V případě nákupu vstupenky prostřednictvím internetových stránek [www.jazzclubhavirov.cz](http://www.jazzclubhavirov.cz) je úhrada ceny za objednané vstupenky možná pouze platební kartou.
3. Poskytovatel služby (prodávající) nenese odpovědnost za případné náklady zákazníka (kupujícího) spojené s nákupem vstupenky vyplývající ze smluvního vztahu zákazníka (kupujícího) a banky, která zákazníkovi (kupujícímu) vydala platební kartu.
4. Zákazník (kupující) si při nákupu zvolí konkrétní druh a množství jím objednávaných vstupenek, tyto následně vloží do košíku. Vložením vstupenek do košíku se vstupenky pro zákazníka (kupujícího) rezervují po dobu následujících 15 minut. V případě, že v této době ze strany zákazníka (kupujícího) nedojde k úhradě stanovené ceny přes platební bránu, rezervace se ruší a vstupenky se vrací do prodeje.

#### **5. Odstoupení od smlouvy**

1. Zákazník (kupující) nemá právo odstoupit od uzavřené smlouvy podle § 1829 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen jako „**občanský zákoník**“), neboť prodej vstupenek je službou pro využití volného času v určeném termínu ve smyslu ustanovení § 1837 písm. j) občanského zákoníku.

#### **6. REKLAMAČNÍ ŘÁD**

1. Veškeré reklamace vstupenek zakoupených u poskytovatele služby (prodávajícího) se řídí těmito obchodními podmínkami pro nákup a reklamačním řádem uvedeným v článku 6. Zákazník (kupující) má nárok na vrácení uhrazené ceny za vstupenku pouze v níže uvedených případech a za níže uvedených podmínek.
2. Zákazník (kupující) je po obdržení vstupenek na svou emailovou adresu povinen zkontrolovat jejich správnost a úplnost (především název akce, místo a čas konání akce, cenu a počet vstupenek a další parametry). Případné reklamace týkající se obsahu vstupenek je zákazník (kupující) povinen oznámit poskytovateli služby (prodávajícímu) nejpozději do 1 (jedné) hodiny od jejich obdržení. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
3. Zákazník (kupující) nemá nárok na výměnu vstupenky. V případě poškození, zničení, ztráty, odcizení či jiného znehodnocení vstupenky nebude vstupenka nahrazována novou a zákazníkovi (kupujícímu) nebude poskytnuta náhrada ani mu nebude vrácena uhrazená cena za vstupenku.
4. Poskytovatel služby (prodávající) nenese žádnou odpovědnost za to, že vstupenka nebude zákazníkovi (kupujícímu) doručena z důvodů spočívajících na straně zákazníka (kupujícího), zejména pak z důvodů, že nebude možné vstupenku zákazníkovi (kupujícímu) doručit na jím zadanou emailovou adresu (např. chybně zadaná emailová adresa, přeplněná schránka, spam filtr...).
5. V případě, že zákazník (kupující) neobdrží vstupenku nejpozději do 1 (jedné) hodiny po zaplacení ceny, je povinen neprodleně, nejpozději však do 24 (čtyřiaadvaceti) hodin ode dne uplynutí výše uvedené lhůty k doručení vstupenky, kontaktovat poskytovatele služby (prodávajícího) a oznámit, že neobdržel uhrazenou vstupenku. Pro tyto účely je zákazník (kupující) povinen sdělit poskytovateli služby (prodávajícímu) své identifikační údaje, které uvedl při nákupu vstupenky (tj. jméno a příjmení, emailovou adresu).
6. V případě, že poskytovatel služby (prodávající) zjistí, že vstupenka skutečně nebyla zákazníkovi (kupujícímu) doručena, a nepůjde o případ uvedený v bodech 6.2 a/nebo 6.3 a/nebo 6.4 těchto podmínek a zároveň zákazník (kupující) oznámil poskytovateli služby (prodávajícímu), že mu vstupenka nebyla doručena ve lhůtě a způsobem uvedeným v bodu 6.5 těchto podmínek, bude dále postupováno následujícím způsobem:

1. Poskytovatel služby (prodávající) se zavazuje nejpozději do 24 (čtyřiceti) hodin, nejdéle však 1 (jednu) hodinu před konáním akce, zaslat zákazníkovi (kupujícímu) znovu vstupenku na zákazníkem zadanou emailovou adresu.
2. V případě, že již došlo ke konání akce, se poskytovatel služby (prodávající) zavazuje vrátit zákazníkovi (kupujícímu) uhrazené vstupné, a to nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne uplatnění reklamace zákazníkem (kupujícím).
7. V případě, že ze strany poskytovatele služby (prodávajícího) dojde ke změně programu, termínu (popř. času), místa konání akce a/nebo dojde k úplnému zrušení akce, bude o této skutečnosti zákazník (kupující) informován prostřednictvím jím uvedeného kontaktního emailu. Poskytovatel služby (prodávající) neodpovídá zákazníkovi (kupujícímu) za to, že jej nebude možno prostřednictvím tohoto kontaktu včas zastihnout, ani za to, že zákazník (kupující) obdrží včas odeslané vyrozumění se zpožděním.
8. Dojde-li ze strany poskytovatele služby (prodávajícího) ke změně programu, termínu (popř. času) akce a/nebo místa konání akce, má zákazník (kupující) právo na vrácení vstupného:
  1. V případě změny programu může toto právo zákazník (kupující) uplatnit nejpozději do 1 (jedné) hodiny před plánovaným začátkem akce, to však pouze v případě, že vstupenka dosud nebyla využita. Pokud zákazník (kupující) neuplatní své právo v uvedené lhůtě, má se za to, že má zájem zúčastnit se akce se změněným programem.
  2. V případě změny termínu (popř. času) může toto právo zákazník (kupující) uplatnit nejpozději do 3. (tří) pracovních dnů od plánovaného začátku akce, to však pouze v případě, že vstupenka dosud nebyla využita. Pokud zákazník (kupující) neuplatní své právo v uvedené lhůtě, má se za to, že má zájem zúčastnit se akce ve změněném termínu (popř. času).
  3. V případě změny místa konání akce může toto právo zákazník (kupující) uplatnit nejpozději do 3. (tří) pracovních dnů ode dne, kdy byl poskytovatelem služby (prodávajícím) informován o změně místa konání akce, to však pouze v případě, že vstupenka dosud nebyla využita. Pokud zákazník (kupující) neuplatní své právo v uvedené lhůtě, má se za to, že má zájem zúčastnit se akce ve změněném místě konání.
9. Dojde-li ze strany poskytovatele služby (prodávajícího) k úplnému zrušení akce, má zákazník (kupující) právo na vrácení vstupného.
10. V případě, že zákazníkovi (kupujícímu) vznikne nárok na vrácení vstupného, zavazuje se poskytovatel služby (prodávající) vrátit zákazníkům (kupujícím) vstupné prostřednictvím platební karty, kterou byla úhrada vstupného provedena, a to nejpozději ve lhůtě 30 (třiceti) dnů ode dne uplatnění reklamace zákazníkem (kupujícím) a/nebo ode dne zrušení akce dle bodu 6.9 těchto podmínek.

## **7. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ**

1. V případě, že mezi poskytovatelem služby (prodávajícím) a zákazníkem (kupujícím), který je spotřebitelem, dojde ke vzniku spotřebitelského sporu v souvislosti s nákupem vstupenky na akci pořádanou poskytovatelem služby (prodávajícím) či v souvislosti s konáním či průběhem pořádané akce, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník (kupující) podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:
  - Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR
  - adresa: Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
  - e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)
  - web: <http://adr.coi.cz>
2. Zákazník (kupující) může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na internetové stránce <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## **8. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN VE VZTAHU K AKCI, NA NÍŽ JSOU ZAKOUPENY VSTUPENKY**

1. Zákazník (kupující) se nákupem vstupenky zavazuje dodržovat pravidla stanovená poskytovatelem, služby (prodávajícím) pro konání akce. Dále se zákazník (kupující) nákupem vstupenky zavazuje podrobit se provoznímu a návštěvnímu řádu místa konání akce a řídit se pokyny pořadatelů.
2. Zákazníci (kupující) ve věku do 15 (patnácti) let budou vpuštěni do místa konání akce pouze v doprovodu dospělé osoby. Zákazníci (kupující) ve věku od 15 (patnácti) let včetně budou do místa konání akce vpuštěni bez omezení.

## **9. INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

1. Informace o zpracovávání osobních údajů zákazníků (kupujících) jsou dostupné zde: [www.jazzclubhavirov.cz/gdpr.pdf](http://www.jazzclubhavirov.cz/gdpr.pdf)

## **10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 30. 10. 2019 a poskytovatel služby si vyhrazuje právo kdykoliv tyto podmínky změnit či upravit.
2. Pokud by se některé ustanovení těchto podmínek stalo neplatným, neúčinným a/nebo nevymahatelným, zůstává platnost, účinnost nebo vymahatelnost ostatních ustanovení těchto podmínek tímto zůstává nedotčena.
3. Otázky těmito podmínkami neupravené se řídí českým právním řádem, zejm. pak občanským zákoníkem.
4. Veškeré spory vzniklé mezi poskytovatelem služby (prodávajícím) a zákazníky (kupujícími) budou řešeny u obecných soudů České republiky, pokud nebudou vyřešeny mimosoudně.

V Havířově dne 30. 10. 2019

**JAZZ CLUB NEBE HAVÍŘOV s.r.o.**