

# Obchodní podmínky, Reklamační řád

Platné pro společnost S PROMOTION s.r.o., pořadatele akce

[www.kulturapodhvzdami.cz](http://www.kulturapodhvzdami.cz)

## Všeobecné

1. Společnost S PROMOTION s.r.o. (dále jen Pořadatel) zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 58110, se sídlem: Prusinovského 809, 664 42 Modřice, IČ: 28276817, jež je provozovatelem portálu [www.kulturapodhvzdami.cz](http://www.kulturapodhvzdami.cz) stanovuje tyto podmínky jako práva a povinnosti mezi Pořadatelem a třetími osobami vyplývající z prodeje vstupenek a dárkových poukazů prostřednictvím prodejní sítě Colosseum Ticket (dále jen Colosseum) a veškeré s tímto související vztahy.
2. Tyto obchodní podmínky včetně reklamačního řádu jsou platné pro nákupy vstupenek na kulturní, společenské nebo jiné akce (dále jen "Akce") uskutečněné prostřednictvím Colossea (tzn. online a na prodejních místech po celé České republice). Za nákup vstupenek se považují i objednávky na fakturu a hromadné objednávky prostřednictvím Rezervačního oddělení Colossea. Nákupem vstupenky jakoukoliv formou vyjadřuje zákazník souhlas s těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem a zavazuje se jimi řídit.
3. Společnost Colosseum není pořadatelem žádné Akce, ale prostřednictvím systému Colosseum zajišťuje rezervace a prodej vstupenek na tyto Akce a další služby s tím spojené, na základě smluvního vztahu s Pořadatelem. Nákupem vstupenky vzniká smluvní vztah mezi Nakupujícím a Pořadatelem Akce. Veškeré nároky a reklamace jsou vždy směřovány vůči Pořadateli Akce. Z této skutečnosti vyplývá, že společnost Colosseum, není žádným způsobem zodpovědná za jakékoli změny týkající se Akce, za samotný průběh Akce, ani za jakýkoli typ újmy, výdajů či škod, která by Držiteli vstupenky, nebo jakékoli třetí straně v souvislosti s Akcí vznikla.
4. Zakoupením vstupenky akceptuje Nakupující Obchodní podmínky Pořadatele, Provozovatele Colossea, a zároveň souhlasí s povinností dodržovat Provozní řád Pořadatele Akce, místa konání Akce a příslušné pořadatelské služby.
5. Jak postupovat při nákupu vstupenek je podrobně popsáno na [www.ColosseumTicket.cz](http://www.ColosseumTicket.cz) v sekci „Jak nakupovat“. Detailně jsou zde popsány možnosti úhrad a možnosti doručení vstupenek včetně poplatků. Obsah sekce „Jak nakupovat“ je nedílnou součástí těchto obchodních podmínek. Zákazník je povinen se při nákupu vstupenek těmito postupy řídit a platební podmínky akceptovat.
6. Provozovatel Colosseum a Pořadatel garantuje pouze platnost a pravost vstupenek zakoupených v síti Colosseum. Za pravost vstupenek zakoupených mimo síť Colosseum, od překupníků apod. nezodpovídá. Držitel vstupenky odpovídá za jakoukoli manipulaci se vstupenkou. Jakoukoli manipulací se vstupenkou se držitel vstupenky dopouští rizika zneužití, zkopírování jedinečného identifikačního prvku – převážně 2D kódu a 3D kódu a tím možnosti neupuštění na Akci. Vstupenku uchovávejte na bezpečném místě. Nezveřejňujte fotografie vstupenky na sociálních sítích (Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp. atd.).
7. Tato eVstupenka je mimo internetové stránky [www.kulturapodhvzdami.cz](http://www.kulturapodhvzdami.cz) neprodejná. eVstupenka je cenina a její padělání eVstupenky je trestné. Dodatečnými úpravami se eVstupenka stává neplatnou.

8. Pořadatel neodpovídá za potíže způsobené neoprávněným použitím nebo zkopírováním eVstupenky.
9. Vstup na akci bude povolen pouze na základě té vstupenky, která bude ke kontrole předložena jako první. Při jakémkoliv dalším předložení vstupenky nebo její kopie nebude k takto předložené vstupence přihlíženo jako na platnou vstupenku a na tomto základě nebude povolen vstup na akci, a to bez ohledu na to, kdo ji předloží.
10. Pořadatel si vyhrazuje u každé Akce právo změny programu, účinkujících a termínů. Nejaktuálnější informace o změnách programu, termínu, místa atd. naleznete na [www.kulturapodhvezdami.cz](http://www.kulturapodhvezdami.cz)
11. Pořadatel akcí a provozovatel portálu [www.ColosseumTicket.cz](http://www.ColosseumTicket.cz) si vyhrazují právo na odstoupení od smlouvy v případě zjevné chyby v ceně vstupenek, pokud nebude u daného zboží zcela jasně uvedeno, že se jedná o „mimořádnou slevu“ nebo „akcí“.
12. Do místa konání akce není dovoleno vnášet láhve, plechovky, zbraně, omamné látky nebo jiné předměty, které mohou být pořadatelem označeny jako nebezpečné nebo na akci zakázané.
13. Pořadatel si vyhrazuje právo na akci nepustit osoby podnapilé, pod vlivem omamných látek nebo ohrožující pořádání akce či bezpečnost jejich návštěvníků.
14. Pořadatel si vyhrazuje právo vykázat osoby z místa pořádání akce po předchozím upozornění, a to bez udání důvodu. Může jít například o rušení okolních diváků nebo samotného představení hlučným projevem apod.
15. Pořadatel si vyhrazuje právo filmového, audio-video, fotografického a televizního záznamu akce je vyhrazeno. Návštěvník takto zaznamenaný na dokument může být dále zveřejňován bez dalšího upozornění a finanční náhrady.
16. Upozornujeme, že po začátku představení nelze garantovat vstup do hlediště na zakoupená místa.
17. Představení se předem neruší ani v případě negativní předpovědi počasí. O zrušení představení se rozhoduje nejdříve v době plánovaného začátku představení.
18. Představení může začít i probíhat za nepříznivého počasí, například v dešti. Bezpečnosti návštěvníků, herců i pořadatelů je vždy na prvním místě, proto se nehraje například během bouřky. Představení může být přerušeno (i opakovaně) a poté pokračovat.
19. Pořadatel si vyhrazuje právo měřit tělesnou teplotu u vstupu do areálu všem přichozícím návštěvníkům a nepustit do areálu osoby s vyšší teplotou než 37,5° C nebo vykazující zjevné příznaky nemoci.

### **Dárkové poukazy (ePoukazy)**

1. Nákup poukazů probíhá totožně jako nákup elektronické vstupenky. Platba probíhá online kartou na platební bráně, nebo bankovním převodem.
2. Elektronický poukaz je možné vytisknout po přihlášení do sekce MŮJ ÚČET stejně jako eVstupenku.
3. ePoukaz je plnohodnotný dárkový poukaz, proto s ním musí být nakládáno jako s ceninou.
4. ePoukaz je možné zakoupit a uplatnit (čerpát) pouze online na [www.ColosseumTicket.cz](http://www.ColosseumTicket.cz) (Poukaz nemůže být zakoupen a čerpán na prodejních místech Plzeňské vstupenky.)
5. ePoukaz není směnitelný za peníze.
6. ePoukaz musí být využit (čerpán) v plné výši!
7. ePoukaz je platný 6 měsíců od zakoupení.
8. ePoukaz nelze prodloužit a automaticky propadá 6 měsíců od zakoupení!

## Reklamační řád

1. Nakupující je povinen zkontrolovat neprodleně po zakoupení Vstupenek nebo dodání Vstupenek poštou jejich správnost a úplnost (zejména název Akce, místo a čas konání Akce, cenu a počet Vstupenek a další parametry). Případné reklamace zakoupených Vstupenek je Nakupující povinen oznámit ihned v místě nákupu, v případě dodání Vstupenek Poštou nebo elektronicky nejpozději do 2 pracovních dnů buď písemně poštou na adresu Perfect System, s.r.o., Radlická 3301/68, 150 00 Praha 5., nebo emailem [info@cticket.cz](mailto:info@cticket.cz) nebo telefonicky +420 277 012 677. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
2. Reklamace obsahu Vstupenek / poukazů, tiskových chyb, nesprávných či neúplných údajů řeší Zákazník, případně prodávající na prodejním místě přímo s Colosseem telefonicky +420 277 012 677 nebo emailem [info@cticket.cz](mailto:info@cticket.cz). Zákazníkovi bude sdělena kompletní informace o dalším postupu reklamace a termínu řešení. V případě oprávněné reklamace je Zákazník povinen vrátit vydané vstupenky.
3. Reklamace týkající se přímo Akce – změn programu, účinkujících, konání, a i případné zrušení Akce, a s tím souvisejících nároků na náhradu vzniklé újmy, která by Zákazníkovi vznikla nebo jakékoliv třetí osobě v souvislosti s Akcí a kompletní nároky ze Smlouvy o účasti na Akci je Zákazník povinen uplatnit vůči Pořadateli Akce. Seznam Pořadatelů je uveden u každé akce na [www.ColosseumTicket.cz](http://www.ColosseumTicket.cz)
4. eVstupenka je platná buď vytištěná nebo zobrazená na displeji přenosného elektronického zařízení (mobilní telefon aj.).
5. Za ztracené eVstupenky není poskytována náhrada.
6. Zaplacené vstupenky se nevrací, není možné je měnit a v případě ztráty, odcizení či poškození se náhradní vstupenky neposkytují.
7. Jakékoli další reklamace budou dále poskytovány prostřednictvím Colossea Pořadateli Akce. O stanovisku Pořadatele Akce bude reklamující vyrozuměn v nejbližším možném termínu nejpozději však do 30 dnů. Reklamace je nutné bez zbytečného odkladu zaslat emailem na [info@cticket.cz](mailto:info@cticket.cz).
8. V případě zrušení Akce Pořadatelem Akce, bude Zákazník, pokud poskytl kontaktní údaje (email, telefon) neprodleně kontaktován a vyrozuměn o zrušení Akce a postupu vrácení vstupného. Colosseum ani Pořadatel nenesou zodpovědnost za nemožnost realizace kontaktu Zákazníka na jím uvedených kontaktech. Vstupné se vrací stejnou formou úhrady, jakým bylo placeno, případně v konkrétním místě nákupu. Poplatky spojené s typem úhrady a poplatky spojené s typem doručení (Dobírka, poštovné...) se nevrací!

## Ochrana osobních údajů

1. Colosseum uchovává a zpracovává poskytnuté osobní údaje, které vyplňuje Zákazník při nákupu či rezervaci vstupenek nebo v případě registrace na Colosseau v souladu s platnými právními ustanoveními, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále „GDPR“) zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále „občanský zákoník“), zákonem č. 40/1995 Sb., o reklamě, v platném znění, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění. Osobní údaje jsou shromažďovány a uchovávány pouze elektronicky v zabezpečeném datovém úložišti.

2. Údaje slouží ke komunikaci se Zákazníkem v případě potíží s doručení vstupenek, k informování o změnách u Akcí, na které má Zákazník zakoupeny vstupenky a dále k vylepšování komunikace a vztahu se Zákazníkem.
3. Údaje jsou sbírány a předávány Pořadatelům Akcí, případně třetím stranám k využití pro marketingové účely, výzkumu trhu nebo pro zasílání informací, které by mohly být pro Zákazníka zajímavé.
4. Nákupem vstupenky v síti CT Zákazník souhlasí se zpracováním osobních údajů, který je popsán výše.
5. Zákazník je oprávněn kdykoliv tento souhlas se zpracováním osobních údajů, jak je popsáno výše, zrušit, a to žádostí zaslanou prostřednictvím emailu na adresu [info@cticket.cz](mailto:info@cticket.cz)
6. Data předávána mezi zařízením Zákazníka a serverem Colossea je vždy šifrována pomocí SSL protokolu
7. Colosseum na svém portálu podporuje plug-in sociální sítě FACEBOOK, Google Tag Manager, Google Analytics atd. Správcem údajů odpovědným za zpracování těchto údajů je Facebook Ireland Ltd., Google Inc.

### Souhlas se zpracováním osobních údajů

Udělují tímto společnosti **S PROMOTION s.r.o.** (dále jen Agentura) zapsané v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 58110, se sídlem: Prusinovského 809, 664 42 Modřice, IČ: 28276817, jež je provozovatelem portálu [www.kulturapodhvezdami.cz](http://www.kulturapodhvezdami.cz) souhlas se zpracováním svých osobních údajů, a to za níže uvedených podmínek:

1. Osobní údaje, které mohou být zpracovány:

- jméno, příjmení
- e-mail
- telefon
- ulice, město, PSČ, země
- heslo – v zašifrované formě
- IP adresa

2. Účelem zpracování osobních údajů je:

Zlepšení komfortu Zákazníka z nakupování a zvýšení jeho informovanosti o aktuální nabídce či změnách stávajících představení, a to formou přímého marketingu/oslovení a analýzy návštěvnosti a nákupního chování.

3. Doba zpracování osobních údajů je 5 let od udělení souhlasu.

4. Osobní údaje mohou být poskytnuty následujícím třetím osobám:

Perfect Systém s.r.o.

X Production s.r.o.

#### 5. Poučení o zasílání nabídek e-mailem

Udělením souhlasu se zasíláním aktualit e-mailem uděluje zároveň Zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů, jak je popsáno výše. Aktuality – newslettery jsou obchodním sdělením, informující o aktuální nabídce akcí, na které lze rezervovat nebo nakoupit vstupenky.

Zákazník je oprávněn kdykoliv tento souhlas se zpracováním osobních údajů, jak je popsáno výše, zrušit, a to žádostí zaslou prostřednictvím emailu na adresu radek\_priputen@spromotion.cz anebo volbou odvolání Souhlasu se zpracováním osobních údajů dostupné v sekci „Můj účet“. Zákazník rovněž může požádat o vymazání údajů, a to buďto e-mailem anebo opět přes volbu vymazání ze sekce „Můj účet“.

Subjekt údajů – Zákazník svým souhlasem prohlašuje, že byl Agenturou řádně poučen o zpracování a ochraně osobních údajů\*, že jím uvedené osobní údaje jsou přesné a pravdivé a jsou Agenturou poskytovány dobrovolně.

---

#### \*Poučení Subjektu údajů

Agentura tímto v souladu s ustanovením čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „**Nařízení**“), informuje, že:

- osobní údaje Subjektu údajů budou zpracovány na základě jeho svobodného souhlasu, a to za výše uvedených podmínek,
- důvodem poskytnutí osobních údajů Subjektu údajů je zájem Subjektu údajů o zvýšení informovanosti o aktuální nabídce Agentury, což by bez poskytnutí těchto údajů nebylo možné,
- při zpracování osobních údajů Subjektu údajů nebude docházet k automatizovanému rozhodování ani k profilování
- Agentura nejmenovala pověřence pro ochranu osobních údajů, nepověřila zpracováním osobních údajů žádného zpracovatele ani neurčila zástupce pro plnění povinností ve smyslu Nařízení,
- Agentura nemá v úmyslu předat osobní údaje Subjektu údajů do třetí země, mezinárodní organizaci nebo jiným než výše uvedeným třetím osobám,
- Subjekt údajů má právo kdykoliv odvolat svůj souhlas se zpracováním osobních údajů, právo požadovat od Agentury přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování, má právo na přenositelnost těchto údajů k jinému správci, jakož i právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, má-li za to, že Agentura při zpracování osobních údajů postupuje v rozporu s Nařízením.

Společnost S PROMOTION s.r.o. si vyhrazuje právo výše uvedené obchodní podmínky včetně reklamačního řádu kdykoli aktualizovat.