

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

I. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

1.1. „Akademie klasické hudby, z. ú.“ je ústav se sídlem Maiselova 25/4, 110 00 Praha 1, IČ: 26725347, zapsaný v rejstříku obecně prospěšných společností, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl U, vložka 527 (dále jen také jen „Akademie klasické hudby, z. ú.“ nebo „Pořadatel“).

1.2. „Zákazník“ je subjekt, který se společností Akademie klasické hudby, z. ú. uzavřel kupní smlouvu na vstupenku na koncertní nebo jiné představení pořádané společností Akademie klasické hudby, z. ú. ve smluvních pokladnách informačních center a prostřednictvím obchodního oddělení ENIGOO s.r.o., IČ: 08750823, se sídlem Hlaváčova 207, Zelené Předměstí (Pardubice I), 530 02, Pardubice (dále jen „ENIGOO“) nebo prostřednictvím internetu na stránkách www.dvorakovapraha.cz či www.spojenimahlerem.cz přes nákupní portál společnosti ENIGOO.

1.3. „Běžná vstupenka“ je vstupenka tištěná, na níž se nachází unikátní QR kód a vydávaná ve vstupenkových centrech Dvořákovy Prahy (blíže specifikované na <https://www.dvorakovapraha.cz/o-festivalu/prodejni-mista/>).

1.4. „eVstupenka“ je vstupenka zakoupená on-line, na níž se nachází unikátní QR kód a kterou Zákazník obdrží ve formátu PDF na zadanou e-mailovou adresu.

1.5. Zákazník zakoupením vstupenky souhlasí s všeobecnými obchodními podmínkami, které jsou pro obě strany závazné. Rozhodující je verze všeobecných obchodních podmínek platná v den provedení platby kupní ceny vstupenky.

1.6. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (ve smyslu ust. § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku) upravují prodej vstupenek na kulturní nebo jiné akce pořádané společností Akademie klasické hudby, z.ú. a všechny smluvní vztahy se Zákazníky, které z toho vyplývají.

spojeni Mahlerem

II. Zakoupení vstupenky

2.1. Zákazník může zakoupit vstupenky na koncerty a představení mezinárodního hudebního festivalu Dvořákova Praha a na koncert Spojeni Mahlerem na pokladně a zaplatit je v hotovosti nebo platební kartou, a to po předchozí internetové rezervaci nebo bez předchozí internetové rezervace nebo prostřednictvím internetu dle článku III těchto všeobecných obchodních podmínek.

III. Nákup a platba vstupenek zakoupených přes internet (eVstupenka)

3.1. Koupit eVstupenku lze nejpozději 60 minut před začátkem požadovaného představení. Poté může Zákazník koupit pouze zbývající běžnou vstupenku na večerní pokladně před přestavením.

3.2. Nákupem eVstupenky se pro účely této části obchodních podmínek rozumí prodej vstupenek na kulturní, případně jiné akce, prostřednictvím webového rozhraní ENIGOO. Služby, které Akademie klasické hudby poskytuje, je možné objednat na webovém rozhraní ENIGOO. Za tímto účelem je třeba korektně zadat a odeslat všechna data potřebná pro provedení rezervace vstupenek (jméno, příjmení, email, telefon) a následně provést bezhotovostní platbu online, jak je uvedeno dále v těchto všeobecných obchodních podmínkách. Prostřednictvím služby lze na jednu rezervaci objednat a zakoupit maximálně 10 vstupenek v různých cenových kategoriích a na různé akce.

3.3. Postup uzavření smlouvy

1. Zákazník spustí rozhraní ENIGOO z oficiálních webových stránek Akademie klasické hudby, z.ú., www.dvorakovapraha.cz, www.spojenimahlerem.cz nebo z webových stránek třetích stran.

2. Zákazník vybere sektor, do kterého má zájem vstupenky zakoupit.

3. Zákazník vybere konkrétní volná místa. Volná místa jsou reprezentována barevnými body dle cenové kategorie. Výběr sedadla se provádí kliknutím do daného barevného bodu. Vybrané vstupenky jsou reprezentovány jako zaškrtnutá pole. Zákazník má možnost u vstupenky volit z více sektorů a míst (jsou-li volná). Pole Vybrané vstupenky zobrazuje aktuální celkovou částku vybraných vstupenek. Po výše uvedeném výběru vstupenky stiskne Zákazník tlačítko Přejít do košíku.

spojeni Mahlerem

4. Zákazník vyplní pravdivě požadované údaje: jméno, příjmení, email, telefon (dále také jen "osobní údaje") v objednacím formuláři, případně zvolí relevantní slevovou kategorii. Při uvedení nepravdivých údajů si pořadatel vyhrazuje právo objednávku Zákazníka neakceptovat příp. odstoupit od smlouvy, a to prohlášením zasláným Zákazníkovi na jím zadanou emailovou adresu.

5. Případné slevy z ceny produktů poskytnuté Akademií klasické hudby Zákazníkovi nelze obvykle vzájemně kombinovat. Dlouhodobé slevy jsou relevantní pro určité skupiny zákazníků (např. senioři, studenti, děti, handicapovaní). Nárok na slevu lze uplatnit přes online rozbalovací nabídku při nákupu vstupenek na webové adrese www.dvorakovapraha.cz nebo www.spojenimahlerem.cz a následným předložením příslušného průkazu v rámci kontroly vstupenky při vstupu na zákazníkem vybranou kulturní akci.

a) Po dobu standardního předprodeje mohou držitelé karet ISIC a ITIC využít slevu na vstupenky. Pro držitele ISIC karet nabízíme také možnost nákupu Studentského speciálu, který umožňuje na vybrané koncerty vstup pouze za 100 Kč (limitovaný počet vstupenek, bez garance místa).

b) Osobám starším 65 let je poskytnuta sleva 20 % na vstupenky

c) Držitelům průkazů ZTP a ZTP/P Akademie klasické hudby poskytuje 50% slevu na vstupenky.

d) Dětem mladším 15 let poskytujeme 50% slevu na vstupenky.

6. Po vyplnění údajů Zákazník stiskne tlačítko zaplatit a následně je převeden na výpis platebních metod.

7. Prostřednictvím platební brány Zákazník dokončí platbu. Dokončením platby je smlouva uzavřena.

8. Po dokončení platby Zákazník obdrží na email uvedený při registraci vstupenku na objednanou akci.

9. V případě jakéhokoliv problému v průběhu objednávky vstupenky, který by proces nedovolil dokončit, se Zákazník může obrátit na e-mailovou adresu info@enigoo.cz.

10. Objednávkou vstupenky Zákazník souhlasí se zněním těchto obchodních podmínek a pro případ uzavření smlouvy se jimi zavazuje řídit.

spojení Mahlerem

3.4. Společnost Akademie klasické hudby, z. ú. neodpovídá za průběh platby v platební bráně.

3.5. Po provedení platby prostřednictvím brány Zákazník obdrží eVstupenku ve formátu PDF. Pokud Zákazník využívá smartphone či jiné elektronické zařízení umožňující zobrazení eVstupenky, umožní její ověření zobrazením pracovníkovi vybaveného čtecím zařízením, pokud ne je povinen si eVstupenku vytisknout.

3.6. Ověření vstupenky probíhá u vstupu na akci. V případě problémů s přečtením zakoupené vstupenky Zákazník kontaktuje obsluhu na pokladnách. QR kódy na eVstupence ať již vytištěné, nebo zobrazené na přenosném zařízení lze sejmout čtecím zařízením pouze jednou, tzn. při jakémkoliv dalším předložení eVstupenky nebo její kopie nebude k takto předložené eVstupence nebo její kopii přihlíženo jako na platnou vstupenku a na tomto základě nebude povolen vstup do sálu, a to bez ohledu na to, kdo výše uvedené vstupenky předloží.

3.7. Společnost Akademie klasické hudby neodpovídá za jakékoliv obtíže způsobené neoprávněným použitím nebo zkopírováním eVstupenky. Její padělání je trestné. eVstupenka je neplatná, jestliže z ní nejsou patrné údaje potřebné pro její kontrolu nebo byla pozměněna dodatečnými úpravami.

IV. Prodej a uplatnění dárkových poukazů na webové platformě

4.1 Tyto obchodní podmínky dále upravují práva a povinnosti společnosti Akademie klasické hudby a Zákazníka, který na oficiálních webových stránkách společnosti www.dvorakovapraha.cz zakoupí produkt: „DÁRKOVÝ POUKAZ NA NÁKUP VSTUPENEK“ (dále jen „poukaz“).

4.2 Prodej online poukazů se realizuje v souladu s ustanoveními platných právních předpisů, především zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v pozdějším znění, rovněž zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění a též Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

4.3 Poukaz vydává společnost Akademie klasické hudby.

spojeni Mahlerem

4.4 Poukazem se pro účely těchto Všeobecných obchodních podmínek rozumí mezi osobami přenositelná konkrétní poukázka dle aktuální nabídky internetového obchodu www.dvorakovapraha.cz bez konkrétního termínu pouze s omezením maximálního možného data čerpání, která má peněžní hodnotu a jejímž předmětem je právo jejího majitele využít ji při hrazení nabízené služby tj. koupí vstupenek.

4.5 Okamžikem prodeje je poukaz zaveden do elektronického systému Akademie klasické hudby a databáze vydaných poukazů. Poukaz lze uplatnit i po částech až do plného vyčerpání výše hodnoty poukazu na nákup vstupenek, není možné jej vyměnit zpět za protihodnotu ve formě peněz.

4.6 Poukaz má platnost 1 rok od data uvedeného na poukazu a lze jej uplatnit nejpozději v poslední den doby jeho platnosti; jeho neuplatněním v této době tento produkt propadá bez nároku na náhradu kupní ceny. 7. Poukaz lze uplatnit on-line na webové adrese Akademie klasické hudby www.dvorakovapraha.cz nebo www.spojenimahlerem.cz zadáním číselného kódu uvedeném na poukázce.

4.7 V případě, že Zákazník při koupi zboží uplatní poukaz na zboží, jehož cena bude nižší, než je nominální hodnota poukazu, má Zákazník právo zbylou nevyužitou hodnotu poukazu využít na další nákup, avšak pouze po dobu platnosti poukazu. V případě překročení hodnoty poukazu při jeho uplatnění, Zákazník přeplatek uhradí přímo jednou z nabízených platebních možností.

4.8 Akademie klasické hudby má právo tyto podmínky kdykoliv změnit. Všeobecné obchodní podmínky, jež se již staly součástí smlouvy, však měnit nelze bez souhlasu smluvních stran, v průběhu platnosti jedné emise obchodních podmínek změnit nelze.

4.9 Zákazník je povinen Dárkový poukaz chránit před poškozením, zneužitím, falzifikací, pozměňováním či upravováním. Ztrátou, odcizením či zneužitím poukazu nevzniká Zákazníkovi právo na vydání náhradního poukazu. Prodávajícího nenese odpovědnost za ztrátu, odcizení, poškození, zneužití či zničení poukazu.

4.10 Koupí produktu „DÁRKOVÝ POUKAZ NA NÁKUP VSTUPENEK“, Zákazník potvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými obchodními podmínkami, že jim porozuměl a že s nimi v plném rozsahu souhlasí.

spojení Mahlerem

V. Ostatní podmínky

- 5.1 Zákazník dokládá při kontrole vstupenek buď platnou běžnou vstupenku, nebo eVstupenku s QR kódem v tištěném PDF souboru nebo prostřednictvím smartphonu či jiného elektronického zařízení umožňujícího zobrazení eVstupenky.
- 5.2 Zákazník je oprávněn obsadit pouze místo určené vstupenkou.
- 5.3 Platnou vstupenku je Zákazník povinen mít k dispozici po celou dobu návštěvy představení. V případě ztráty vstupenky kdekoli v placené zóně místa konání koncertu může být Zákazník požádán o opuštění prostor bez jakékoliv náhrady.
- 5.4 Zakoupením běžné vstupenky nebo eVstupenky Zákazník souhlasí s dodržováním Návštěvního a provozního řádu po celou dobu pobytu v místech určených pro provozování koncertů, kde je vyvěšen.
- 5.5 Společnost Akademie klasické hudby si vyhrazuje právo přesadit nevhodně oblečené Zákazníky mimo záběry kamer v případě, kdy koncert natáčí televize. A to bez nároku na finanční kompenzaci za místa v nižší cenové kategorii a bez nároku na vrácení vstupného.
- 5.6 Zakoupením vstupenky uděluje Zákazník souhlas s pořízením fotografie videozáznamu s jeho osobou a s užitím těchto fotografií v hmotné i digitalizované formě a videozáznamů taktéž pro veškeré propagační materiály Akademie klasické hudby, z. ú., v tištěné i elektronické podobě (např. webové stránky, tiskoviny, platformy na sociálních médiích Dvořákova Praha: Facebook, Instagram, Twitter apod.), za účelem informování o akci a prezentace činnosti Akademie klasické hudby, z. ú. Zákazník rovněž souhlasí s tím, aby Akademie klasické hudby, z. ú., poskytla licenční oprávnění k užití fotografií jakýmkoli třetím osobám, a to zejména pro účely vytvoření reklamních a marketingových materiálů Akademie klasické hudby, z. ú.. Pokud Zákazník výslovně nesouhlasí s pořízením obrazového záznamu jeho osoby lze ho po domluvě s Akademií klasické hudby, z. ú., usadit na místo, které bude mimo objektiv fotoaparátů a kamer, přičemž Akademie klasické hudby, z. ú., upozorňuje, že tato místa mohou být v nižší cenové kategorii a Zákazník nemá nárok na finanční kompenzaci ani nárok na vrácení vstupného. Akademie klasické hudby, z. ú. se zavazuje, že veškeré takto pořízené záznamy nebudou narušovat důstojnost zákazníka, jeho soukromí, čest a zesměšňovat jej.

spojeni Mahlerem

5.7. Vstup do hlediště po začátku představení není povolen. Konzumace občerstvení je možná pouze v místech k tomu určených. Zákazník je povinen zachovávat čistotu a pořádek. Před začátkem představení je zákazník povinen vypnout či ztišit mobilní telefon a v průběhu představení je zakázáno jakékoliv jeho používání. Fotografování a pořizování audio či video záznamů je taktéž zakázáno. Pořadatel si vyhrazuje právo kontrolovat dodržování těchto nařízení v průběhu celého představení. V případě neoprávněného pořízení fotografií a záznamů má hledištní personál pořadatele právo vyzvat diváka k jejich smazání.

VI. Ochrana osobních údajů

6.1. V souladu se zákonem 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, v platném znění, a v souladu 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 dává Zákazník nákupem eVstupenky nebo rezervací běžné vstupenky přes internet společnosti Akademie klasické hudby, z. ú. souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu jméno, příjmení, e-mailová adresa, telefon, případně dalších údajů uvedených v registračním formuláři za účelem realizace prodeje eVstupenky nebo realizace rezervace běžné vstupenky prostřednictvím internetu, případně pro účely reklamace nebo informace o zrušeném představení po dobu tří let. Správcem osobních údajů je společnost Akademie klasické hudby z. ú., garantuje, že uvedená osobní data jsou považována za přísně důvěrná a nebudou zpřístupněna třetím osobám, pokud není uvedeno v těchto obchodních podmínkách jinak. Všechny osobní údaje jsou přísně utajeny a budou užívány pouze pro účely společnosti Akademie klasické hudby, z. ú. související s naplněním této smlouvy.

6.2. Zpracovatelem osobních údajů ve smyslu nařízení 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 společnost ENIGOO s.r.o., Hlaváčova 207, 530 02 Pardubice, email: info@enigoo.cz, Tel: +420 461 100 936, www.enigoo.cz.

6.3. Osobními údaji se rozumí informace o zákazníkovi, na základě kterých, jej lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména jeho jméno a příjmení, email a telefonní číslo.

6.4. Jméno, příjmení, bydliště, e-mail jsou informace nutné za účelem správy evidence prodeje vstupenek. Tyto údaje Správce uchovává po dobu 3 let. S výše uvedeným zpracováním můžete kdykoliv vyjádřit svůj nesouhlas, a to například zasláním emailu na vstupenky@dvorakovapraha.cz, info@spojenimahlerem.cz nebo dopisu na kontaktní údaje společnosti Akademie klasické hudby, z.ú.

spojení Mahlerem

6.5. Podle platné legislativy má Zákazník právo:

- 1) vzít souhlas kdykoliv zpět,
- 2) požadovat informace, jaké vaše osobní údaje zpracováváme,
- 3) požadovat vysvětlení ohledně zpracování osobních údajů,
- 4) vyžádat si u nás přístup k těmto údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit,
- 5) požadovat po nás výmaz těchto osobních údajů,
- 6) v případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů obrátit se na nás nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

6.6. Pořadatel shromažďuje a zpracovává zákazníkem poskytnuté osobní údaje prostřednictvím elektronických nosičů informací v zabezpečeném datovém úložišti.

6.7. V souladu s § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, jsou všechny údaje uvedené v objednacím formuláři po zakoupení vstupenky, či eVstupenky Zákazníkem shromažďovány a zpracovávány také pro účely zasílání obchodních sdělení subjektu údajů prostřednictvím elektronických prostředků, a to do doby, dokud subjekt údajů přímo a účinně nezašle správci informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace správcem nadále zasílány. Součástí každého reklamního sdělení Pořadatelem zasláného Zákazníkovi . Sumarizované údaje z tohoto formuláře mohou být použity správcem pro statistické účely, a to pro vnitřní potřebu společnosti Akademie klasické hudby, z. ú.

6.8. Údaje, které budou sloužit pro úhradu kupní ceny eVstupenek, jsou poskytovány přímo společností provozující bezpečné internetové platební brány a společnost Akademie klasické hudby, z. ú. nemá k těmto údajům přístup. Tyto údaje jsou chráněny v souladu se všeobecnými podmínkami provozovatelů těchto zabezpečených internetových platebních bran.

VII. Reklamační podmínky

7.1. Zakoupené vstupenky nelze vrátet nebo vyměňovat. Zákazník bere na vědomí, že v souladu s § 1837 písm. j) občanského zákoníku není oprávněn od smlouvy uzavřené dle čl. II. a čl. III odstoupit

7.2. Za ztracené vstupenky se neposkytuje náhrada.

7.3. V případě, že Zákazníkovi bude po provedení platby vstupenek pomocí platební karty na pokladně či při nákupu v internetovém obchodě společnosti Akademie klasické hudby odečtena z jeho účtu částka v nesprávné výši, je Zákazník oprávněn tuto skutečnost reklamovat u banky, která vydala platební kartu, kterou Zákazník použil k platbě za vstupenky, popřípadě u smluvního partnera ENIGOO, v souladu s jeho obchodními podmínkami.

7.4. Změna programu a účinkujících vyhrazena.

7.5. Dojde-li ke zrušení představení, na které si Zákazník již zakoupil běžnou vstupenku nebo eVstupenku, bude Zákazníkovi vráceno vstupné za těchto podmínek:

a) Pokud byla vstupenka zakoupena ve Vstupenkovém centru Dvořákovy Prahy či ve smluvních pokladnách, bude Zákazníkovi vrácena zaplacená cena po písemném uplatnění reklamace a to bankovním převodem.

b) Pokud se jedná o eVstupenku, bude Zákazníkovi vrácena zaplacená cena po písemném uplatnění reklamace bankovním převodem.

7.6 Dojde-li ke zrušení představení z důvodu vyšší moci, má Zákazník právo na vrácení vstupného v plné výši, pouze v případě, kdy se představení neuskutečnilo vůbec, případně bylo ukončeno během prvních 20 minut.

VIII. Závěrečná ustanovení

8.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné pro všechny obchodní případy uzavírané mezi společnostmi Akademie klasické hudby, z. ú. a Zákazníkem.

8.2. Společnost Akademie klasické hudby si vyhrazuje právo tyto Všeobecné obchodní podmínky kdykoli změnit. Jejich změnu a její účinnost společnost Akademie klasické hudby zveřejní vhodným způsobem na svých internetových stránkách www.spojenimahlerem.cz.

8.3. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabyly účinnosti dne 1. 6. 2024.

V Praze dne 1. 6. 2024

Akademie klasické hudby, z. ú.