

## **OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ VSTUPENEK**

Obchodní podmínky pro prodej vstupenek prostřednictvím online obchodu umístěného na internetové adrese [www.cisarskelazne.cz](http://www.cisarskelazne.cz)

### I. Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) společnosti Císařské lázně, příspěvková organizace, se sídlem Mariánskolázeňská 306/2, 360 01 Karlovy Vary, IČ: 75153033, (dále jen „Císařské lázně“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy (dále jen „Smlouva“) uzavírané se třetími osobami (dále jen „zákazníci“ či jednotlivě „zákazník“) prostřednictvím internetového prodeje vstupenek, který Císařské lázně zajišťují na webové stránce umístěné na internetové adrese [www.vstupenka.cisarskelazne.cz](http://www.vstupenka.cisarskelazne.cz) (dále jen „webová stránka“).
2. Tyto obchodní podmínky vymezují a upřesňují práva a povinnosti v souvislosti se Smlouvou uzavíranou při prodeji vstupenek (dále jen „Vstupenky“) coby dokladů opravňujících jejich držitele k jednorázovému vstupu na kulturní, společenské či jiné akce v předem určeném termínu a na předem určeném místě (dále jen „Akce“), které Císařské lázně nabízí k prodeji prostřednictvím internetového obchodu jím provozovaného v rámci rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“).
3. Císařské lázně nabízí prostřednictvím webového rozhraní obchodu Vstupenky na Akce pořádané jak přímo příspěvkovou organizací Císařské lázně, tak i případně třetí osobou odlišnou od Císařských lázní. Pořadatel Akce, ať již jsou jí Císařské lázně či jiná osoba, se dále pro účely těchto obchodních podmínek označuje jako „Pořadatel“. Osoba Pořadatele a její kontaktní údaje je ve vztahu ke konkrétní Akci vždy uvedena na webových stránkách.
4. V případě, že Císařské lázně nejsou Pořadatelem Akce, obstarávají Císařské lázně pro Pořadatele prodej Vstupenek na základě příkazní smlouvy uzavřené mezi Císařskými lázněmi a Pořadatelem. Císařské lázně v takovém případě pouze pro Pořadatele obstarává prodej Vstupenek a v jeho zastoupení vyřizuje související záležitosti. Za plnění Smlouvy pak odpovídá přímo Pořadatel.
5. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy uzavřené v souvislosti s prodejem Vstupenek prostřednictvím webové stránky. Smlouva je uzavírána vždy jednotlivě na základě objednávky zákazníka a jejího potvrzení ze strany / prostřednictvím Císařské lázně.
6. Ve Smlouvě mohou být sjednána ujednání odchylná od těchto obchodních podmínek; odchylná ujednání ve Smlouvě pak mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.

7. Zákazník má k těmto obchodním podmínkám přístup prostřednictvím webové stránky a má tedy možnost vždy se s nimi před skutečným objednáním Vstupenek seznámit. Potvrzením objednávky Vstupenek zákazník stvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.

8. Tyto obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce a Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

9. Tyto obchodní podmínky jsou určeny výlučně pro zákazníky – spotřebitele, tedy pro fyzické osoby, které si objednávají Vstupenky mimo souvislost s (případným) vlastním podnikáním. Na dílčí části těchto obchodních podmínek však mohou odkazovat i smluvní ujednání se zákazníky, kteří nejsou spotřebiteli.

## **II. Předmět Smlouvy, objednávka a uzavření Smlouvy**

### **A. Objednávka a uzavření Smlouvy**

10. Zákazník může objednávat Vstupenky prostřednictvím rozhraní webové stránky. Zákazník se prostřednictvím rozhraní webové stránky může registrovat, tj. uložit své údaje pro usnadnění případných dalších objednávek. Zákazník je při objednávání Vstupenek povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Císařské lázně (případně v zastoupení Pořadatele) si vyhrazuje právo odmítnout uzavřít Smlouvu v případě, že údaje uvedené zákazníkem v objednávce jsou neúplné, zjevně smyšlené nebo vzbuzují pochybnost o skutečném úmyslu zákazníka objednat Vstupenky.

11. Informace o jednotlivých dostupných Vstupenkách, jejich druzích a jejich cenách, jakož i o konkrétní Akci a o jejím Pořadateli, jsou dostupné na webové stránce u jednotlivých Akcí. Pro jednotlivé Akce mohou být vymezeny jeden nebo více druhů Vstupenek.

12. Prostřednictvím webové stránky lze v rámci jedné objednávky objednat maximálně 10 ks Vstupenek.

13. Pro objednání Vstupenek vyplní zákazník objednávkový formulář dostupný na webové stránce. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

a) objednávaných Vstupenkách, jejich počtu a druhu (objednávané Vstupenky „vloží“ zákazník výběrem z nabídky dostupné na webové stránce do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu),

b) výši ceny a způsobu úhrady ceny za objednané Vstupenky,

c) kontaktní údaje zákazníka, a to vždy alespoň jméno a příjmení a e-mailová adresa (zákazník tyto údaje uvede při zadávání objednávky, případně při dřívější registraci)

(dále společně jen jako „objednávka“).

14. Výslovně se uvádí, že e-mailová adresa uvedená v objednávce slouží pro zaslání Vstupenek a za jejich špatné uvedení (například překlepy) v objednávce Císařské lázně neodpovídají.

15. Objednávku odešle zákazník kliknutím na tlačítko „Zaplatit nyní“.

16. Odeslaná objednávka je pro strany závazným návrhem Smlouvy. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři, seznámení se s těmito obchodními podmínkami a informacemi o zpracování osobních údajů a potvrzení zákazníka o tom, že se s těmito obchodními podmínkami a informacemi o zpracování osobních údajů seznámil.

17. Císařské lázně neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení zákazníkovi potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty zákazníka uvedenou při registraci či v objednávce (dále jen „elektronická adresa zákazníka“). Císařské lázně jsou oprávněny v závislosti na charakteru objednávky požádat zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky (e-mailem či telefonicky).

18. Smlouva vzniká doručením potvrzení o akceptaci objednávky, které bude zasláno zákazníkovi elektronickou poštou, a to na elektronickou adresu zákazníka. Vstupenky však budou zákazníkovi poskytnuty vždy až po zaplacení plné ceny vstupného.

19. 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, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

## **B. Předmět Smlouvy**

20. Předmětem Smlouvy je zejména:

- a) závazek zákazníka uhradit Císařským lázním cenu Vstupenky, resp. Vstupenek;
- b) závazek doručit zákazníkovi objednané Vstupenky, jehož splnění zajišťují Císařské lázně; a
- c) závazek Pořadatele poskytnout zákazníkovi službu využití volného času v předem určeném termínu, a to formou umožnění osobní účasti držitele Vstupenky na příslušné Akci;

to vše v rozsahu a za podmínek dle akceptované objednávky, těchto obchodních podmínek a dále dle pokynů Pořadatele ve vztahu ke konkrétní Akci.

21. Císařské lázně doručí zákazníkovi Vstupenky bez zbytečného odkladu po akceptaci objednávky a po zaplacení ceny Vstupenek (dále také „vstupné“).

22. Vstupenky budou dodány zákazníkovi vždy v elektronické podobě na elektronickou adresu zákazníka (tj. e-mail zadaný zákazníkem). Vstupenky nejsou zasílány poštou, ani není možné jejich osobní vyzvednutí.

23. Zákazník nemá nárok na dodání Vstupenky dříve, než bude cena dotčené Vstupenky připsána v plné výši na bankovní účet Císařských lázní. Vstupenky nejsou zasílány na dobírku.

24. Zakoupené Vstupenky není možné vracet (s výjimkou případů výslovně uvedených v těchto obchodních podmínkách či v pokynech Pořadatele ke konkrétní Akci).

### **III. Akce**

25. Osobou odpovědnou za uskutečnění a obsah jednotlivých Akcí je vždy Pořadatel. Pořadatel odpovídá za splnění Smlouvy, pokud jde o účast držitele Vstupenky na Akci. Zaplacení ceny Vstupenky představuje uhrazení ceny za poskytnutí tohoto plnění Pořadatele.

26. Pořadatel odpovídá za dodržení termínu, místa konání, programu a obsahu Akce, avšak současně si vyhrazuje právo jejich změny a zákazník koupí Vstupenky bere toto právo Pořadatele na vědomí. Pořadatel bude o případných změnách v souvislosti s Akcí zákazníka informovat prostřednictvím webové stránky a elektronické adresy zákazníka.

27. Nedílnou součástí Smlouvy, pokud jde o účast držitele Vstupenky na Akci, jsou vždy rovněž pravidla stanovená Pořadatelem Akce (bezpečnostní, hygienická, organizační a další pravidla), jakož i pravidla stanovená provozním a návštěvním řádem místa konání Akce. Tato pravidla mohou být uvedena na webové stránce, na Vstupence či zaslána společně se Vstupenkou a/nebo jinak zákazníkovi sdělena, zejména prostřednictvím elektronické adresy zákazníka či přímo v místě konání Akce.

28. Zakoupená Vstupenka umožní jeden vstup osobě prokazující se Vstupenkou (či osobám prokazujícím se Vstupenkou pro více osob, a to v odpovídajícím počtu osob na Vstupence uvedených) na jednu konkrétní Akci uvedenou na Vstupence. Císařské lázně neodpovídají za platnost a pravost Vstupenek zakoupených mimo webovou stránku Císařských lázní.

29. Předložením Vstupenky v tištěné podobě (případně, umožňují-li to pokyny Pořadatele, v elektronické podobě) při vstupu na místo konání Akce vyjadřuje osoba, která Vstupenku předkládá, souhlas s provozními a návštěvními předpisy místa konání Akce, stvrzuje svůj souhlas s pokyny Pořadatele a zavazuje se je respektovat a odpovídá za jejich dodržení.

### **IV. Ceny Vstupenek a platební podmínky**

30. Ceny Vstupenek (případně různých druhů Vstupenek) jsou uvedeny na webové stránce, a to u každé Akce jednotlivě. Nabídka se může průběžně měnit a platná je vždy cena v okamžiku odeslání objednávky Vstupenky zákazníkem. Ceny Vstupenek jsou uvedeny

včetně případné daně z přidané hodnoty. Na webové stránce jsou uvedeny též případné vedlejší související poplatky spojené s nákupem a doručením Vstupenky, na které je zákazník rovněž vždy upozorněn při rekapitulaci před potvrzením objednávky.

31. V případě nákupu Vstupenky prostřednictvím webové stránky je platba za Vstupenku možná následujícím způsobem:

platební kartou, která umožňuje provádět nákupy platební kartou přes internet, prostřednictvím platební brány zpřístupněné zákazníkovi prostřednictvím webové stránky;

32. Císařské lázně (ani Pořadatel) nenese odpovědnost za případné náklady zákazníka spojené s koupí Vstupenky vyplývající ze smluvního vztahu zákazníka a banky, která zákazníkovi vydala platební kartu, případně která vede pro zákazníka bankovní účet, jejichž prostřednictvím provedl zákazník úhradu vstupného. Zákazník nese náklady na veškeré bankovní poplatky v souvislosti s platbou za Vstupenky (např. v případě platby ze zahraničí).

33. Je-li Pořadatel plátcem DPH, je Vstupenka současně zjednodušeným daňovým dokladem.

## **V. Odstoupení od Smlouvy**

34. Zákazníkovi jako spotřebiteli je tímto poskytována informace, že ve smyslu ustanovení § 1837 písm. j) občanského zákoníku nemá zákazník právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve smyslu § 1829 občanského zákoníku, a to vzhledem k tomu, že se jedná o smlouvu o využití volného času a plnění je podnikatelem poskytováno v určeném termínu.

35. Císařské lázně, resp. Pořadatel, je oprávněn odstoupit od Smlouvy uzavřené se zákazníkem v případě zjevné chyby v ceně Vstupenky (tj. ceny zjevně jiné, než je cena pro daný druh Vstupenky, resp. Akce, obvyklá). Za zjevnou chybu v ceně Vstupenky je považováno například mylné uvedení o jednu cifru nižší ceny (při udávání ceny „vypadne“ jedna číslice), ceny zjevně nízké (např. o 50 % nižší cena, než je pro tento druh a typ zboží obvyklé, aniž by bylo uvedeno, že se jedná o slevovou akci), jakož i jiné zjevné chyby v psaní, chyby v popisu Akce apod.

## **VI. Reklamace a vrácení vstupného**

36. Zákazník má nárok na vrácení uhrazeného vstupného pouze v níže uvedených případech a za níže uvedených podmínek.

### **C. Reklamacce v souvislosti s objednááním a dodáním Vstupenek**

37. Zákazník nemá nárok na výměnu Vstupenky. V případě poškození, zničení, ztráty, odcizení či jiného znehodnocení Vstupenky po jejím doručení na uvedenou elektronickou adresu zákazníka nebude Vstupenka nahrazována novou a zákazníkovi nebude poskytnuta náhrada.

38. Císařské lázně, ani Pořadatel, nenese žádnou odpovědnost za to, že nebude zákazníkovi doručena Vstupenka z důvodů spočívajících na straně zákazníka, zejména pak z důvodů, že nebude možné Vstupenku zákazníkovi doručit na zákazníkem zadaný e-mail (např. přeplněná schránka, spam filtr atp.), nebo pokud zákazník uvede nesprávnou e-mailovou adresu.

39. V případě, že zákazník neobdržel Vstupenku nejpozději do 2 hodin po plném uhrazení vstupného, tj. připsání plné ceny Vstupenky na účet Císařské lázně, je povinen neprodleně, nejpozději však do 48 hodin ode dne uplynutí výše uvedené lhůty k doručení Vstupenky, kontaktovat Císařské lázně a oznámit mu, že neobdržel uhrazenou Vstupenku. Pro tyto účely je zákazník povinen sdělit jméno a e-mail, které uvedl jako kontaktní údaje, resp. jiné identifikační údaje uvedené v objednávce. V případě, že Císařské lázně zjistí, že Vstupenka skutečně z důvodů na straně Císařských lázní nebyla zákazníkovi doručena a požadavek zákazníka je oprávněný, Císařské lázně bez zbytečného odkladu (obvykle do 24 hodin) opětovně zašle zákazníkovi Vstupenku na jím zadaný e-mail. V případě, že před opětovným zasláním Vstupenky již došlo ke konání Akce, zavazují se Císařské lázně vrátit dotčenému zákazníkovi uhrazené vstupné, a to nejpozději do 14 dnů ode dne uplatnění takové důvodné reklamacce zákazníkem.

### **B. Reklamacce v souvislosti s Akcí**

40. Veškeré nároky ze Smlouvy ve vztahu ke konkrétní Akci, včetně případné reklamacce plnění dle Smlouvy, jakož i případný požadavek na vrácení ceny Vstupenky, je zákazník povinen uplatňovat přímo u Pořadatele.

41. V případě, že ze strany Pořadatele dojde k úplnému zrušení Akce, bude zákazník, vyrozuměn o tom, že Akce je zrušena prostřednictvím webové stránky a kontaktních údajů, které zákazník uvedl v objednávce (zejména prostřednictvím e-mailu). Císařské lázně, ani Pořadatel, neodpovídá zákazníkovi za to, že jej nebude možno prostřednictvím těchto kontaktních údajů včas zastihnout anebo pokud zákazník obdrží včas odeslané vyrozumění o zrušení Akce se zpožděním.

42. Dojde-li ze strany Pořadatele k úplnému zrušení Akce, bude Pořadatel vracet zákazníkům vstupné v plném rozsahu. Vstupné bude zákazníkům vráceno v souladu se sdělením a pokyny Pořadatele, o kterých budou zákazníci informováni nejpozději do 14 dnů od zrušení příslušné Akce prostřednictvím webové stránky a elektronické adresy zákazníka. Nebude-li Pořadatelem sděleno jinak, vstupné bude zákazníkům obvykle vráceno převodem na bankovní účet, ze kterého byla provedena úhrada Vstupenky po předložení příslušné Vstupenky.

## **VII. Ochrana osobních údajů**

43. Informace o zpracování osobních údajů zákazníků ze strany Císařských lázní jsou dostupné zde.

44. Zákazník je srozuměn s tím, že na Akcích mohou být Pořadatelem pořizovány snímky a krátké audiovizuální záznamy za účelem propagace Akcí na internetu. Pořadatel se snaží v rámci fotografování a filmování v maximální možné míře zachovávat soukromí návštěvníků. Jestliže zákazník zjistí, že se nachází na některém záběru a je na něm zřetelně rozpoznatelný, může kontaktovat Pořadatele (a to i prostřednictvím Císařských lázní s využitím níže uvedených kontaktních údajů) a požadovat, aby dodatečně učinil technická opatření, s jejichž pomocí bude dotčený zákazník jako návštěvník anonymizován, a to zejména umělým rozmazáním své podoby.

## **VIII. Ostatní ujednání**

45. Zákazník, který je současně spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení případného sporu ze Smlouvy. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: [www.coi.cz](http://www.coi.cz). V případech soudního projednávání sporů v souvislosti se Smlouvou a těmito obchodními podmínkami jsou příslušné soudy České republiky.

## **IX. Doručování**

46. Kontaktní údaje Císařských lázní pro doručování jsou následující:

adresa:

Císařské lázně, příspěvková organizace  
Mariánskolázeňská 2, 360 01 Karlovy Vary  
adresa elektronické pošty: [info@cisarskelazne.cz](mailto:info@cisarskelazne.cz)

T +420 606 096 193 (k dispozici po–ne 10–18)

47. S Vašimi reklamacemi se obračete na email [info@cisarskelazne.cz](mailto:info@cisarskelazne.cz) nebo na telefon telefon: +420 606 096 193 (k dispozici po–pá 9–16)

#### **X. Závěrečná ustanovení**

48. Pokud by se ukázalo některé z ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné či neúčinné, není tím dotčena platnost a účinnost dalších ustanovení těchto obchodních podmínek, která jsou oddělitelná od takového neplatného či neúčinného ustanovení. Změny a doplňky Smlouvy vyžadují písemnou formu.

49. Císařské lázně jsou oprávněny kdykoliv změnit či doplňovat tyto obchodní podmínky. Pro vztah založený Smlouvou je rozhodné znění obchodních podmínek účinné ke dni odeslání objednávky zákazníkem. Změny obchodních podmínek jsou účinné dnem jejich zveřejnění na webové stránce. Má se za to, že osoba, která objednáva Vstupenky prostřednictvím webové stránky poté, co změna obchodních podmínek nabyla účinnosti, s novými obchodními podmínkami souhlasí.

50. Veškerá ustanovení těchto obchodních podmínek a smluvní vztah založený Smlouvou se řídí právním řádem České republiky

V Karlových Varech, 30. května 2023