OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ VSTUPENEK

KULTURA MĚSTA KLADNA s.r.o. | verze 1.0. | účinnost od 15. 6. 2026

Článek 1 – Úvodní ustanovení a identifikace pořadatele

1.1 Tyto obchodní podmínky (dále jen „Obchodní podmínky“) upravují v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vznikající v souvislosti s prodejem vstupenek na kulturní, společenské a jiné akce (dále jen „Akce“) pořádané níže uvedeným pořadatelem.

1.2 Pořadatelem Akcí a prodávajícím vstupenek je:

KULTURA MĚSTA KLADNA s.r.o., se sídlem Zádušní 1841, 272 01 Kladno, IČO: 225 28 598, DIČ: CZ22528598, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 417940/MSPH (dále jen „Pořadatel“).

Kontaktní údaje Pořadatele: e-mail vstupenky@kulturakladno.cz, telefon +420 724 502 116, adresa pro doručování Zádušní 1841, 272 01 Kladno, ID datové schránky zhwc7qk. Uvedené kontaktní údaje slouží rovněž pro uplatnění reklamací a pro veškerou komunikaci se Zákazníkem.

1.3 Zákazníkem se rozumí osoba, která si prostřednictvím některého z prodejních kanálů Pořadatele objedná nebo zakoupí vstupenku (dále jen „Zákazník“). Spotřebitelem se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Pořadatelem nebo s ním jinak jedná (§ 419 občanského zákoníku).

1.4 Vstupenkou se rozumí doklad opravňující ke vstupu na konkrétní Akci, a to v listinné nebo elektronické podobě.

1.5 Prodejním systémem se rozumí elektronický prodejní systém provozovaný na adrese portal.mestokladno.cz (dále jen „Prodejní systém“).

1.6 Nedílnou součástí smluvního vztahu mezi Pořadatelem a Zákazníkem jsou Reklamační řád a Návštěvní řád Pořadatele ve znění účinném ke dni uzavření smlouvy. Informace o zpracování osobních údajů podle čl. 13 a případně čl. 14 GDPR je samostatným informačním dokumentem a není smluvní podmínkou. Obchodní podmínky, Reklamační řád a Návštěvní řád jsou Zákazníkovi před uzavřením smlouvy zpřístupněny a následně zaslány nebo zpřístupněny na trvalém nosiči umožňujícím jejich uložení a reprodukci v nezměněné podobě.

1.7 Ustanovení odchylná od Obchodních podmínek lze sjednat individuálně; taková ujednání mají přednost před Obchodními podmínkami.

1.8 Ustanovení Obchodních podmínek přiznávající práva spotřebiteli se nepoužijí, jedná-li Zákazník při uzavírání smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Článek 2 – Prodejní kanály a postavení provozovatele prodejního systému

2.1 Vstupenky jsou prodávány prostřednictvím Prodejního systému, na pokladnách a předprodejních místech Pořadatele a případně prostřednictvím dalších Pořadatelem určených prodejních kanálů. Aktuální přehled prodejních kanálů je zveřejněn na internetových stránkách Pořadatele.

2.2 Pořadatel prodává vstupenky vlastním jménem a na vlastní účet. Provozovatel Prodejního systému zajišťuje technické funkce prodeje a plateb v rozsahu sjednaném s Pořadatelem. Jeho postavení při zpracování osobních údajů se určuje podle skutečného rozdělení účelů a prostředků zpracování a

příslušných smluv; je-li zpracovatelem, postupuje pouze na doložené pokyny Pořadatele a na základě smlouvy podle čl. 28 GDPR.

2.3 Veškerá práva a povinnosti související s pořádáním Akce a s poskytnutím služby vznikají mezi Zákazníkem a Pořadatelem. Pořadatel odpovídá Zákazníkovi rovněž za plnění poskytnuté prostřednictvím Prodejního systému.

2.4 Je-li vstupenka prodávána prostřednictvím třetí osoby, která ji prodává vlastním jménem a na vlastní účet, uzavírá Zákazník smlouvu s touto třetí osobou a práva z takové smlouvy uplatňuje u ní; tím není dotčena odpovědnost Pořadatele za uspořádání Akce.

Článek 3 – Objednávka a uzavření smlouvy

3.1 Prezentace vstupenek v Prodejním systému má informativní povahu a nepředstavuje nabídku ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku; Pořadatel není povinen uzavřít smlouvu ohledně těchto vstupenek.

3.2 Před odesláním objednávky je Zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil, a zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat.

3.3 Tlačítko sloužící k odeslání objednávky je v souladu s § 1826a občanského zákoníku označeno slovy „Potvrdit objednávku“. Bezprostředně před jeho aktivací jsou Zákazníkovi zobrazeny hlavní vlastnosti plnění a celková cena včetně všech daní, poplatků a nákladů.

3.4 Smlouva mezi Zákazníkem a Pořadatelem je uzavřena doručením potvrzení o přijetí objednávky na e-mailovou adresu Zákazníka. Podmínkou vydání a platnosti vstupenky je úplné zaplacení ceny, není-li u konkrétního prodejního kanálu výslovně uvedeno jinak. Potvrzuje-li systém objednávku až po úspěšné platbě, nastávají oba okamžiky současně.

3.5 Závazek nevzniká v písemné formě a nevyhotovuje se o něm samostatná listina. Jeho obsah je tvořen údaji objednávky, těmito Obchodními podmínkami a údaji uvedenými na vstupence.

3.6 Pořadatel zašle Zákazníkovi bez zbytečného odkladu na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce potvrzení v textové podobě podle § 1824a odst. 1 a § 1828 odst. 3 občanského zákoníku. Potvrzení obsahuje vstupenku, rekapitulaci objednávky a znění Obchodních podmínek, Reklamačního řádu a Návštěvního řádu účinné při uzavření smlouvy, a to v příloze nebo prostřednictvím neměnného verzovaného odkazu umožňujícího jejich uložení a opakované zobrazení v nezměněné podobě.

3.7 Jednání probíhá v českém jazyce. Údaje o objednávce a o vystavené vstupence jsou uloženy v Prodejním systému po dobu uvedenou v Informaci o zpracování osobních údajů; Zákazníkovi budou na žádost poskytnuty, třetím osobám přístupné nejsou.

3.8 Náklady na prostředky komunikace na dálku vzniklé Zákazníkovi při objednávce hradí Zákazník; tyto náklady se neliší od základní sazby.

3.9 Pořadatel není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu § 1820 občanského zákoníku.

Článek 4 – Cena vstupného a platební podmínky

4.1 Cena vstupenky je uvedena u každé Akce a je uvedena včetně daně z přidané hodnoty, je-li plnění předmětem DPH.

4.2 K ceně vstupenky mohou být připočteny manipulační, servisní nebo distribuční poplatky. Celková cena včetně všech daní, poplatků a nákladů je Zákazníkovi zobrazena před odesláním objednávky. Pořadatel není oprávněn požadovat po Zákazníkovi jakoukoli další platbu, se kterou Zákazník před odesláním objednávky výslovně nesouhlasil (§ 1811 odst. 2 a § 1817 občanského zákoníku).

4.3 Cenu lze uhradit způsoby nabízenými v Prodejním systému, zejména platební kartou nebo hotově na pokladně. Pořadatel spotřebiteli za použití běžné spotřebitelské platební karty neúčtuje zvláštní poplatek. U jiného platebního prostředku nebude poplatek vyšší než přímé náklady Pořadatele a bude účtován pouze tehdy, dovoluje-li jej právní předpis.

4.4 Daňový doklad vystaví Pořadatel Zákazníkovi na vyžádání a zašle jej elektronicky.

4.5 Zvýhodněné vstupné (např. pro děti, studenty, seniory nebo osoby se zdravotním postižením) je Zákazník povinen prokázat při vstupu na Akci. Neprokáže-li Zákazník nárok, je povinen doplatit rozdíl do ceny základního vstupného; neučiní-li tak, nebude mu vstup umožněn a nárok na vrácení vstupného nevzniká.

Článek 5 – Dodání a forma vstupenky

5.1 Elektronická vstupenka je Zákazníkovi zaslána na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce nebo zpřístupněna ke stažení v Prodejním systému, a to bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy a úhradě ceny.

5.2 Elektronická vstupenka obsahuje jedinečný identifikátor nebo QR kód, který slouží k ověření její platnosti při vstupu na Akci.

5.3 Zákazník je povinen po obdržení vstupenky zkontrolovat správnost údajů na ní uvedených a případné nesrovnalosti oznámit Pořadateli bez zbytečného odkladu, aby bylo možné včas zjednat nápravu. Opožděné oznámení samo o sobě nezbavuje spotřebitele zákonných práv, nebrání-li z povahy věci účinnému zjednání nápravy.

5.4 Zákazník odpovídá za správnost e-mailové adresy a dalších kontaktních údajů uvedených v objednávce. Nebyla-li vstupenka doručena, je Zákazník oprávněn kontaktovat Pořadatele, který zajistí její opětovné zaslání.

Článek 6 – Užití vstupenky

6.1 Každá vstupenka opravňuje pouze k jednomu vstupu na Akci, není-li výslovně uvedeno jinak.

6.2 Za platnou se považuje pouze vstupenka s daným identifikátorem, která byla ke kontrole předložena jako první. Při opakovaném předložení téhož identifikátoru nebude vstup umožněn a nárok na vrácení vstupného nevzniká.

6.3 Zákazník je povinen chránit vstupenku a údaje na ní uvedené před kopírováním, zveřejněním a zpřístupněním neoprávněným osobám. Pořadatel neodpovídá za zneužití vstupenky, které nezavinil; tím není dotčena odpovědnost Pořadatele za porušení jeho vlastních povinností, zejména povinností při zabezpečení Prodejního systému.

6.4 Je-li vstupenka poškozená, nečitelná nebo neúplná, ověří Pořadatel její platnost v Prodejním systému. Nelze-li platnost ověřit, nebude vstup umožněn.

6.5 Není dovolen soustavný nebo komerční přeprodej vstupenek za účelem dosažení zisku, obcházení prodejních limitů ani duplicitní či podvodný prodej. Tím není dotčeno právo Zákazníka převést jednotlivou vstupenku na jinou osobu bezúplatně nebo nejvýše za cenu, za kterou ji pořídil. Vstupenku

lze deaktivovat pouze při objektivně doloženém zneužití; oprávněnému držiteli musí být umožněno prokázat její řádné nabytí.

Článek 7 – Vyloučení práva na odstoupení od smlouvy

7.1 Pořadatel tímto Zákazníka, který je spotřebitelem, výslovně poučuje v souladu s § 1820 odst. 1 občanského zákoníku, že u smlouvy o využití volného času, má-li být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období, spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem ve lhůtě čtrnácti dnů podle § 1829 občanského zákoníku, a to s odkazem na výjimku uvedenou v § 1837 písm. j) občanského zákoníku.

7.2 Zakoupené vstupenky proto nelze vracet ani vyměňovat, nestanoví-li tyto Obchodní podmínky, jiné ujednání stran nebo právní předpis jinak.

7.3 Ustanovením odstavce 7.1 nejsou dotčena práva Zákazníka z vadného plnění, nárok na vrácení ceny vstupenky při zrušení Akce podle článku 9 ani právo odstoupit od smlouvy při podstatné změně Akce podle článku 8.

Článek 8 – Změna Akce

8.1 Pořadatel může z vážného a objektivního důvodu provést nepodstatnou změnu Akce, která nemění její hlavní charakter ani podmínky natolik, že by bylo možné rozumně předpokládat, že by bez této změny spotřebitel smlouvu neuzavřel. Za nepodstatnou lze podle okolností považovat zejména menší posun začátku, změnu sálu v rámci téhož areálu nebo změnu doprovodné části programu. Samotná časová hranice není rozhodující.

8.2 Za podstatnou změnu se považuje změna, u níž lze rozumně předpokládat, že by bez ní Zákazník smlouvu neuzavřel, zejména změna data, podstatná změna času, přemístění do jiné obce nebo významně vzdálenějšího místa, změna hlavního účinkujícího nebo zásadní změna charakteru Akce. Zákazník má právo zvolit náhradní termín, je-li nabídnut, nebo od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení celé ceny včetně povinných souvisejících poplatků. Administrativní lhůta uvedená v oznámení nesmí zkrátit zákonná práva Zákazníka.

8.3 Změnu Akce oznámí Pořadatel bez zbytečného odkladu na svých internetových stránkách a současně e-mailem Zákazníkům, jejichž kontaktní údaje má k dispozici.

8.4 Nevyužije-li Zákazník u podstatné změny nabídnutou možnost ve lhůtě uvedené v oznámení, není tím dotčeno jeho právo uplatnit zákonné nároky v příslušné promlčecí lhůtě. Dostaví-li se na Akci po oznámení změny a bez výhrady ji využije, posoudí se jeho jednání podle okolností konkrétního případu.

Článek 9 – Zrušení Akce

9.1 Je-li Akce zrušena, má Zákazník nárok na vrácení ceny vstupenky, a to včetně manipulačních, servisních a distribučních poplatků a bez jakékoli srážky.

9.2 Má-li Pořadatel údaje potřebné k vrácení platby, vrátí cenu automaticky bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od oznámení zrušení Akce, stejným způsobem, jakým platbu přijal, neurčí-li Zákazník jinak. Není-li automatické vrácení technicky možné, vyžádá Pořadatel pouze údaje nezbytné pro refundaci a vrátí cenu bez zbytečného odkladu po jejich obdržení.

9.3 Postup pro vrácení ceny oznámí Pořadatel bez zbytečného odkladu na svých internetových stránkách a e-mailem Zákazníkům, jejichž kontaktní údaje má k dispozici. Případná organizační lhůta pro zaslání

podkladů není prekluzivní a jejím uplynutím nezaniká právo Zákazníka uplatnit nárok v zákonné promlčecí lhůtě.

9.4 Nárok na náhradu dalších nákladů Zákazníka souvisejících s návštěvou Akce (zejména cestovních výdajů nebo nákladů na ubytování) nevzniká, ledaže jde o újmu, za kterou Pořadatel odpovídá podle § 2913 a násl. občanského zákoníku.

Článek 10 – Práva z vadného plnění a reklamace

10.1 Práva Zákazníka z vadného plnění se řídí § 1914 a násl. občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

10.2 Reklamaci lze uplatnit bez zbytečného odkladu na kontaktních údajích Pořadatele uvedených v článku 1.2, a to elektronicky, písemně nebo osobně.

10.3 Pořadatel vydá Zákazníkovi, který je spotřebitelem, písemné potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení požaduje (§ 19 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele).

10.4 Pořadatel vyřídí reklamaci včetně odstranění vady nejpozději do třiceti dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodne-li se se Zákazníkem na delší lhůtě (§ 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele). O vyřízení reklamace vydá Pořadatel potvrzení.

10.5 Podrobnosti stanoví Reklamační řád Pořadatele.

Článek 11 – Vstup na Akci

11.1 Návštěvník je povinen dodržovat Návštěvní řád Pořadatele, provozní řád místa konání Akce, bezpečnostní a požární předpisy a pokyny pořadatelské služby.

11.2 Pořadatel je oprávněn neumožnit vstup na Akci nebo z Akce vykázat osobu, která:

- je zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky do té míry, že ohrožuje sebe nebo jiné osoby anebo narušuje průběh Akce,
- se chová agresivně, násilně nebo jinak závažným způsobem narušuje průběh Akce nebo obtěžuje ostatní návštěvníky,
- závažným způsobem porušuje Návštěvní řád nebo provozní řád místa konání,
- odmítne se podrobit bezpečnostní kontrole při vstupu, je-li tato prováděna,
- nesplňuje věkovou hranici stanovenou pro Akci.

11.3 V případech podle odstavce 11.2 nárok na vrácení vstupného nevzniká. Byl-li vstup odepřen bez důvodu uvedeného v odstavci 11.2 nebo z důvodu na straně Pořadatele, má Zákazník nárok na vrácení ceny vstupenky postupem podle článku 9.

11.4 Rozhodnutí o odepření vstupu nebo vykázání musí být přiměřené povaze jednání návštěvníka; návštěvníkovi se na jeho žádost sdělí jeho důvod.

Článek 12 – Odpovědnost

12.1 Pořadatel odpovídá za újmu způsobenou porušením svých právních povinností podle § 2894 a násl. občanského zákoníku.

12.2 Pořadatel se zprostí povinnosti k náhradě škody v rozsahu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, prokáže-li mimořádnou, nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážku vzniklou nezávisle na jeho vůli. Vyšší moc nevylučuje právo Zákazníka na vrácení ceny za plnění, které nebylo poskytnuto.

12.3 Pořadatel neodpovídá za věci odložené návštěvníkem mimo místa k tomu vyhrazená. Za věci odložené v šatně odpovídá Pořadatel podle § 2945 občanského zákoníku.

12.4 Žádné ustanovení těchto Obchodních podmínek nevylučuje ani neomezuje odpovědnost Pořadatele za újmu způsobenou člověku na jeho přirozených právech ani újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti (§ 2898 občanského zákoníku). K ujednáním, která by zkracovala práva spotřebitele z vadného plnění nebo na náhradu újmy, se nepřihlíží (§ 1814 občanského zákoníku).

Článek 13 – Ochrana osobních údajů a záznamy z Akcí

13.1 Správcem osobních údajů Zákazníků je Pořadatel. Podrobné informace o zpracování osobních údajů, včetně účelů, právních základů, dob uložení a práv subjektů údajů, jsou uvedeny v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů, který je zveřejněn na https://kulturakladno.cz/.

13.2 Z Akcí mohou být pořizovány přiměřené celkové a reportážní obrazové nebo zvukové záznamy za účelem dokumentace průběhu Akce a informování o činnosti Pořadatele, při respektování čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR a § 84 až 90 občanského zákoníku. Detailní portrétní záběry identifikovatelných návštěvníků určené k reklamnímu užití budou pořizovány a zveřejňovány zpravidla na základě jejich svolení; zvláštní ochrana se věnuje dětem. Návštěvník může předem nebo na místě sdělit, že si nepřeje být cíleně zachycen, a má právo vznést námitku podle čl. 21 GDPR. Bezpečnostní kamerové systémy podléhají samostatnému informačnímu režimu.

13.3 Pořizování obrazových a zvukových záznamů Akce návštěvníky pro komerční účely není bez souhlasu Pořadatele dovoleno. Podrobnosti stanoví Návštěvní řád.

Článek 14 – Mimosoudní řešení sporů a dozor

14.1 Subjektem příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy uzavřené s Pořadatelem je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, internetová adresa adr.coi.gov.cz (§ 20e zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele). Spotřebitel může návrh podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy uplatnil své právo u Pořadatele poprvé.

14.2 Dozor nad dodržováním povinností podle zákona o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce. Dozor v oblasti ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.gov.cz. Živnostenskou kontrolu vykonává v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad.

14.3 Pro přeshraniční spotřebitelské spory může spotřebitel využít poradenství Evropského spotřebitelského centra Česká republika, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, internetová adresa www.evropskyspotrebitel.cz.

Článek 15 – Závěrečná ustanovení

15.1 Smluvní vztah mezi Pořadatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky. Volbou práva není spotřebitel zbaven ochrany poskytované mu ustanoveními právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit a jež by se v případě neexistence volby práva jinak použila.

15.2 Pořadatel je oprávněn znění Obchodních podmínek měnit či doplňovat. Pro konkrétní objednávku je rozhodné znění Obchodních podmínek účinné ke dni odeslání objednávky Zákazníkem. Toto znění Pořadatel Zákazníkovi zpřístupní v potvrzení podle článku 3.6.

15.3 Je-li některé ustanovení Obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné, nebo se takovým stane, nedotýká se to platnosti ostatních ustanovení.

15.4 Souvisejícími dokumenty Pořadatele jsou Návštěvní řád, Reklamační řád a Informace o zpracování osobních údajů, zveřejněné na internetových stránkách Pořadatele.

15.5 Tyto Obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 15.6.2026 a nahrazují dosavadní obchodní podmínky Pořadatele. Smlouvy uzavřené před tímto dnem se řídí zněním účinným ke dni jejich uzavření.

Schválil: Miluše Míchalová

V Kladně dne 15.6.2026

Ing. Miluše Míchalová

Digitally signed by Ing. Miluše Míchalová
Date: 2026.06.15 13:01:19 +02'00'