REKLAMAČNÍ ŘÁD

Prodej vstupenek a poskytování služeb | KULTURA MĚSTA KLADNA s.r.o. | verze 1.0. | účinnost od 15. 6. 2026

Článek 1 – Úvodní ustanovení

1.1 Tento Reklamační řád vydává 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“) a upravuje způsob uplatnění a vyřízení práv z vadného plnění při prodeji vstupenek a poskytování souvisejících služeb.

1.2 Reklamační řád je vydán v souladu s § 1914 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

1.3 Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek pro prodej vstupenek a je zveřejněn na internetových stránkách Pořadatele.

Článek 2 – Vadné plnění

2.1 Pořadatel odpovídá Zákazníkovi za to, že služba byla poskytnuta v ujednaném rozsahu, jakosti a termínu (§ 1914 odst. 1 občanského zákoníku).

2.2 Za vadné plnění nebo neposkytnutí sjednaného plnění se podle povahy případu považuje zejména:

- nekonání Akce v ohlášeném termínu a místě z důvodů na straně Pořadatele,
- podstatná změna Akce podle článku 8 Obchodních podmínek,
- neumožnění vstupu na Akci držiteli platné vstupenky z důvodu na straně Pořadatele nebo prodejního systému,
- dodání vstupenky s nesprávnými údaji nebo její nedodání,
- poskytnutí služby v podstatně nižší jakosti nebo rozsahu, než jaké byly ohlášeny (např. výrazně omezený výhled na místě, které bylo nabízeno jako místo s plným výhledem).

2.3 Za vadné plnění se nepovažuje zejména subjektivní nespokojenost s uměleckým obsahem Akce, výkonem účinkujících nebo s okolnostmi, na které byl Zákazník předem upozorněn.

Článek 3 – Uplatnění reklamace

3.1 Reklamaci uplatňuje Zákazník u Pořadatele, pokud možno bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil, aby bylo možné účinně zjednat nápravu. Pozdější oznámení samo o sobě nevede k zániku zákonného práva. Reklamaci lze uplatnit:

- elektronicky na e-mailové adrese vstupenky@kulturakladno.cz,
- písemně na adrese Zádušní 1841, 272 01 Kladno
- osobně na pokladně Pořadatele v provozní době.

3.2 Reklamace by měla obsahovat identifikaci Zákazníka a jeho kontaktní údaje, označení Akce a vstupenky (číslo objednávky nebo identifikátor vstupenky), popis vytýkané vady a požadovaný způsob vyřízení. K reklamaci se doporučuje připojit vstupenku nebo doklad o zaplacení.

3.3 Lhůta pro vyřízení reklamace běží od jejího uplatnění. Neobsahuje-li reklamace údaje objektivně nezbytné k posouzení nebo odstranění vady, vyzve Pořadatel Zákazníka bezodkladně k poskytnutí

konkrétní součinnosti. Po dobu, po kterou nelze výlučně pro neposkytnutí nezbytné součinnosti vadu posoudit nebo odstranit, se běh lhůty posoudí podle právních předpisů; pouhá formální výzva k doplnění lhůtu nerestartuje.

3.4 Práva z vadného plnění může Zákazník uplatnit v zákonné promlčecí lhůtě; obecná promlčecí lhůta podle § 629 občanského zákoníku činí tři roky. Povaha vady může vyžadovat její oznámení již na Akci, má-li být možná okamžitá náprava a spolehlivé zjištění skutkového stavu.

Článek 4 – Vyřízení reklamace

4.1 Uplatní-li reklamaci Zákazník, který je spotřebitelem, zašle mu Pořadatel potvrzení o uplatnění reklamace, a to zpravidla e-mailovou zprávou na adresu, ze které byla reklamace uplatněna, nebo na adresu uvedenou v reklamaci. Potvrzení obsahuje datum, kdy Zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení požaduje a kontaktní údaje Zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace (§ 19 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele). Je-li reklamace uplatněna osobně na pokladně Pořadatele, vydá Pořadatel potvrzení v listinné podobě nebo je zašle e-mailem.

4.2 Pořadatel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů; do této doby se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně poskytnutí nápravy vyřídí a Zákazníka o vyřízení informuje nejpozději do třiceti dnů ode dne uplatnění, nedohodne-li se se spotřebitelem v konkrétním případě individuálně na delší lhůtě. Předtištěné nebo všeobecné ujednání není takovou dohodou. Marným uplynutím lhůty vzniká spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu (§ 19 odst. 3 a 4 zákona o ochraně spotřebitele).

4.3 O vyřízení reklamace vydá Pořadatel Zákazníkovi potvrzení obsahující datum a způsob vyřízení, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

4.4 Reklamaci lze vyřídit zejména:

Volba způsobu nápravy se řídí povahou vady a zákonnými právy Zákazníka. Náhradní termín nebo jinou Akci lze poskytnout pouze se souhlasem Zákazníka; při podstatném porušení smlouvy nebo marném uplynutí reklamační lhůty zůstává zachováno právo na odstoupení nebo přiměřenou slevu.

- poskytnutím náhradního plnění (např. vstupenkou na náhradní termín nebo jinou Akci obdobné hodnoty), souhlasí-li s tím Zákazník,
- poskytnutím přiměřené slevy z ceny vstupenky,
- vrácením ceny vstupenky včetně souvisejících poplatků při odstoupení od smlouvy,
- zamítnutím reklamace s odůvodněním, není-li reklamace důvodná.

4.5 Je-li způsobem vyřízení reklamace vrácení peněžních prostředků, provede je Pořadatel bez zbytečného odkladu tak, aby reklamace včetně poskytnutí nápravy byla vyřízena v zákonné třicetidenní nebo individuálně dohodnuté delší lhůtě. Platba bude vrácena stejným způsobem, jakým ji Pořadatel přijal, neurčí-li Zákazník jinak a nevzniknou-li mu tím další náklady.

4.6 Náklady účelně vynaložené při uplatnění oprávněné reklamace hradí Pořadatel (§ 1924 občanského zákoníku).

Článek 5 – Zvláštní postup při zrušení Akce

5.1 Je-li Akce zrušena, nejde-li o spornou vadu, není nutné uplatňovat reklamaci. Má-li Pořadatel údaje potřebné pro vrácení platby, vrátí celou cenu včetně povinných souvisejících poplatků bez zbytečného

odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od oznámení zrušení. Není-li refundace technicky možná, oznámí Pořadatel bezpečný postup a vyžádá pouze nezbytné údaje.

5.2 Lhůta pro uplatnění nároku nesmí být kratší než třicet dnů ode dne oznámení zrušení Akce. Zmeškání této lhůty nezbavuje Zákazníka práva uplatnit nárok v promlčecí lhůtě podle občanského zákoníku.

Článek 6 – Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

6.1 Nebyl-li spor vyřešen postupem podle tohoto Reklamačního řádu, má spotřebitel právo obrátit se na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, internetová adresa adr.coi.gov.cz, která je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podle § 20e zákona o ochraně spotřebitele.

6.2 Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu lze podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo u Pořadatele poprvé. Mimosoudní řešení sporu je pro spotřebitele bezplatné.

6.3 Pro přeshraniční spotřebitelské spory lze využít poradenství Evropského spotřebitelského centra Česká republika, Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, www.evropskyspotrebitel.cz.

6.4 Tímto není dotčeno právo spotřebitele obrátit se se svým nárokem na soud.

Článek 7 – Závěrečná ustanovení

7.1 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 15. 6. 2026. Hmotněprávní nároky se posuzují podle smlouvy a právních předpisů účinných v rozhodné době; procesní povinnosti Pořadatele při přijetí a vyřízení reklamace se vždy řídí aktuálně účinnými kogentními předpisy.

7.2 Pořadatel je oprávněn Reklamační řád měnit; pro posouzení reklamace je rozhodné znění účinné ke dni uzavření smlouvy.

Schválil: Miluše Míchalová

V Kladně dne 15.6.2026

Ing. Miluše Míchalová

Digitally signed by Ing. Miluše Míchalová
Date: 2026.06.15 13:03:26 +02'00'