

Všeobecné obchodní podmínky pro prodej vstupenek do objektů Muzea města Brna

1 Úvodní ustanovení

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále „**obchodní podmínky**“) upravují v souladu s § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále „**občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklých v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále „**kupní smlouva**“) uzavírané mezi:

Muzeum města Brna, příspěvková organizace

se sídlem: Špilberk 210/1, 662 24 Brno

GPS: 49°11'39.41„N; 16°36'0.12“E

IČ: 00101427

DIČ: CZ 00101427

bankovní spojení: KB Brno-město č.ú. 9537-621/0100

zapsáno ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spis. zn. Pr 34

(dále „**prodávající**“), na straně jedné

a

třetí osobou (dále „**kupující**“), na straně druhé

prostřednictvím webového portálu nebo pokladny.

1.2 V případě osobního nákupu vstupenky prostřednictvím pokladny se na uzavřený smluvní vztah nepoužijí ta ustanovení obchodních podmínek, která z důvodu jejich povahy nelze na takto vzniklý smluvní vztah aplikovat.

1.3 Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené kupní smlouvy.

1.4 Pro účely těchto obchodních podmínek se rozumí:

„**běžnou cenou vstupenky**“ cena vstupenky, která není zlevněnou cenou vstupenky.

„**držitelem vstupenky**“ osoba, jež vstupenku předloží při vstupu na prohlídku.

„**kupujícím**“ osoba, která s prodávajícím uzavřela kupní smlouvu.

„**pokladnou**“ pokladny prodávajícího umístěné v jednotlivých objektech Muzea města Brna s otevírací dobou uvedenou na webovém portále.

„**prohlídkou**“ prohlídka specifikovaná na webových portálech a pokladnách.

„**studentem**“ osoba navštěvující školské zařízení, která je mladší 26 let.

„**vstupenkou**“ vstupenka v listinné nebo elektronické podobě opravňující držitele vstupenky k jednorázovému vstupu na prohlídku, kterou lze zakoupit prostřednictvím webového portálu nebo na pokladně.

„**webovým portálem**“ internetová aplikace na adrese <https://www.tugendhat.eu/> nebo <https://www.spilberk.cz/> sloužící k poskytování informací o konaných prohlídkách a k objednávání vstupenek na tyto prohlídky.

„**zlevněnou cenou vstupenky**“ snížená cena vstupenky, kterou je oprávněn si zakoupit student nebo senior.

1.5 Ostatní nedefinované pojmy mají svůj obvyklý jazykový význam, pokud z kontextu nelze dovodit jinak.

2 Proces uzavření kupní smlouvy, platební podmínky, vstupenka

2.1 Vstupenku s běžnou cenou vstupenky a/nebo se zlevněnou cenou vstupenky lze zakoupit na pokladně nebo na webovém portálu.

2.2 Veškerá prezentace služeb umístěná na webovém portálu a na pokladně je informativního charakteru a nejedná se o návrh smlouvy. Prodávající nemá povinnost uzavřít smlouvu na poskytnutí těchto služeb. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

2.3 Nákup vstupenky opravňující k prohlídce provádí kupující na konkrétní termíny prohlídek.

2.4 Nebude-li výslovně stanoveno jinak, je uvedená kupní cena včetně zákonné sazby DPH a zahrnuje veškeré prodejní poplatky, jak je uvedeno na webovém portále a na pokladně.

2.5 Pro zakoupení prohlídky prostřednictvím webového portálu je kupující povinen provést registraci na webovém portálu, v rámci které vyplní své identifikační a kontaktní údaje a zvolí si heslo pro vstup ke svému účtu. Po provedení registrace bude kupujícímu na jím zadanou adresu elektronické pošty (dále „**e-mail**“) zasláno potvrzení o registraci. Ve svém zaregistrovaném účtu je kupující oprávněn zvolit si konkrétní termín prohlídky včetně celkového počtu vstupenek.

2.6 Kupní smlouva je v případě nákupu vstupenky na webovém portálu uzavřena v okamžiku uhrazení kupní ceny za všechny objednané vstupenky kupujícím prodávajícímu. Kupní cena je uhrazena v okamžiku připsání peněžních prostředků na

účet prodávajícího. Platební podmínky jsou uvedeny v příslušném kroku objednávky realizované na webovém portálu.

2.7 Po provedeném výběru počtu vstupenek se kupujícímu zobrazí celková kupní cena, kterou je kupující povinen uhradit. Po provedení platby prostřednictvím platební karty bude bez zbytečného odkladu prodávajícím na e-mail kupujícího zasláno potvrzení o nákupu a vstupenka ve formátu pdf. Kupující je povinen před zahájením prohlídky předložit zakoupenou vstupenku, a to buď v listinné podobě, kterou získá vytištěním vstupenky ve formátu pdf zaslané na jeho e-mail, nebo tuto vstupenku může předložit v elektronické podobě.

2.8 Prodávající neodpovídá za nedoručení vstupenky na e-mail kupujícího v případě, že kupující zadá chybné údaje nebo vyskytnou-li se technické problémy na straně poskytovatele internetových či telekomunikačních služeb.

2.9 Prodávající upozorňuje, že prodej vstupenek na konkrétní termín prohlídky přes webový portál bude ukončen minimálně 24 hodin před zahájením příslušné prohlídky.

2.10 Prodávající neodpovídá za platnost a pravost vstupenky zakoupené mimo webový portál nebo pokladnu.

3 Práva a povinnosti smluvních stran

3.1 Prodávající si vyhrazuje právo na změnu času konání prohlídek a na změnu otevírací doby pokladny.

3.2 Vstupenka opravňuje ke vstupu na prohlídku dle specifikací uvedených na této vstupence včetně přesného data a času konání.

3.3 Držitel vstupenky je povinen se s vytištěnou vstupenkou nebo vstupenkou v elektronické formě dostavit na místo zahájení prohlídky v předstihu nejméně 10 minut. Na webovém portálu mohou být uvedeny jiné podrobnosti týkající se prohlídky.

3.4 Pokud se držitel vstupenky nedostaví ve sjednaném termínu (tj. v konkrétní čas, na který je vstupenka vystavena) na místo konání prohlídky (tj. nejméně 10 minut před zahájením prohlídky), nebude mu vstup na prohlídku, prohlídka bude považována za řádně poskytnutou a prodávajícímu za ni náleží kupní cena v plné výši. Kupující či držitel vstupenky není oprávněn žádat zpět vrácení ceny vstupenky či poskytnutí náhradního termínu prohlídky.

3.5 Předložením vstupenky při vstupu na místo konání prohlídky vyjadřuje držitel vstupenky souhlas s pravidly sdělenými průvodcem před zahájením a v průběhu prohlídky. Držitel vstupenky je povinen podrobit se provoznímu a návštěvnímu řádu místa konání prohlídky a veškerým pokynům personálu prodávajícího.

3.6 Držitel vstupenky je povinen při prohlídce zejména nedotýkat se vystavených exponátů a pohybovat se pouze po vyznačených trasách prohlídky.

3.7 Zvířata mají zákaz vstupu na prohlídku. Jedinou výjimkou je vstup držitele vstupenky v doprovodu vodícího či asistenčního psa. Držitel vstupenky je povinen ohlásit tuto skutečnost při vstupu na místo konání prohlídky.

3.8 Držitel vstupenky bere na vědomí, že odpovědnost za nezletilé osoby nese jejich zákonný zástupce či jejich doprovod.

3.9 V případě, že držitel vstupenky poruší svým chováním provozní nebo návštěvní řád místa konání prohlídky nebo pokyny personálu prodávajícího, vystavuje se nebezpečí postihu prodávajícím, kterým je zejména okamžité ukončení prohlídky tomu, kdo se tohoto porušení dopustil.

3.10 V případě zlevněné ceny vstupenky předloží držitel této vstupenky před vstupem na prohlídku osobě provádějící kontrolu vstupenek platný průkaz opravňující držitele vstupenky ke slevě. Pokud tento průkaz držitel zlevněné vstupenky nepředloží a rozdíl mezi plnou a zlevněnou cenou vstupenky nedoplatí, nebude mu umožněn vstup na prohlídku, prohlídka bude považována za řádně poskytnutou a kupující či držitel vstupenky není oprávněn žádat zpět vrácení ceny vstupenky či poskytnutí náhradního termínu prohlídky.

3.11 Držitel vstupenky je povinen seznámit se s obsahem podmínek uvedených na vstupence i s obsahem těchto obchodních podmínek a sám je povinen posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý bezpečně prohlídky absolvovat. Každý držitel vstupenky se prohlídky účastní výlučně na své vlastní riziko.

3.12 Držitel vstupenky odpovídá za veškeré škody, které způsobí při prohlídce nedodržením pokynů a pravidel, se kterými byl seznámen před nebo v průběhu konání prohlídky personálem prodávajícího a/nebo které jsou stanoveny v provozním a návštěvním řádu místa konání prohlídky.

3.13 Pokud se osoba neprokáže před zahájením prohlídky platnou vstupenkou na daný termín, nebude jí prohlídka umožněna, prohlídka bude považována za řádně poskytnutou a prodávajícímu za ni náleží kupní cena v plné výši.

4 Odstoupení od kupní smlouvy

4.1 Osoba, která je spotřebitelem, bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 písm. j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, nemůže postupem dle ustanovení § 1829 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, odstoupit od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím webového portálu, neboť se jedná o smlouvu o využití volného času, kdy podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu (vstupenky).

5 Reklamační řád

5.1 Nesplní-li prodávající povinnosti vyplývající z kupní smlouvy řádně a včas, může kupující u prodávajícího uplatnit své právo z vadného plnění (dále „**reklamace**“). Reklamace musí být učiněna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uskutečnění prohlídky, nebo v případě, že prohlídka neproběhla, ode dne, kdy měla být prohlídka uskutečněna.

5.2 Veškeré reklamace a dotazy je třeba doručit bez zbytečného odkladu elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou pro kontakt na webovém portále anebo písemně na adresu Špilberk 210/1, 662 24 Brno. Kupující je povinen v reklamaci uvést svoji e-mailovou adresu, na které bude komunikace prodávajícího s kupujícím ve věci reklamace probíhat.

5.3 Prodávající je povinen reklamaci vyřídit do 30 dnů ode dne jejího přijetí. Tuto lhůtu lze prodloužit pouze se souhlasem kupujícího. Po marném uplynutí této lhůty má kupující právo na odstoupení od uzavřené kupní smlouvy nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

5.4 Prodávající zašle kupujícímu bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace potvrzení o tom, kdy k uplatnění reklamace došlo, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení je požadován. Dále prodávající zašle kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace a v případě zamítnutí reklamace odůvodnění tohoto zamítnutí.

5.5 Při jakémkoliv zcizení vstupenky kterékoliv další osobě je kupující povinen ji upozornit, že v případě, je-li prohlídka zrušena, vrací prodávající peníze výlučně tomu, kdo vstupenku zakoupil (kupujícímu).

5.6 Zakoupenou vstupenku nelze vykoupit zpět, vyměnit a nelze ani vystavit její duplikát.

5.7 Za ztracenou vstupenku se náhrada neposkytuje.

5.8 Jakýkoliv dodatečný zásah na vstupence ji činí neplatnou. Vstupenka je zneplatněna prvním načtením čárového kódu uvedeného na vstupence při vstupu na prohlídku.

6 Zvláštní ustanovení o závazcích z kupní smlouvy uzavírané se spotřebitelem

6.1 Ustanovení tohoto čl. 6 se použijí na kupní smlouvu, která je uzavírána s kupujícím, který je spotřebitelem, a na závazky z ní vzniklé.

6.2 Kupní smlouva se uzavírá v českém jazyce, pokud není v samotné kupní smlouvě dohodnuto jinak a není tak uzavřena v jiném jazyce.

6.3 Jednotlivé technické kroky vedoucí k uzavření kupní smlouvy:

- a) otevření webového portálu;
- b) registrace kupujícího na webovém portálu včetně vyplnění identifikačních a kontaktních údajů kupujícího (fakturační údaje);
- c) provedení výběru konkrétního termínu konání prohlídky a počtu vstupenek;
- d) zaškrtnutí políčka, jímž kupující potvrdí, že se seznámil se s obchodními podmínkami a informacemi o nakládání a ochraně osobních údajů;
- e) provedení úhrady kupní ceny.

6.4 Kupující prohlašuje, že veškerá sdělení prodávajícího vůči kupujícímu byla učiněna jasně a srozumitelně, a to v jazyce, ve kterém je uzavřena kupní smlouva.

6.5 Prodávající se zavazuje činit veškerá budoucí sdělení vůči kupujícímu jasným a srozumitelným způsobem, a to v jazyce, ve kterém je uzavřena kupní smlouva.

6.6 Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.cz

Internetová stránka tohoto subjektu je:

Web: adr.coi.cz

Kupující může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

6.7 Prodávající není odpovědný za obtíže způsobené neoprávněným použitím nebo zkopírováním elektronické vstupenky.

6.8 Elektronická vstupenka se stává neplatnou, jestliže z ní nejsou patrné údaje potřebné pro její kontrolu nebo byla-li pozměněna dodatečnými úpravami.

6.9 V případě, že kupující nebo držitel vstupenky při vstupu na prohlídku nepředloží potvrzení o zakoupení vstupenky přes internet, nebo toto potvrzení bude nečitelné případně nebude jinak možné ověřit jeho pravost například z důvodu poškozeného displeje telefonu nebo vybití baterie, nemá nárok na prohlídku, ani na vrácení ceny vstupenky či na umožnění prohlídky v náhradním termínu.

7 Závěrečná ustanovení

7.1 Kupní smlouva a obchodní podmínky a veškerá práva a povinnosti z nich plynoucí, včetně práv a povinností z porušení kupní smlouvy a obchodních podmínek, jakož i záležitosti v kupní smlouvě a obchodních podmínkách neupravené, se řídí českým právním řádem, zejména pak občanským zákoníkem.

7.2 Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se

neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1.4.2021