

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Všeobecné obchodné podmienky upravujú právny vzťah pri predaji vstupeniek medzi zákazníkom na strane jednej a Bratislavským kultúrnym a informačným strediskom (ďalej len „**BKIS**“), so sídlom Židovská 1, 815 15 Bratislava, IČO: 30794544, DIČ: 2021795358, právna forma: príspevková organizácia Hlavného mesta SR Bratislavy, tel. číslo: +421 2 5310 3101, e-mail: bkis@bkis.sk, na strane druhej, a to výlučne pri nákupe vstupeniek cez internet prostredníctvom rezervačného systému Ticketware prevádzkovaného BKIS.

- 1.1. **BKIS** je príspevková organizácia Hlavného mesta SR Bratislavy (ďalej len „**Hlavné mesto**“), ktorej hlavnou úlohou je podľa zriaďovacej listiny na pôde Hlavného mesta zabezpečovať a sprístupňovať kultúrne a vzdelávacie podujatia širokej verejnosti. Hlavným cieľom rezervačného systému Ticketware je uľahčiť záujemcom rezerváciu a nákup vstupeniek na vybrané kultúrne podujatia cez internet.
- 1.2. **PODUJATIE** je verejné divadelné predstavenie, koncert alebo spoločenská akcia kultúrneho charakteru, na ktoré sa prostredníctvom systému Ticketware prevádzkovaným BKIS predávajú a/ alebo rezervujú Vstupenky (ako sú definované nižšie) a ktoré organizuje alebo usporadúva Usporiadateľ (ako je definovaný nižšie).
- 1.3. **USPORIADATEĽ** je subjekt usporadúvajúci, prevádzkujúci alebo organizujúci Podujatie, resp. sprostredkujúci jeho konanie (napr. divadlo, koncert, kino). Usporiadateľom môže byť odlišná osoba od BKIS pričom v takomto prípade je Usporiadateľ a BKIS v zmluvnom vzťahu umožňujúcom BKIS sprostredkovanie predaja vstupeniek na Podujatie a výkon s tým súvisiacich činností na základe vzájomnej zmluvy. V tomto prípade je vzťah medzi Usporiadateľom a BKIS založený zmluvou, ktorej predmetom je predaj Vstupeniek na Podujatie v prospech Usporiadateľa. BKIS zároveň v mene Usporiadateľa prijíma od Zákazníka (ako je definovaný nižšie) finančné prostriedky zodpovedajúce kúpnej cene Vstupeniek. Uhradením ceny Vstupenky, t.j. zakúpením Vstupenky vstupuje Zákazník ako majiteľ Vstupenky do právneho vzťahu priamo s Usporiadateľom vybraného Podujatia. Informácie o Podujatiach a Usporiadateľovi sú uverejnené na internetovej stránke www.bkis.sk a/ alebo www.mdph.sk a/ alebo www.mestskedivadlo.sk. Obchodné meno Usporiadateľa BKIS poskytne Zákazníkovi kedykoľvek na požiadanie. V prípade, že BKIS nie je zároveň aj Usporiadateľom, BKIS nezodpovedná za zmenu Podujatia a za prípadné zmeny v organizácii Podujatia. Právny vzťah medzi Usporiadateľom Podujatia a Zákazníkom upravujú platné obchodné podmienky daného Podujatia, pokyny Usporiadateľa, usporiadateľskej služby a prevádzkový poriadok Podujatia.
- 1.4. **VSTUPENKA** je cenina a potvrdenie umožňujúce jej majiteľovi za spravidla jednorazový poplatok vstup na Podujatie, na ktoré bola zakúpená. Vstupenku nie je možné vrátiť do predaja, vymeniť alebo svojvoľne vytlačiť jej duplikát. Upravovanie falšovanie alebo kopírovanie Vstupeniek je trestné. Vstupenka je platná len s jedinečným čiarovým kódom, bez úprav a poškodenia, na jednorazový vstup na Podujatie, na ktoré bola zakúpená a nie je možné ju použiť na vstup na iné Podujatie. Po opustení miesta konania Podujatia je Vstupenka neplatná. Aktuálne ceny Vstupeniek sú uverejnené na internetovej stránke www.bkis.sk a/ alebo www.mdph.sk a/alebo www.mestskedivadlo.sk. Vstupenka bude po zakúpení prostredníctvom internetu bez zbytočného odkladu doručená Zákazníkovi (ako je definovaný nižšie) elektronicky na ním zadanú e-mailovú adresu a bude obsahovať tieto náležitosti: organizátor Podujatia, názov Podujatia, dátum Podujatia, čas začiatku Podujatia, miesto konania Podujatia, cenu Vstupenky, jedinečný čiarový kód, príp. miesto sedenia. Predaj Vstupeniek online sa uzatvára 2 hodiny pred začiatkom Podujatia.
- 1.5. **ZÁKAZNÍK** je osoba, ktorá si zakúpila Vstupenku od BKIS prostredníctvom internetovej stránky www.bkis.sk a/ alebo www.mdph.sk a/alebo www.mestskedivadlo.sk.
- 1.6. **REZERVÁCIA VSTUPENIEK**
Zákazník si môže rezervovať Vstupenky prostredníctvom webovej stránky www.bkis.sk a/ alebo www.mdph.sk a/alebo www.mestskedivadlo.sk. Rezervácia musí byť Zákazníkom uhradená najneskôr 72 hodín pred začiatkom Podujatia. Platnosť rezervácie je 48 hodín od jej uskutočnenia. Rezervované vstupenky si môže Zákazník zakúpiť v pokladni MDPOH, najneskôr však 1 hod. pred začiatkom Podujatia; otváracie hodiny pokladne MDPOH sú uvedené na www.mdph.sk a/ alebo na

www.mestskedivadlo.sk . BKIS si vyhradzuje právo na vybrané Podujatia neumožňovať rezerváciu Vstupeniek.

1.7. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Zákazník je ako majiteľ Vstupenky oprávnený použiť Vstupenku na jednorazový vstup na Podujatie, na ktoré bola zakúpená (s výnimkou tzv. permanentky, t.j. Vstupenky na Podujatie trvajúce jeden a viac dní). Po opustení priestoru, v ktorom sa Podujatie uskutočňuje, stráca Vstupenka (s výnimkou permanentky) platnosť. Zákazník je povinný skontrolovať si Vstupenku a údaje na nej ihneď po úhrade ceny Vstupenky a jej obdržaní a prípadné vady bezodkladne reklamovať podľa bodu 1.11 týchto Všeobecných obchodných podmienok.

Odporúčame Zákazníkom informovať sa o prípadných zmenách súvisiacich s Podujatím, na ktoré bola Vstupenka zakúpená, vrátane prípadného zrušenia Podujatia, a to internetovej stránke www.bkis.sk a/alebo www.mdpo.sk a/ alebo na www.mestskedivadlo.sk

Predložením Vstupenky pri vstupe na Podujatie vyjadruje Zákazník súhlas s pokynmi BKIS/ Usporiadateľa v mieste konania Podujatia a podmienkami, ktoré sa k nim viažu.

Pre technickú podporu súvisiacu s programom na predaj Vstupeniek môže zákazník kontaktovať podpora@cinemaware.eu.

Zákazník, ktorý je zároveň spotrebiteľom, nie je oprávnený odstúpiť od uzatvorenej zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“), nakoľko predmetom uzatvorenej zmluvy je poskytovanie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a ktorou sa BKIS ako predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase (ust. §7 ods. 6 písm. k) Zákona o ochrane spotrebiteľa).

Kúpou Vstupenky Zákazník berie na vedomie, že:

- a) vstup do hľadiska po začiatku Podujatia nie je povolený,
- b) počas Podujatia je zakázaná konzumácia nápojov a jedál, používanie audiovizuálnych zariadení a mobilných telefónov,
- c) fotografovanie a výroba iných obrazových, zvukových a/ alebo obrazovo-zvukových záznamov sú prísne zakázané.

V prípade nedodržania alebo porušenia týchto podmienok je BKIS oprávnené nepustiť Zákazníka na príslušné Podujatie, prípadne v závislosti od závažnosti porušenia mu zamedziť v ďalšom porušovaní týchto podmienok, napr. vykázať Zákazníka z Podujatia. Týmto nie je dotknutý nárok BKIS na náhradu škody, ktorá vznikla konaním Zákazníka. Pre vylúčenie pochybností, v prípade vykázania Zákazníka tento nemá nárok na náhradu vstupného ani sčasti.

1.8. ZRUŠENIE PODUJATIA

Pri zrušení Podujatia budú finančné prostriedky predstavujúce cenu Vstupenky vrátené Zákazníkovi najneskôr do 7 dní od termínu Podujatia. Finančné prostriedky budú vrátené na bankový účet Zákazníka, z ktorého bola úhrada ceny za Vstupenky odpísaná. Zároveň bude Zákazník o zrušení Predstavenia a o vrátení finančných prostriedkov notifikovaný prostredníctvom e-mailu.

1.9. ZMENA PODUJATIA

V prípade zmeny Podujatia BKIS umožní Zákazníkovi zúčastniť sa náhradného Podujatia. V prípade, že Zákazník zmenu akceptuje, zakúpená Vstupenka je platná na náhradné Podujatie v rovnakej cenovej hodnote ako na pôvodné Podujatie. Pre vylúčenie pochybností, ak Zákazník v prípade zmeny Podujatia navštívi náhradné Podujatie, nemá nárok na vrátenie vstupného, ako ani na náhradu prípadného cenového rozdielu medzi pôvodným a náhradným Podujatím, ani na inú náhradu.

Ak Zákazník nemá záujem o náhradné Podujatie a z toho dôvodu možnosť návštevy náhradného Podujatia nevyužije, má právo vrátiť BKIS nepoužitú Vstupenku, pričom uhradená cena za predmetnú Vstupenku mu bude refundovaná v plnej výške. O vrátenie vstupného výhradne v prípade zmeny Podujatia je potrebné požiadať e-mailom na adrese reklamacie@bkis.sk do 15 pracovných dní po plánovanom termíne Podujatia. O vrátenie vstupného je možné požiadať výlučne z rovnakej e-mailovej adresy, na ktorú bolo zaslané potvrdenie o platbe za Vstupenky, pričom PDF súbor so Vstupenkami je nutné priložiť k e-mailu za účelom identifikácie platby. Finančné prostriedky budú Zákazníkovi vrátené

na rovnaký bankový účet, z ktorého boli odpísané. Pre vylúčenie pochybností, predmetom refundácie je hodnota Vstupenky, nie transakčný poplatok za on-line platbu (príjemcom transakčného poplatku za on-line platbu nie je BKIS).

Pre vylúčenie pochybností, v prípade zmeny alebo zrušenia Podujatia z akéhokoľvek dôvodu nemá Zákazník nárok na náhradu iných výdavkov/nákladov v súvislosti s Podujatím, na ktoré si zakúpil Vstupenku – najmä doprava do miesta/z miesta Podujatia, ubytovanie, strava a pod.

1.10. PLATBA ZA VSTUPENKY PROSTREDNÍCTVOM ONLINE SYSTÉMU A DODANIE VSTUPENIEK

Zákazník je povinný zaplatiť za Vstupenky prostredníctvom internetovej stránky www.bkis.sk a/alebo www.mdph.sk a/ alebo na www.mestskedivadlo.sk, z ktorej bude automaticky presmerovaný na platobný portál spoločnosti GoPay s.r.o., sídlo Planá 67, 370 01 České Budějovice, Česká Republika, IČO: 26046768 (ďalej len "GoPay"), kde zadá platobné údaje. Platbu je možné realizovať platobnou kartou typu karty VISA, VISA Electron, MasterCard vydanou akoukoľvek bankou alebo cez internet banking. Zákazník uhrádza cenu za vstupenku a cenu za použitie online systému predaja a to v jednej platbe.

Po zaplatení za Vstupeniek bude Zákazníkovi na ním zvolenú e-mailovú adresu bez zbytočného odkladu doručené (i.) potvrdenie o platbe a (ii.) Vstupenka v PDF súbore.

Pri vstupe na Podujatie sa Zákazník preukáže

- (i.) Vstupenkami v elektronickom zariadení (napr. mobil, tablet).
- (ii.) Vstupenkami v tlačenej/ papierovej forme; je nutné, aby si Zákazník elektronicky zakúpené Vstupenky vytlačil na tlačiarňu a s takto vytlačenými Vstupenkami sa pri vstupe na Podujatie preukázal. V opačnom prípade mu nebude umožnený vstup na Podujatie a zároveň nemá právo na vrátenie vstupného.

V prípade akejkolvek komplikácie týkajúcej sa platby je Zákazník povinný kontaktovať spoločnosť GoPay na adrese gopay@gopay.cz alebo na tel. čísle +420 840 818 918 (po-pia 08 – 17 hod.) alebo zakaznicku podporu na podpora@cinemaware.eu

1.11. REKLAMAČNÝ PORIADOK

V prípade, ak zakúpené Vstupenky obsahujú vady (t.j. nie sú na nich uvedené údaje podľa bodu 1.4 týchto Všeobecných obchodných podmienok, resp. obsahujú chybné údaje, sú vystavené na iné ako Zákazníkom určené Podujatie a pod.), je Zákazník povinný bez zbytočného odkladu po ich obdržaní tieto vady u BKIS reklamovať, a to (i.) zaslaním e-mailovej správy na adresu reklamacie@bkis.sk (žiadosti zaslané na inú e-mailovú adresu nebudú považované za reklamácie !) alebo (ii.) formou písomnej reklamácie poštou na adresu Bratislavské kultúrne a informačné stredisko, Židovská 1, 815 15 Bratislava, SR.

V prípade reklamácie väd Vstupeniek bude reklamácia vybavená bez zbytočného odkladu tak, že Zákazníkovi bude ponúknuté náhradné riešenie (napr. vystavenie novej Vstupenky).

V prípade, že Podujatie bolo zrušené a Zákazníkovi neboli vrátené finančné prostriedky v zmysle bodu 1.8, je Zákazník túto skutočnosť povinný oznámiť bez zbytočného odkladu na e-mailovej adrese podpora@cinemaware.eu alebo na reklamacie@bkis.sk.

V prípade akýchkoľvek sťažností či podnetov je zákazník oprávnený kontaktovať BKIS (i.) zaslaním e-mailovej správy na adresu bkis@bkis.sk alebo (ii.) formou písomnej korešpondencie poštou na adresu Bratislavské kultúrne a informačné stredisko, Židovská 1, 815 15 Bratislava, SR.

1.12. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

BKIS pri predaji Vstupeniek Zákazníkom prostredníctvom online systému predaja vstupeniek spracúva osobné údaje v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“) v nasledovných informačných systémoch (IS) a za nasledovnými účelmi:

1. IS Vstupenky: zmluvné a predzmluvné vzťahy v súvislosti s kúpou Vstupeniek; súhlas s poskytnutím osobných údajov sa nevyžaduje, keďže je ich poskytnutie nevyhnutné pre účely predzmluvného a zmluvného vzťahu v zmysle § 10 ods. 3 písm. b) Zákona o ochrane osobných údajov. Rozsah spracúvaných osobných údajov tvorí meno, priezvisko, e-mailová adresa, telefónne číslo, údaje o platobnej karte Zákazníka.

2. verzia

2. IS Newsletter: zasielanie newsletteru o činnosti a aktivitách BKIS (prevádzkovateľa), najmä o ním organizovaných kultúrnych podujatiach a o divadelných predstaveniach; na spracúvanie osobných údajov za týmto účelom sa vyžaduje súhlas dotknutej osoby, ktorý môže Zákazník dobrovoľne udeliť BKIS ako prevádzkovateľovi v procese nákupu Vstupeniek. Rozsah spracúvaných osobných údajov tvorí meno, priezvisko, e-mailová adresa. Súhlas Zákazník udeľuje na obdobie 5 rokov.

BKIS sa zaväzuje, že získané osobné údaje podľa bodu 1 a 2 bude chrániť pred ich náhodným, ako aj nezákonným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmikoľvek inými neprípustnými formami ich spracúvania. Zároveň sa BKIS zaväzuje zachovávať mlčanlivosť ohľadom získaných osobných údajoch.

Zákazník sa zaväzuje, že si je vedomí svojich práv dotknutej osoby vyplývajúcich mu zo Zákona o ochrane osobných údajov, najmä z § 28. Na základe uvedeného má právo najmä na informáciu o zdroji, z ktorého prevádzkovateľ získal jeho osobné údaje na spracúvanie, na opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, odvolanie súhlasu so spracúvaním svojich osobných údajov podľa bodu 2.

Zákazník týmto berie na vedomie, že osobné údaje spracúvané v IS Vstupenky BKIS odovzdáva na spracúvanie za účelom zabezpečenia plnenia vyplývajúceho zo zmluvy sprostredkovateľovi, ktorým je AGENTURA SCHOK SLOVAKIA, s.r.o., Kvačalova 19, Bratislava 821 08, SR, IČO: 45 621 284, zapísaná v ORSR vedenom Okresným súdom Bratislava, oddiel: Sro, vložka č. 65898/B.

Zákazník sa zaväzuje, že nákupom Vstupeniek prostredníctvom rezervačného systému Ticketware prevádzkovaným BKIS súhlasí s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.

súhlasím: Ing. Vladimír Grežo

"podpísané"