

Prodej e-vstupenek prostřednictvím webového portálu
Obchodní podmínky Národního hřebčína Kladruby nad Labem

I.

Obecná ustanovení

1. Národní hřebčín Kladruby nad Labem je státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zemědělství, se sídlem Kladruby nad Labem, Kladruby nad Labem 1, IČO: 72048972 (dále jen „NHK“). Kontaktní adresou pro zákazníky je: pruvodci@nhkladruby.cz.
2. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran z právních vztahů vzniklých při nákupu vstupenek na prohlídky, kulturní, společenské nebo jiné akce pořádané NHK (dále jen "Akce") uskutečněného právníky nebo fyzickými osobami (dále jen „zákazník“) prostřednictvím webového portálu Národního hřebčína Kladruby nad Labem na adrese <https://portal.colosseum.eu/tours?mrsid=265>. Nákupem vstupenky na Akci (dále jen „e-vstupenka“) vyjadřuje zákazník souhlas s těmito obchodními podmínkami a zavazuje se jimi řídit.
3. Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené nákupem e-vstupenky mezi zákazníkem a NHK, je-li NHK pořadatelem Akce. Obchodní podmínky stejně jako smlouva jsou vyhotoveny v českém jazyce.
4. NHK neposkytuje rezervace e-vstupenek.
5. S cenami e-vstupenek je možné se seznámit na oficiálních webových stránkách NHK. Konečná cena jednotlivých e-vstupenek je uvedena před zaplacením v nákupním košíku.

II.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Při objednávání e-vstupenky je zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené při objednávání e-vstupenky jsou NHK považovány za správné.
2. Zákazník je v souvislosti se vstupem na konkrétní Akci vždy povinen dodržovat pravidla stanovená pořadatelem Akce. Je rovněž povinen podrobit se provoznímu a návštěvnímu řádu místa konání Akce.
3. NHK si vyhrazuje právo na změnu programu, termínu a místa konání Akce. Nákupem e-vstupenky bere zákazník toto právo NHK na vědomí.
4. Za platnost a pravost e-vstupenek zakoupených mimo webový portál <https://portal.colosseum.eu/tours?mrsid=265> NHK neodpovídá. Zákazník je povinen zakoupené e-vstupenky vždy bezpečně uschovat, nikde nevystavovat ani neukazovat. Jejich veřejným publikováním zákazník podstupuje riziko zneužití čárového kódu a čísla vstupenky a na Akci mu z tohoto důvodu může být odepřen přístup. Jde zejména o zveřejňování fotografií e-vstupenek na sociálních sítích nebo o přeposílání e-mailu obsahujícího odkaz na stažení e-vstupenky. NHK důrazně nedoporučuje nákup e-vstupenek z jiných než oficiálních zdrojů.
5. Zákazník bere na vědomí, že programové vybavení a další součásti tvořící webové stránky <https://portal.colosseum.eu/tours?mrsid=265> jsou chráněny autorským právem. Zákazník se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně užít programové vybavení nebo jeho součásti nebo do nich neoprávněně zasahovat.
6. Zákazník není oprávněn používat při využívání webové stránky <https://portal.colosseum.eu/tours?mrsid=265> mechanismy, programové vybavení nebo jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na jejich provoz. Webové stránky je možné

užívat jen v rozsahu, který není na úkor práv ostatních zákazníků NHK a jenž je v souladu s jeho určením.

7. NHK není ve vztahu k zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

8. Zákazník bere na vědomí, že NHK nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webové stránky nebo v důsledku užití webové stránky v rozporu s jejím určením. Zákazník tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

III.

Postup při nákupu e-vstupenky

1. Výběr Akce

Na vstupenkovém portálu vybere zákazník datum prohlídky nebo kulturní Akce dle vlastní volby. Dále zvolí konkrétní prohlídku nebo akci a vloží do nákupního košíku.

2. Přihlášení

a) Před prvním nákupem se může zákazník **registrovat a vytvořit si zákaznický účet**. Zakoupením vstupenky se účet založí automaticky a přihlašovací údaje budou doručeny na zákazníkem zadaný email. Na tomto účtu nalezne zákazník všechny jím zakoupené vstupenky.

b) Heslo musí obsahovat minimálně 6 znaků. U přihlašovacího hesla záleží na velkých a malých písmenech i na diakritice. Ve vlastním zájmu si zákazník zvolí heslo bezpečné - rozhodně jako heslo není vhodné používat přihlašovací jméno, několik stejných písmen, postupku číslic a podobně. Doporučuje se kombinace písmen a číslic a zvláštních znaků, jako je \$, +, /, @ atd.

3. Výběr počtu míst a vstupného

U prohlídky nebo akce v nákupním košíku označí zákazník vybrané kategorie vstupného a počet míst. Počet vstupenek na jednu transakci může být omezen. Informaci k jednotlivým kategoriím najde zákazník pod modrou ikonou informace. Pro další postup je potřeba stisknout tlačítko **Pokračovat**.

4. Obsah košíku

V košíku se zobrazí všechny zákazníkem vybrané e-vstupenky, způsob úhrady ceny a doručení e-vstupenky. Zákazník si zkontroluje obsah košíku včetně cen a zvoleného jazyka Akce, následně stiskne tlačítko **Pokračovat**.

5. Dokončení

V případě, že zákazník ještě není registrovaný, má možnost nákupu bez registrace (pak je nutné vyplnit příjmení, jméno, telefon a email, na který bude doručena e-vstupenka). V případě, že je zákazník již registrován a provedl přihlášení do svého zákaznického účtu, bude e-vstupenka zaslána na zadanou e-mailovou adresu. Po přihlášení bude zákazník vyzván k potvrzení své emailové adresy.

6. Zaplatit

Po kliknutí na tlačítko **Zaplatit** bude zákazník přesměrován do zabezpečené platební brány, způsob platby je možný pouze platební kartou formou on-line platby.

Tlačítko **Zpět na seznam** slouží k návratu na úvodní nabídku.

7. E-vstupenka bude doručena na e-mailovou adresu uvedenou při nákupu bez registrace, v případě nákupu s registrací bude e-vstupenka zaslána na e-mailovou adresu, která slouží

k přihlašování k zákaznickému účtu. NHK nenese odpovědnost za platnost či dostupnost zadané e-mailové adresy. Doručení e-vstupenky jiným způsobem není možné.

8. 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, tisk e-vstupenky) si hradí zákazník sám. Platí, že náklady zákazníka na použití komunikačních prostředků na dálku ve smyslu předchozí věty se neliší od základní sazby.

IV.

Vrácení e-vstupenky, vstupného a reklamace

1. Zákazník bere na vědomí, že z důvodu dle ust. § 1837 písm. j) občanského zákoníku nelze od nákupu e-vstupenky odstoupit postupem podle § 1829 občanského zákoníku (odstoupení do 14 dnů bez uvedení důvodu), neboť v daném případě jde o smlouvu o využití volného času a plnění (účast na Akci, k níž e-vstupenka opravňuje) je poskytováno v určeném termínu.

2. E-vstupenku nelze vykoupit zpět ani vyměnit. V případě poškození, zničení, ztráty nebo odcizení e-vstupenky nebude e-vstupenka nahrazována novou a zákazníkovi nebude poskytnuta náhrada.

3. Zákazník může uplatnit e-vstupenku výhradně na Akci v termínu a čase uvedeném na samotné e-vstupence. Uplatnění e-vstupenky mimo označenou dobu a Akci není možné.

4. Jakýkoli dodatečný zásah na e-vstupence ji činí neplatnou.

5. Vstupenka je také zneplatněna, mj. pro opakované použití, kontrolou pověřenou osobou poskytovatele při vstupu na Akci. Pro opakovaný vstup na některé typy akcí slouží dodatečné označení zákazníka (razítka, pásky, turnikety apod.).

6. V případě zrušení Akce oznámí NHK na oficiální webové prezentaci památkového objektu, na němž se měla Akce konat, náhradní termín konání či způsob vrácení vstupného.

7. V případě, že zákazník poskytl NHK při koupi e-vstupenky svoji e-mailovou adresu, bude na tuto adresu vyrozuměn o tom, že je Akce zrušena. NHK nenese odpovědnost, pokud zákazníka nebude možno prostřednictvím tohoto kontaktu včas vyrozumět anebo pokud zákazník obdrží včas odeslané vyrozumění o zrušení Akce se zpožděním.

8. Náhrada jiných nákladů (např. ubytování, doprava, poštovné) se neposkytuje.

9. Veškeré reklamace a případné dotazy je třeba doručit bez zbytečného odkladu elektronickou poštou na e-mailovou adresu: pruvodci@nhkladruby.cz. O způsobu vyřízení reklamace bude zákazník informován ve lhůtě 30 dnů od doručení reklamace, nebude-li se zákazníkem sjednán jiný termín vyřízení.

10. Dojde-li ze strany pořadatele Akce odlišného od NHK k úplnému zrušení Akce, přičemž zákazník již vstupenku na tuto Akci řádně zaplatil, bude NHK na základě písemné žádosti zákazníka vracet vstupné pouze do výše prostředků, které mu pořadatel za tím účelem poskytne, a to prostřednictvím platební karty, kterou zákazník vstupenku zaplatil. V části, v níž nebudou nároky zákazníků uspokojeny, odpovídá zákazníkům výhradně pořadatel zrušené Akce.

11. Dojde-li ze strany NHK k úplnému zrušení Akce, přičemž zákazník již vstupenku na tuto Akci řádně zaplatil, bude tomuto zákazníkovi vstupné vráceno do 10 pracovních dnů ode dne zrušení Akce prostřednictvím jeho karty, kterou vstupenku zaplatil.

V.

Ochrana osobních údajů

1. NHK shromažďuje a uchovává poskytnuté osobní údaje, které o sobě poskytne zákazník (i potenciální) při nákupu e-vstupenky a užívání webových stránek NHK. Osobními údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění případných pozdějších předpisů, jsou informace o osobě zákazníka, na jejichž základě ho lze přímo nebo nepřímo identifikovat. NHK osobní údaje shromažďuje a uchovává prostřednictvím elektronických nosičů informací v zabezpečeném datovém úložišti. Osobní údaje zákazníka jsou NHK zpracovávány v souladu s příslušnými aktuálně platnými a účinnými právními předpisy České republiky a Evropské unie, zejm. zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Bližší informace týkající se zpracování osobních údajů a právních důvodů, na jejichž základě je zpracování prováděno, včetně práv zákazníka, jsou uvedeny v aktuální verzi dokumentu Zpracování a ochrana osobních údajů dostupném na webových stránkách NHK nebo v jeho sídle. NHK je oprávněn pověřit v souladu s uvedenými právními předpisy zpracováním osobních údajů třetí osobu jako zpracovatele.

2. Zákazník bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat NHK o změně ve svých osobních údajích.

3. NHK zpracovává osobní údaje tak, že:

a) je sbírá pro pozdější využití, jako je např. zasílání informací o změnách u Akcí, umožnění vstupu zákazníka na Akci včetně sdílení údajů s příslušným pořadatelem Akce, je-li osobou odlišnou od NHK a pokud to je k zajištění účasti zákazníka na Akci potřebné;

b) uchovává osobní údaje za účelem vyhodnocení, udržení a zlepšování vztahů se svými (potenciálními) zákazníky nebo pro vylepšování svých služeb a produktů;

c) je užívá pro získání provozních informací, vyvíjení produktů a služeb nebo dalších aktivit, které mohou podpořit obchodní postupy;

d) je užívá k plnění zákonných povinností.

4. Poskytnutím osobních údajů, resp. nákupem e-vstupenky dává zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů způsobem, který je popsán výše.

5. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování anebo k archivaci uložené NHK příslušnými obecně závaznými právními předpisy (podle toho, co trvá déle). Po tuto dobu NHK umožní zákazníkovi na jeho žádost přístup k uzavřené smlouvě. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

6. Zákazník potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že jde o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Zákazník prohlašuje, že byl poučen o tom, že souhlas se zpracováním osobních údajů může ve vztahu k NHK odvolat písemným oznámením doručeným do sídla NHK.

7. Má-li zákazník za to, že NHK provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, je oprávněn:

- ♦ požádat NHK o vysvětlení,
- ♦ požadovat, aby NHK odstranil takto vzniklý stav. Zejména může jít o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Je-li žádost zákazníka podle předchozí věty shledána oprávněnou, NHK nebo zpracovatel odstraní neprodleně závadný stav. Nevyhoví-li NHK nebo zpracovatel žádosti, má zákazník právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Tímto ustanovením není dotčeno oprávnění zákazníka obrátit se se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů přímo.

8. Požádá-li zákazník o informaci o zpracování svých osobních údajů, je NHK povinen mu tuto informaci předat. NHK má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

9. Přenos dat mezi počítačem zákazníka a serverem NHK je během nakupování vstupenek zabezpečen šifrováním, a to za účelem ochrany přenášených dat.

VI.

Ustanovení společná a závěrečná

1. NHK si vyhrazuje právo ukončit a odstranit uživatelské účty těch zákazníků (uživatelů), kteří za období dvanácti po sobě jdoucích měsíců neuskuteční žádný nákup vstupenek.

2. Zpráva je doručena elektronickou poštou okamžikem jejího přijetí na server příchozí pošty.

3. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, případně se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.

4. Pokud vztah související s užitím webové stránky nebo právní vztah založený smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

5. V případě, že mezi NHK, resp. pořadatelem Akce a zákazníkem, který je spotřebitelem, dojde ke vzniku spotřebitelského sporu v souvislosti s nákupem e-vstupenky na Akci či průběhem pořádané Akce, jež se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: <http://adr.coi.cz>. Zákazník může rovněž využít platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6. Zákazník souhlasí s tím, že znění obchodních podmínek může NHK měnit či doplňovat. Změny obchodních podmínek NHK zveřejňuje na webovém portálu <https://portal.colosseum.eu/tours?mrsid=265>. Změny jsou závazné a účinné ode dne zveřejnění, není-li v obchodních podmínkách uvedeno pozdější datum. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD

Národního hřebčína Kladruby nad Labem

1. Zakoupením vstupenky nebo objednáním prohlídky či jiné služby vyjadřuje návštěvník souhlas s uvedenými pravidly:

2. V areálu hřebčína je zakázáno:

- vstupovat do objektů a dvorů hřebčína bez průvodce,
- dotýkat se koní, krmit je a vyhazovat předměty do stájí či výběhů,
- vstupovat do výběhů a boxů,
- odhazovat odpadky mimo určená místa nebo jinak znečišťovat či poškozovat prostředí.

3. Na prohlídky či k čerpání jiných služeb je zakázán vstup:

- osobám pod vlivem alkoholu, omamných a psychotropních látek a osobám v karanténě,
- zvířatům s výjimkou asistenčních psů,
- dětem pod 15 let bez dozoru dospělé osoby zodpovídající za jejich bezpečnost,
- s jídlem a nápoji, objemnými zavazadly, otevřenými deštníky, balónky, sportovním náčiním, kočárky, koly a jakýmkoliv jinými vozítky s výjimkou kompenzačních pomůcek.

4. Při prohlídkách je zakázáno:

- vzdalovat se z dohledu průvodce,
- kouřit,
- chovat se hlučně, plašit zvířata, rušit výklad průvodce či znepříjemňovat ostatním prohlídku (např. hlasitými projevy, hovorem, používáním telefonu, přehrávačů a podobně).

5. Návštěvníci jsou povinni:

- řídit se pokyny průvodců,
- chovat se tak, aby předešli vzniku újmy na zdraví a majetku svém i ostatních,
- chovat se ohleduplně vůči koním a ošetřovatelům,
- dostavit se na objednanou prohlídku včas a na určené místo.

6. Za věci odložené v areálu hřebčín neručí.

7. Při porušení kteréhokoli z pravidel je průvodce oprávněn návštěvníka vykázat z objektu bez nároku na vrácení vstupného.

Dne 2. dubna 2019 v Kladrubech nad Labem

Ing. Jiří Machek, ředitel