

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

- 1.1. Zakoupením a předložením vstupenky vyjadřuje její držitel souhlas s těmito pokyny.
- 1.2. Podmínky stanovují způsob rezervace, prodeje a on-line prodeje vstupenek na veřejné kulturní, společenské, filmové představení a další akce (dále též služby) pořádané organizační složkou Pellyho domy – Centrum kultury, vzdělávání a sportu, Masarykovo náměstí 75, Police nad Metují 549 54 (dále jen společnost), nebo akcí třetích subjektů pořádaných v prostorách, které organizační složka spravuje, a které nabízí jako smluvní partner prostřednictvím svého systému prodeje vstupenek.
- 1.3. Zřizovatelem organizační složky Pellyho domy – Centrum kultury, vzdělávání a sportu je Město Police nad Metují, Masarykovo náměstí 98, 549 54 Police nad Metují, IČ 00272949, DIČ CZ00272949.
- 1.4. Osoba, která má zájem o služby nabízené společností (dále zákazník) souhlasí okamžikem rezervace nebo on-line nákupem (E-vstupenky) nebo zaplacením ceny vstupenky na pokladně s těmito podmínkami a aktuálním Návštěvním řádem kulturních zařízení společnosti.
- 1.5. Společnost a zákazník uzavírají smlouvu o poskytnutí služeb podle těchto podmínek okamžikem zaplacení ceny vstupenky a jejího vydání společností. Zákazník s platnou vstupenkou je dále považován za Návštěvníka.
- 1.6. Společnost průběžně stanovuje, zveřejňuje a propaguje (na plakátech, ve zpravodaji a na internetových stránkách společnosti atd.) nabízené služby. Společnost při propagaci služeb uvede mimo jiné datum zahájení, ukončení a podmínky prodeje vstupenek.

## 2. REZERVACE VSTUPENEK

- 2.1. Rezervaci vstupenek je možné provést pouze pro vstupenky, které si zákazník osobně vyzvedne na prodejních místech.
- 2.2. Rezervace vstupenek jsou platné max. 5 pracovních dní.
- 2.3. Pokud není rezervace vyzvednuta a uhrazena do konce její platnosti, automaticky je uvolněna k dalšímu prodeji bez oznámení zákazníkovi. Všechny rezervace je nutné vyzvednout a uhradit na předprodejních místech.
- 2.4. U rezervací učiněných v den konání akce je třeba vstupenky vyzvednout nejpozději 30 min. před zahájením akce v místě jejího konání.
- 2.5. Na vybrané služby není možná rezervace. Počet rezervací na jednu službu může společnost omezit. Tato informace je uvedena při propagaci služby.
- 2.6. Společnost si vyhrazuje právo v případě havárie hardware nebo software, které společnost k prodeji vstupenek používá, použít jiný systém prodeje vstupenek s tím, že na provedené rezervace nemusí brát zřetel.

## 3. VSTUPENKY

- 3.1. Z důvodu uvedeného v ustanovení § 1837, písmeno j) občanského zákoníku nelze od nákupu vstupenky, ani e-Vstupenky odstoupit, a to ani při online nákupu, protože se jedná o smlouvu o využití volného času a plnění, k němuž vstupenka opravňuje (účast na akci) je poskytováno v určeném termínu.
- 3.2. U zakoupené vstupenky je návštěvník povinen ihned zkontrolovat její správnost, na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
- 3.3. Zaplacené vstupné se nevrací, není-li výslovně uvedeno jinak (viz 7. VRÁCENÍ VSTUPENKY).
- 3.4. Zakoupená vstupenka se nevyměňuje, není-li výslovně uvedeno jinak (viz 6. ZMĚNA TERMÍNU).
- 3.5. V případě ztráty či poškození se náhradní vstupenka neposkytuje.

- 3.6. Jakýkoliv neoprávněný zásah na vstupence činí vstupenku neplatnou a jejímu majiteli nebude umožněn vstup do místa konání akce.
- 3.7. Bez kontrolního kuponu je vstupenka neplatná.
- 3.8. Padělání vstupenky je trestné.
- 3.9. Vstupenky na fakturu lze vystavit pouze na základě písemné objednávky předané osobně v Informačním centru v Polici nad Metují nebo zaslané na e-mailovou adresu: [info@pellyhodomy.cz](mailto:info@pellyhodomy.cz). Objednávky se přijímají nejpozději 7 dnů před konáním akce. Fakturu nelze vystavit k již zakoupeným vstupenkám.
- 3.10. Objednávky vstupenek jsou závazné. Po vystavení faktury nebo dobírky nelze provádět storno, měnit počet vstupenek, kategorii vstupenek nebo termín představení.
- 3.11. Prodej vstupenek na akce je zajištěn přes vstupenkový rezervační systém DISdata společnosti DISdata s.r.o. Vstupenky je možné zakoupit na Prodejních místech. Aktuální přehled prodejních míst je uveden na webových stránkách [www.pellyhodomy.cz](http://www.pellyhodomy.cz)
- 3.12. Zveřejněním mimořádných akčních nabídek nevzniká nárok držitelům dříve zakoupených vstupenek na kompenzaci.

#### 4. E-VSTUPENKA - na vybrané pořady je možné zakoupit vstupenky on-line.

- 4.1. Tyto podmínky platí při nákupu vstupenek na představení pořádané Pellyho domy, a to jen při nákupu prostřednictvím internetové stránky.
- 4.2. Podrobný návod naleznete na webových stránkách [www.pellyhodomy.cz](http://www.pellyhodomy.cz) (E-vstupenka\_Všeobecné obchodní podmínky).
- 4.3. Najednou lze zakoupit max. 5 vstupenek.
- 4.4. E-Vstupenky lze zakoupit nejpozději 48 hodin před začátkem představení.
- 4.5. E-Vstupenku obdrží zákazník na e-mailovou adresu uvedenou v on-line objednávce po jejím zaplacení. Tento čas je stanoven délkou trvání připsání peněžní částky na účet poskytovatele systému.
- 4.6. E-vstupenku je nutné vytisknout.
- 4.7. Na E-Vstupenky nelze uplatnit žádnou slevu.
- 4.8. E-Vstupenky zakoupené prostřednictvím internetového obchodu nelze vrátit ani vyměnit.
- 4.9. Reklamaci je možné uplatnit písemně na adrese společnosti (odst. 1.2)
- 4.10. Jestliže při procesu nákupu vstupenek došlo k odepsání sumy za nákup vstupenek z účtu zákazníka, ale vstupenky se nezobrazily, ani nebyly zaslány na zadaný e-mail, reklamaci vrácení peněz z důvodu neposkytnutí služby si musí zákazník uplatnit v bance, která vystavila platební kartu, prostřednictvím které platba proběhla. V žádném případě takové reklamace neřeší provozovatel.

#### 5. SLEVY ZE VSTUPNÉHO, PELLY KARTA, DÁRKOVÉ POUKAZY

- 5.1. Organizační složka Pellyho domy – Centrum kultury, vzdělávání a sportu, poskytuje tyto slevy:
  - držitelé průkazu ZTP – 20% sleva
  - držitelé průkazu ZTP/P - 50 % sleva
  - doprovod ZTP/P – zdarma
- 5.2. V případě, že byla při koupi vstupenky využita výše uvedená sleva, je návštěvník povinen mít u sebe kromě platné vstupenky také doklad opravňující užití slevy a předložit jej ke kontrole pověřené osobě pořadatele.
- 5.3. Slevy pro držitele PellyKarty:
  - 5 % sleva na nákup 5. vstupenky

- 10 % sleva na nákup 10. vstupenky
  - 25. vstupenka zdarma
  - jednorázové slevy na vstupném na vybrané akce (kino, přednášky apod.)
- 5.4. Kartu vystavuje Informační centrum v Pellyho domech. Vystavení karty je zpoplatněno jednorázovou částkou 29 Kč.
- 5.5. Za ztrátu karty nenesou Pellyho domy žádnou zodpovědnost. V případě ztráty karty je nutné kontaktovat Informační centrum na tel. 491 421 501.
- 5.6. PellyKartu je nutné chránit proti zneužití, kopírování karty je zakázáno.
- 5.7. PellyKarta je přenosná.
- 5.8. Slevy nelze kombinovat! (např. sleva za nákup na PellyKartu a sleva ZTP/P apod.).
- 5.9. Společnost příležitostně vydává dárkové poukazy specifické nominální hodnoty na akce pořádané Pellyho domy – Centrem kultury, vzdělávání a sportu. Zakoupené dárkové poukazy nelze směnit za peníze. Poukázka je nevratná a je nutné ji uplatnit do uvedeného data platnosti v pokladně informačního centra v Pellyho domech, nebo v pokladně Kolárova divadla (Pellyho domů). Platnost poukazu je max. 12 měsíců od data zakoupení, poté poukázka pozbývá platnosti.

## 6. ZMĚNA TERMÍNU, ZRUŠENÍ PŘEDSTAVENÍ

- 6.1. Změny programu, účinkujících a termínů jsou vyhrazeny.
- 6.2. Při změně termínu představení zůstávají vstupenky v platnosti pro náhradní termín představení. V případě, že náhradní termín nebude vyhovovat, je možné vstupenku vrátit nejpozději 30 dnů před novým termínem.
- 6.3. Při zrušení představení se vstupné vrací nejpozději do 30 dnů od data zrušeného představení.

## 7. VRÁCENÍ VSTUPENKY

- 7.1. Vstupenky je možné vrátit v místě, kde byly zakoupeny, viz. Prodejní místa.
- 7.2. Peníze za vstupenky uhrazené v hotovosti nebo uhrazené bezhotovostní platbou (platební karta), jsou vráceny v hotovosti.
- 7.3. Peníze za vstupenky zakoupené online (E-Vstupenky) na internetu jsou vráceny bezhotovostní návratovou transakcí zpět na účet, ze kterého bylo vstupné hrazené.
- 7.4. Peníze za hromadně zakoupené vstupenky jsou obvykle vráceny objednatelům.

## 8. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI NÁVŠTĚVNÍKA A SPOLEČNOSTI

- 8.1. Při návštěvě veřejného kulturního, společenského, filmového představení a jiné akce je návštěvník povinen mít u sebe platnou vstupenku na akci a předložit ji ke kontrole (resp. znehodnocení) osobě pověřené společností.
- 8.2. V případě, že osoba pověřená společností ke kontrole vstupenek pojme podezření, že byla návštěvníkem předložena neplatná nebo již použitá (znehodnocená) vstupenka, je oprávněna odepřít takovému návštěvníkovi poskytnutí služby a vykázat ho z prostor společnosti.
- 8.3. V případě, že byla při koupi vstupenky využita sleva, je návštěvník povinen mít u sebe doklad opravňující užití slevy a předložit jej ke kontrole pověřené osobě (jedná se o ZTP a ZTP/P a jejich doprovod).
- 8.4. Společnost je povinna řídit se aktuálními a platnými nařízeními a předpisy pro pořádání kulturních a společenských akcí.

- 8.5. Návštěvník je proto (viz bod 8.4) povinen dbát pokynů pověřených osob (např. aktuální vládní nařízení apod.). Nesplní-li požadovaná nařízení nebo nebude spolupracovat, pověřená osoba je oprávněna neumožnit takovému návštěvníku vstup.
- 8.6. Osoba pověřená společností ke kontrole vstupenek může odepřít vstup také návštěvníkům, kteří jsou podnapilí, pod vlivem návykové látky, znečištění, případně jejich oděv nesplňuje společenská kritéria poskytované služby. Dále návštěvníkům se psem či jiným zvířetem, s kolečkovými bruslemi, s nadměrnými břemeny nebo jinými nevhodnými předměty, které mohou omezit pohyb ostatních návštěvníků.
- 8.7. Poskytnutí služeb nebude umožněno návštěvníkům, kteří chtějí do prostor, ve kterých jsou poskytovány služby, vnášet nápoje a občerstvení, které bylo zakoupeno mimo prostory společnosti.
- 8.8. Poskytnutí služeb nebude umožněno návštěvníkům, kteří chtějí do prostor, ve kterých jsou poskytovány služby, vnášet nadměrná zavazadla, nebo nebezpečné předměty.
- 8.9. Návštěvník se při příchodu do prostoru společnosti chová v souladu s Návštěvním řádem platným pro příslušný objekt, který je veřejně v objektu vyvěšen.
- 8.10. Návštěvník je povinen dbát organizačních pokynů, které vydávají pracovníci společnosti pro realizaci bezpečného a nerušeného poskytování služeb.
- 8.11. Návštěvník se vstupenkou s místenkou je povinen sedět na místě, na které má zakoupenou místenku.
- 8.12. Pro pohodlné odbavení se doporučuje návštěvníkům přijít alespoň 30 minut před začátkem poskytování služby.
- 8.13. Diváci, kteří přijdou po zahájení, budou usazení podle pokynů pořadatelů. Přímý vstup do hlediště po začátku představení není možný.
- 8.14. Na akcích platí zákaz fotografování a pořizování jakýchkoli záznamů během představení. Divák, který neuposlechne napomenutí hledištního personálu, může být z představení vykáván, bez nároku na vrácení vstupného.
- 8.15. Zákazník bere na vědomí a bezvýhradně souhlasí, že jím zadané kontaktní údaje mohou být zaznamenány v systému za účelem pozdějšího kontaktování provozovatelem.
- 8.16. Držitel vstupenky dává bez jakýchkoliv nároků pořadateli i třetím osobám souhlas ke zhotovení a zveřejnění jakékoliv formy záznamu akce či záznamu v souvislosti s ní pro marketingové a PR účely.
- 8.17. Společnost může stanovit minimální věk zákazníka pro poskytnutí jednotlivé služby. Tato skutečnost je uvedena při propagaci jednotlivé služby.
- 8.18. Společnost může nekonat, resp. zrušit rezervace vstupenek, při nízké návštěvnosti. Vstupné vrací nebo vyměňuje v čase a způsobem vyhlášeným společností v těchto Všeobecných podmínkách.
- 8.19. V případě vyšší moci (nepřijede umělec, není dodán film, nastane přírodní katastrofa, státem vyhlášená omezení, neočekávaný výpadek v dodávce energií apod.) se vstupné vrací nebo vyměňuje v čase a způsobem vyhlášeným společností v těchto Všeobecných podmínkách.
- 8.20. Organizační složka Pellyho domy – Centrum kultury, vzdělávání a sportu si vyhrazuje právo na změny či doplnění těchto Všeobecných obchodních podmínek.

Schváleno usnesením Rady města č. 8/22RM/2021 ze dne 8. 11. 2021.