

## OBCHODNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD – VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA

Všeobecné a obchodní podmínky a reklamační řád upravující poskytování služby prodeje vstupenek na kulturní, společenské, sportovní a jiné akce prostřednictvím sítě VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA (dále jen „**Obchodní podmínky**“), kterou provozuje obchodní korporace Výstaviště Praha, a.s., IČ: 256 49 329, se sídlem Výstaviště 67, Bubeneč, 170 00 Praha 7, zapsaná v obchodním rejstříku vedené u Městského soudu v Praze v oddíle B, vložce 5231.

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem se řídí veškeré nákupy vstupenek na kulturní, společenské, sportovní nebo jiné akce (dále jen „**Akce**“) uskutečněné prostřednictvím prodejní sítě VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA společnosti Výstaviště Praha, a. s. Prodejní sítí VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA se rozumí on-line propojená prodejní místa (tzn. prodejní místa společnosti Výstaviště Praha, a.s. a prodejní místa smluvních partnerů Výstaviště Praha, a.s.) a on-line prodej na webových stránkách VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA na adrese [vstupenky.vystavistepraha.eu](http://vstupenky.vystavistepraha.eu). Za nákup vstupenek prostřednictvím prodejní sítě se považuje i nákup v rámci hromadných objednávek přes obchodní úsek Výstaviště Praha, a.s.. Nákupem vstupenky jakoukoliv formou vyjadřuje zákazník souhlas s těmito Obchodními podmínkami a zavazuje se jimi řídit.
2. Výstaviště Praha, a.s. není pořadatelem jednotlivých Akcí, na které jsou vstupenky prodávány s výjimkou případů, u kterých Výstaviště Praha, a.s. výslovně uvede, že je pořadatelem Akce. V případě, že Výstaviště Praha, a.s. není pořadatelem Akce, zajišťuje Výstaviště Praha, a.s. prodej a distribuci vstupenek na jednotlivé Akce vždy jménem a na účet jejich pořadatele, a to na základě pověření daného smlouvou s pořadatelem Akce. Nákupem vstupenky na Akci, vzniká právní vztah mezi zákazníkem, který vstupenku nakupuje a pořadatelem této Akce. Veškeré nároky je proto zákazník oprávněn uplatňovat výhradně vůči pořadateli Akce. Zákazník bere na vědomí, že Výstaviště Praha, a.s. žádným způsobem neodpovídá za konání jakékoliv Akce a/nebo za to, že se Akce konat nebude, neodpovídá ani za jakoukoliv změnu Akce nebo jejich termínů či místa konání, dále neodpovídá za jejich průběh, za jakékoliv události, k nimž by na Akci došlo či za cokoli, co by mělo v Akci svůj původ. Výstaviště Praha, a.s. neodpovídá za žádnou škodu či jakoukoliv jinou újmu, která by vznikla zákazníkovi nebo jakékoliv třetí osobě v souvislosti s Akcí. Zejména Výstaviště Praha, a.s. neodpovídá za výlohy, které zákazníkovi vznikly v souvislosti s Akcí, její změnou, zrušením či konáním. Z těchto důvodů je zákazník povinen vždy uplatnit své nároky související s Akcí u pořadatele Akce. Výstaviště Praha, a.s. nese odpovědnost vůči zákazníkovi pouze v případě, že je pořadatelem Akce. Výstaviště Praha, a.s. neodpovídá za jednání pořadatele Akce a ani za obsah a za průběh konané Akce.
3. 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, jakož i je povinen plnit povinnosti provozního řádu areálu Výstaviště Praha, který je uveden na webových stránkách Výstaviště Praha, a.s. na adrese [vstupenky.vystavistepraha.eu](http://vstupenky.vystavistepraha.eu).
4. Pořadateli každé Akce je vyhrazeno právo na změnu jejího programu, termínu a místa konání. Nákupem vstupenky bere zákazník toto právo pořadatele na vědomí a souhlasí s ním.
5. Za platnost a pravost vstupenek zakoupených mimo prodejní síť VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA, společnost Výstaviště Praha, a.s. neodpovídá. Zákazník bere na vědomí, že vstupenky lze zakoupit výhradně v prodejní síti Výstaviště Praha, a.s. anebo prostřednictvím prodejního portálu na webových stránkách Výstaviště Praha, a.s. na adrese [vstupenky.vystavistepraha.eu](http://vstupenky.vystavistepraha.eu)

### II. POSTUP PŘI NÁKUPU VSTUPENEK, NAKLÁDÁNÍ SE VSTUPENKOU A POVINNOSTI DRŽITELE VSTUPENKY

1. Zákazník realizuje koupi vstupenky na zákaznickem vybranou Akci:
  - (i) osobně za hotovostní úhradu nebo úhradu provedenou platební kartou na pokladně (-ách)
  - (ii) prostřednictvím prodejního portálu VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA umístěného na webových stránkách Výstaviště Praha, a.s. umístěných v areálu Výstaviště Praha; nebo

stránkách Výstaviště Praha, a.s. na adrese [vstupenky.vystavistepraha.eu](http://vstupenky.vystavistepraha.eu), přičemž takto je možné zakoupit vstupenku bezhotovostní formou prostřednictvím platební brány nebo formou na dobírku s tím, že zákazníkovi bude vstupenka vydána až po zaplacení její ceny. Zákazník má možnost si jako službu nad rámec nákupu vstupenky objednat přepravní službu ve formě poštovního nebo přepravního poplatku (dále jen „**distribuční poplatek**“), které je zákazník povinen zaplatit k ceně vstupenky.

2. S cenami vstupenek a distribučním poplatkem se zákazník může seznámit na webových stránkách Výstaviště Praha, a.s. na adrese [vstupenky.vystavistepraha.eu](http://vstupenky.vystavistepraha.eu) anebo s nimi bude zákazník seznámen při jejich nákupu v prodejním místě Výstaviště Praha, a.s. v areálu Výstaviště Praha.
3. Zákazník bere koupí vstupenky na vědomí a souhlasí s tím, že z důvodu uvedeného v ustanovení § 1837, písm. j) občanského zákoníku nelze od nákupu vstupenky odstoupit postupem podle § 1829 občanského zákoníku (odstoupení do 14 dnů bez uvedení důvodu), neboť se v daném případě jedná o smlouvu o využití volného času a plnění (účast na Akci, k němuž vstupenka opravňuje), která je poskytována v určeném termínu.
4. Výstaviště Praha a.s. doporučuje zákazníkovi, aby zakoupenou vstupenku (v klasické či elektronické podobě) vždy bezpečně uschoval, nikde nevystavoval a neukazoval. Jejich veřejným publikováním podstupuje zákazník riziko zneužití čárového kódu a čísla zakoupené vstupenky a v důsledku toho se vystavuje riziku, že nemusí být na Akci vpuštěn. Toto doporučení se týká zejména zveřejňováním fotografií vstupenky na sociálních sítích, jako jsou Facebook, Twitter, Instagram apod.. Výstaviště Praha a.s. upozorňuje zákazníka, že další přeprodávání vstupenky není povoleno.
5. Vstupenka je nepřenositelná. Zakoupenou vstupenku není možné vrátit, vyměnit a zaplacené vstupné se nevrací, nedojde-li pořadatelem ke zrušení Akce nebo ke změně termínu konání Akce. Vstupenka pozbývá platnosti po opuštění prostoru konání Akce. Jakýkoliv

cizí zásah na vstupence znamená, že se vstupenka stává neplatnou a jejímu držiteli nebude umožněn vstup na místo konání Akce. Vstupenka je cenina a jakékoliv její úpravy nebo falšování jsou považovány za neoprávněné jednání a budou bez dalšího oznámeny příslušnému orgánu státní správy. Zakoupením vstupenky vzniká smluvní vztah mezi držitelem vstupenky a pořadatelem Akce.

6. Výstaviště Praha, a.s. a ani pořadatel Akce neodpovídá za škody způsobené na majetku a zdraví návštěvníků Akce, pokud budou způsobeny nezákonným nebo jinak nevhodným chováním držitele vstupenky, či ostatních přítomných osob. Z důvodu ochrany návštěvníků a jiných osob podílejících se na Akci je držitel vstupenky povinen v prostoru konání Akce na žádost pořadatelské služby se řádně identifikovat předložením občanského průkazu, pasu nebo jiného osobního dokladu. Pořadatel a jiné oprávněné osoby si vyhrazují právo záznamu z Akce za účelem ochrany osob a majetku. V případě zhotovení fotografických a jiných záznamů během Akce, nebo v souvislosti s ní, dává majitel vstupenky souhlas k jejich použití bez nároku na finanční náhradu. Pořadatel si vyhrazuje právo na změnu programu Akce. V případě zrušení Akce oznámí pořadatel nejpozději do deseti (10) dnů před konáním Akce náhradní termín konání nebo způsob vrácení vstupného. Náhrady nákladů spojených s ubytováním, jízdních nákladů apod. se neposkytují.
7. Vstupenka zakoupená zákazníkem v síti VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA je vstupenkou pro konání Akce uvedené na vstupence. Držitel vstupenky nahlásí se vstupenkou na vlastní odpovědnost k účelu, ke kterému slouží a za podmínek vyplývajících z těchto Obchodních podmínek. Vstupenka zakoupená v síti VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA obsahuje jedinečné číslo a QR kód s tím, že tyto identifikační znaky opravňují ke vstupu do prostoru konání Akce jen jednou a jen při prvním použití. V případě kopírování vstupenky zakoupené v síti VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA se stává vstupenka neplatnou a držitel takto kopírované vstupenky nebude vpuštěn do prostoru konání Akce.

### III. REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Veškeré reklamace vstupenek zakoupených v prodejní síti VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA se řídí těmito Obchodními podmínkami.
2. Zákazník koupí vstupenky bere na vědomí a souhlasí s tím, že Výstaviště Praha, a.s. není pořadatelem Akce, a proto se uplatní podmínky uvedené v čl. 1 odst. 2 těchto Obchodních podmínek ve vztahu k nárokům zákazníka, jež mají svůj právní důvod v Akci.
6. Zákazníkem zaplacené vstupné se nevrací, pokud není v těchto Obchodních podmínkách výslovně uvedeno jinak.
7. Zakoupená vstupenka se nevyměňuje. V případě poškození, zničení, ztráty nebo odcizení vstupenky nebude vstupenka nahrazována novou a zákazníkovi nebude poskytnuta jakákoliv náhrada.
8. V případě, že zákazník zvolí při nákupu vstupenek jako způsob doručení vstupenek jejich doručení prostřednictvím České pošty s.p. nebo prostřednictvím kurýrní služby na adresu v České republice nebo na adresu na Slovensku a vstupenky mu takto doručeny nebudou, uvědomí zákazník společnost Výstaviště Praha, a.s., která obratem učiní u České pošty s.p. nebo kurýrní služby reklamaci. Vyřízení této reklamace trvá v případě doručování na adresu v České republice maximálně 30 dnů, v případě doručení mimo území České republiky maximálně 60 dnů, vždy však minimálně dobu nutnou pro vyřízení reklamace u poštovního (kurýrního) přepravce. Bude-li výsledkem reklamačního řízení u České pošty s.p. nebo kurýrní služby zjištěno, že došlo ke ztrátě zasílané vstupenky z důvodů neležících na straně zákazníka, společnost Výstaviště Praha, a.s. zákazníka o výsledku vyrozumí a vrátí mu peníze zaplacené za nedoručené vstupenky včetně poplatku za doručení.
9. V případě, že ze strany pořadatele dojde k úplnému zrušení Akce, bude zákazník, který společnosti Výstaviště Praha, a.s. poskytl svůj kontakt (e-mail, poštovní adresa apod.), prostřednictvím tohoto kontaktu vyrozuměn o tom, že Akce je zrušena. Společnost Výstaviště Praha, a.s. neodpovídá zákazníkovi, pokud jej nebude možno prostřednictvím tohoto kontaktu včas zastihnout anebo pokud zákazník obdrží včas odeslané vyrozumění o zrušení Akce se zpožděním.
10. Dojde-li ze strany pořadatele k úplnému zrušení Akce, bude společnost Výstaviště Praha, a.s. vracet níže popsaným způsobem vstupné pouze do výše prostředků, které jí pořadatel za tím účelem poskytne, neboť společnost Výstaviště Praha, a.s. jedná pouze jménem a na účet pořadatele Akce. V části, v níž nebudou nároky zákazníků uspokojeny, odpovídá zákazníkům výhradně pořadatel zrušené Akce.
11. Dojde-li k úplnému zrušení Akce, přičemž zákazník, který v prodejní síti VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA již vstupenku na tuto Akci řádně zaplatil, tuto vstupenku osobně převzal či obdržel jiným prodejním kanálem, bude zveřejněn aktuální postup při vracení vstupného na stránkách Výstaviště Praha a.s. na adrese [vstupenky.vystavistepraha.eu](http://vstupenky.vystavistepraha.eu). Samotný postup při vracení vstupného je následující:
  - (i) pokud byla vstupenka zakoupena zákazníkem v konkrétním prodejním místě prodejní sítě VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA provozovaného Výstavištěm Praha, a.s., bude zákazníkovi vstupné vyplaceno, pokud se zákazník dostaví s nepoškozenou vstupenkou bez zbytečného odkladu do prodejního místa, ve kterém ji zakoupil, nejpozději však ve lhůtě stanovené Výstavištěm Praha, a.s.. Vzhledem k tomu, že společnost Výstaviště Praha, a.s. jedná jménem a na účet pořadatele zrušené Akce, může být na pokyn pořadatele určeno jiné konkrétní místo, ve kterém bude pořadatel Akce vstupné vracet; nebo
  - (ii) pokud byla vstupenka na zrušenou Akci zakoupena přes prodejní portál na webových stránkách Výstaviště Praha, a.s. na adrese [vstupenky.vystavistepraha.eu](http://vstupenky.vystavistepraha.eu), vyplní zákazník

formulář pro vrácení vstupného v sekci kontakt/refundace vstupenek bez zbytečného odkladu, nejpozději však v termínu stanoveném pro vrácení vstupného. Vstupné bude zákazníkovi vráceno bankovním převodem na účet zákazníka případně přes kartové centrum, které zákazník za tím účelem společnosti Výstaviště Praha, a.s. písemně sdělí. Vzhledem k tomu, že společnost Výstaviště Praha, a.s. jedná jménem a na účet pořadatele zrušené Akce, může být na pokyn pořadatele určeno jiné konkrétní místo, ve kterém bude pořadatel Akce vstupné vracet.

Ve všech shora uvedených případech platí, že odpovědnou osobou pro vrácení vstupného je ve vztahu k zákazníkovi výlučně pořadatel Akce, se kterým je zákazník ve smluvním vztahu. Výstaviště Praha, a.s. neodpovídá za závazky pořadatele Akce vůči jeho zákazníkovi, který si na Akci zakoupil vstupenku prostřednictvím prodejní sítě VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA a není proto povinným subjektem k vrácení vstupného zákazníkovi.

12. Jakékoliv reklamace související s konáním či nekonáním Akce je zákazník povinen uplatnit výlučně u pořadatele Akce, kterým není Výstaviště Praha, a.s. Na žádost zákazníka bude zákazníkovi poskytnut přímý kontakt na pořadatele, nebude-li tento uveden přímo na vstupence a/nebo na webových stránkách Výstaviště Praha, a.s. na adrese [vstupenky.vystavistepraha.eu](http://vstupenky.vystavistepraha.eu).
13. Veškeré reklamace a případné dotazy je třeba zákazníkem doručit bez zbytečného odkladu elektronickou poštou obchodnímu úseku Výstaviště Praha, a.s. na e-mailovou adresu: [reklamace@vystavistepraha.eu](mailto:reklamace@vystavistepraha.eu).
14. Zákazník bere zakoupením vstupenky na vědomí, že u společnosti Výstaviště Praha, a.s. nelze žádným způsobem reklamovat vstupenku na jakoukoliv Akci, kterou zákazník nezakoupil v prodejní síti VSTUPENKY VÝSTAVIŠTĚ PRAHA provozované Výstavištěm Praha, a.s., tj. způsobem uvedeným v čl. II odst. 1 těchto Obchodních podmínek.

#### IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Pokud by bylo některé ustanovení těchto Obchodních podmínek neplatné, zůstává platnost ostatních ustanovení Obchodních podmínek nedotčena.
2. V případě, že dojde mezi pořadatelem Akce a zákazníkem, který je spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu v souvislosti s nákupem vstupenky na Akci pořádanou pořadatelem či v souvislosti s konáním či průběhem pořádané Akce, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou mezi tímto zákazníkem a pořadatelem, 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](mailto:adr@coi.cz),

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

3. Výstaviště Praha, a.s. si vyhrazuje právo tyto Obchodní podmínky kdykoliv měnit a aktualizovat. Platnost takovéto změny Obchodních podmínek nastává jejím zveřejněním na webových stránkách Výstaviště Praha, a.s. na adrese [vstupenky.vystavistepraha.eu](http://vstupenky.vystavistepraha.eu).
4. Toto znění Obchodní podmínek je platné s účinností od 20.4.2018.