

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PŘI ONLINE NÁKUPU VSTUPENEK

## I. Úvodní ustanovení

Tyto obchodní podmínky platí při nákupu vstupenek na představení pořádaná společností Lázně Luhačovice, a.s. (dále jen „provozovatel“), a to výhradně při nákupu prostřednictvím internetové stránky [www.LazneLuhacovice.cz](http://www.LazneLuhacovice.cz)

Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího (provozovatele) a kupujícího (dále jen „zákazník“).

## II. Způsob rezervace a nákupu vstupenek

Rezervace vstupenek přes internetové stránky [www.LazneLuhacovice.cz](http://www.LazneLuhacovice.cz) jsou umožněny na vybrané kulturní i jiné akce pořádané provozovatelem. V případě, že zákazník nemá možnost rezervace přes internet, může si rezervovat vstupenku zasláním rezervačního požadavku na e-mail provozovatele [infocentrum@lazneluhacovice.cz](mailto:infocentrum@lazneluhacovice.cz) nebo telefonicky na telefonním čísle: +420 577 681 103.

Po vybrání a označení vstupenek na konkrétní představení se zákazníkovi nabídne možnost rezervace vstupenek. Zákazník je poté povinen vyplnit zobrazený elektronický formulář a zadat všechny další požadované informace. Potvrzením zadaných údajů dochází k rezervaci vstupenek a k přesměrování na webovou stránku společnosti Colosseum, kde je zákazníkovi zobrazena konečná cena vstupenek. Souhlasem s touto sumou a těmito obchodními podmínkami je zákazník přesměrován na stránky společnosti Global Payments (GP webpay), kde klient provádí online úhradu.

Jakmile je rezervace dokončena a uhrazena, zobrazí se stránka s potvrzením o nákupu vstupenek.

**Zákazníkovi je též zaslán informační e-mail o nákupu vstupenek na jím zadanou e-mailovou adresu. E-mail obsahuje vstupenku s QR kódem a daňový doklad k přijaté platbě.** Provozovatel nezaručuje doručení e-mailové zprávy na server, na kterém se e-mailová schránka zákazníka nachází; server nemusí zprávu přijmout, resp. může ji vyhodnotit jako nevyžádanou poštu.

Během transakce a výběru místa nesmí zákazník ve svém internetovém prohlížeči zadávat krok zpět, ani nijak zavírat okno internetového prohlížeče, ve kterém provádí rezervaci vstupenek. Veškeré údaje se zaznamenávají pouze na aktuální stránce a potvrzením se ukládají do bezpečnostního certifikátu, který kvůli zvýšené bezpečnosti nelze vyvolat zpět.

Zákazníkem uvedená e-mailová adresa bude po rezervaci zaregistrována do databáze společnosti, ze které se může zákazník kdykoliv odhlásit kliknutím na příslušný odkaz na webu [www.LazneLuhacovice.cz](http://www.LazneLuhacovice.cz).

Na rezervaci vstupenky má zákazník časový limit 20 minut. Během této doby je v systému připravena tzv. dočasná rezervace vybraných míst či sedadel. Pokud neproběhne úspěšná rezervace vstupenek zákazníkem do 20 minut, jsou dočasně rezervovaná sedadla opět uvolněna do prodeje.

**Rezervované vstupenky – se způsobem vyzvednutí a úhrady osobně** je zákazník povinen vyzvednout v Informačním centru u provozovatele nejpozději 1 den před začátkem akce. Při nedodržení

podmínek **rezervace propadá a rezervovaná sedadla jsou opět uvolněna do prodeje.**

Potvrzení obsahující QR kód lze vytisknout, nejlépe ve velikosti, ve které se zobrazí na stránce, nebo je obsaženo v e-mailu; QR kód je rovněž možné sejmut fotoaparátem mobilního telefonu nebo tabletu, případně nahrát do těchto zařízení. QR kód se nedoporučuje zvětšovat nebo zmenšovat, důležitá je správná velikost QR kódu. Při vstupu na dané představení se zákazník prokazuje zasláným QR kódem. Není dovoleno QR kód množit pro další zákazníky, QR kód je platný pouze pro první vstup; provozovatel nenese odpovědnost za nelegální šíření internetového potvrzení se vstupenkami zákazníkem. V případě, že by došlo k nelegálnímu šíření potvrzení, bude do sálu vpuštěn pouze 1. držitel platného potvrzení a tím dojde k zneplatnění dalších vstupů.

## III. Reklamáce a podmínky při vrácení vstupenek

Pokud sjednaná služba nebyla poskytnuta ve sjednaném rozsahu, kvalitě nebo úrovni, může zákazník svá práva z odpovědnosti za vady uplatnit formou reklamáce u odpovědného pracovníka provozovatele. Tato reklamáce musí proběhnout během představení v Lázeňském divadle nejpozději do 15 minut od začátku představení.

Vrácení vstupenky je možné v Informačním centru v předstihu před začátkem představení max. 1 den před konáním akce. **Zakoupené vstupenky se vrací pouze v případě zrušení dané akce. V ostatních případech nemá na vrácení částky za zakoupené vstupenky zákazník nárok.**

## IV. Informace o zpracování osobních údajů

Lázně Luhačovice, a.s., se sídlem v Luhačovicích, Lázeňské náměstí 436, PSČ 763 26, IČ 46347828, e-mail: [info@lazneluhacovice.cz](mailto:info@lazneluhacovice.cz), jakožto správce osobních údajů (dále jen správce) zpracovávají v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 osobní údaje zákazníků. Tyto osobní údaje zpracovává správce pro účel uzavření a plnění smlouvy (rezervace/prodej vstupenky na akce pořádané provozovatelem). Osobní údaje zpracovává v tomto rozsahu: jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa.

Osobní údaje nebudou poskytovány třetím osobám.

Zákazník má právo, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se ho týkají (právo být zapomenut). Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů provozovatele: [gdpr@lazneluhacovice.cz](mailto:gdpr@lazneluhacovice.cz)

## V. Závěrečná ustanovení

Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách provozovatele v den nákupu vstupenek kupujícím.

Zakoupením vstupenek kupující bez výhrad přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek a je jimi vázaný.

Kupující je při vstupu do prostor provozovatele povinen se řídit vnitřními řády a pokyny provozovatele, zejména organizačními, požárními a bezpečnostními.

Aktualizace: 01.02.2026