

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PŘI ONLINE REZERVACI A PRODEJI VSTUPENEK

I. Úvodní ustanovení

Tyto obchodní podmínky platí při nákupu vstupenek na **představení pořádaná společnostmi Lázně Luhačovice, a.s. (dále jen „provozovatel“)**, a to výhradně při nákupu prostřednictvím internetové stránky www.LazneLuhacovice.cz

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

II. Způsob rezervace vstupenky

Rezervace vstupenek přes internetové stránky 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 nebo telefonicky na telefonním čísle: +420 577 681 103.

Po vybrání a označení vstupenek na konkrétní představení **v počtu nejvýše 6 ks** 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. V případě, že zákazník má zájem o zakoupení počtu vstupenek, který překračuje maximální stanovenou hodnotu 6 ks, je povinen udělat další rezervaci.

Jakmile je rezervace dokončena, zobrazí se stránka s potvrzením o rezervaci vstupenek, které je možno přímo z této stránky vytisknout a prokázat se jím při vyzvedávání rezervovaných vstupenek **v Informačním centru Lázně Luhačovice** – na lázeňské kolonádě (adresa: Lázeňské nám. 554, 763 26 Luhačovice).

Zákazníkovi je též zaslán informační e-mail o rezervaci vstupenek na jím zadanou e-mailovou adresu. 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 vstupenky. 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.

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

Rezervované vstupenky na představení je zákazník povinen vyzvednout v Informačním centru u provozovatele nejpozději 1 den před začátkem představení. Při nedodržení podmínek rezervace propadá rezervovaná sedadla jsou opět uvolněna do prodeje.

III. Způsob nákupu vstupenky

Po vybrání a označení vstupenek na konkrétní představení (divadlo, koncert, výlet do okolí a další) **v počtu nejvýše 6 ks** je zákazník povinen vyplnit zobrazený elektronický formulář a zadat všechny požadované informace i způsob doručení vstupenky. Potvrzením zadaných údajů dochází k přesměrování na webovou stránku společnosti DISdata, kde je zákazníkovi zobrazena konečná cena vstupenek, doplněná o bankovní poplatek za transakci. Souhlasem s touto sumou je zákazník přesměrován na stránky společnosti Global Payments (GP webpay), kde po doplnění dalších osobních údajů bude zákazník přenesen na platební stránku.

Jakmile je platba zrealizovaná, zobrazí se stránka s potvrzením o zakoupení vstupenek, kterým je zákazník povinen prokázat se při vstupu na představení.

Zákazníkovi je též zaslán informační e-mail o zakoupení vstupenek na jím zadanou e-mailovou adresu. 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.

Hlavním a podstatným **identifikátorem každého potvrzení je QR kód.** V případě, že zákazník při vstupu na představení nepředloží při kontrole vstupenek vytištěné potvrzení o zakoupení vstupenek přes internet, nebo toto bude jakkoli nečitelné, případně nebude jinak umožněno ověřit jeho pravost, nemá nárok na vpuštění na představení, ani na vrácení peněz.

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 nedo-

poručuje zvětšovat nebo zmenšovat, důležitá je správná velikost QR kódu. Při vstupu na dané představení se zákazník prokazuje zasláním 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.

Během transakce a výběru místa nesmí zákazník ve svém internetovém prohlížeči zadávat krok zpět, ani nijak zavírat okno internetového prohlížeče, ve kterém provádí nákup vstupenky. 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 nákupu zaregistrována do databáze provozovatele, ze které se může zákazník kdykoliv odhlásit kliknutím na webu provozovatele www.LazneLuhacovice.cz.

Na nákup vstupenky má zákazník časový limit 20 minut. Během této doby je v systému připravena tzv. dočasná rezervace vybraných sedadel. Pokud neproběhne úspěšný nákup vstupenek zákazníkem do 20 minut, jsou dočasně rezervovaná sedadla opět uvolněna do prodeje a celá operace je systémem stornována.

IV. Reklamační podmínky při vrácení vstupenky

Pokud sjednaná služba nebyla poskytnuta ve sjednaném rozsahu, kvalitě nebo úrovni, může zákazník svá práva z odpovědnosti za vady uplatnit formou reklamací u odpovědného pracovníka provozovatele. Tato reklamační 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. do 17.30 hodin 1 den před konáním akce. **Zakoupené vstupenky se vrací pouze v případě zrušení pořadu. V ostatních případech nemá na vrácení částky za zakoupené vstupenky zákazník nárok.**

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 uplatňuje zákazník v bance, která vystavila platební kartu, prostřednictvím které platba proběhla. **V žádném případě takové reklamace neřeší provozovatel.**

V. 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, 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 získává správce od zákazníků a zpracovává po dobu trvání smluvního vztahu. Údaje budou zpracovávány v elektronické podobě a zpracování se provádí ve spolupráci se společností DISdata s.r.o. se sídlem Národní 364/39, 110 00 Praha – Staré Město.

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

VI. 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 vázán.

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