

# OBCHODNÍ PODMÍNKY

Vážení,

vítáme Vás na internetových stránkách Městského rezervačního systému „eVstupenka“, jehož prostřednictvím si můžete on-line rezervovat, objednat nebo přímo zakoupit vstupenky na kulturní a společenské akce z nabídky tohoto rezervačního systému.

V této sekci „Jak nakupovat“ naleznete všechny potřebné informace, jakým způsobem je možné vstupenky prostřednictvím portálu „eVstupenka“ on-line rezervovat, objednávat nebo přímo nakupovat.

## OBSAH:

### VYHLEDÁVÁNÍ AKCÍ

### MOŽNOSTI REZERVACE VSTUPENEK

- Informace k jednotlivým způsobům úhrady rezervovaných vstupenek
- Informace k jednotlivým způsobům doručení rezervovaných vstupenek

### MOŽNOSTI NÁKUPU VSTUPENEK

- Informace k platbě bankovní kartou online
- Informace k jednotlivým způsobům doručení zakoupených vstupenek

### REGISTRACE

- Zapomenuté heslo

### POSTUP PŘI VÝBĚRU VSTUPENEK

### MŮJ ÚČET

- Vytisknutí eVstupenky

### OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ REKLAMAČNÍ ŘÁD

---

## VYHLEDÁVÁNÍ AKCÍ

Na úvodní stránce portálu se vždy zobrazuje aktuální nabídka, která Vás upozorňuje na zajímavé akce. Akce podle druhu, můžete vyhledávat přes navigaci Divadlo, Kino, Hudba, Festival, Sport, Děti a Ostatní. Akce můžete také vyhledávat dle pořadatele akce a dle místa, kde se daná akce koná. Dále lze akce vyhledávat nejen pomocí fulltextového a pokročilého vyhledávání, ale také označením konkrétního dne v kalendáři.

Kliknutím na termín Vámi vybrané akce se zobrazí sál, ze kterého je možné vybírat vstupenky do Vašeho virtuálního košíku.

## MOŽNOSTI REZERVACE VSTUPENEK

**V této sekci naleznete seznam všech typů rezervací, které Městský rezervační systém „eVstupenka“ pro internetové uživatele portálu nabízí.**

### UPOZORNĚNÍ:

Pořadatel akce nemusí podporovat všechny níže uvedené typy rezervací.

Každý typ rezervace má pořadatelem individuálně nastaven limit, do kdy je možné vstupenky tímto způsobem prostřednictvím portálu „eVstupenka“ rezervovat.

Povolené typy rezervací s uvedeným způsobem úhrady a vyzvednutím / doručením vstupenek jsou vždy uvedeny v košíku, který se zobrazí po vybrání počtu vstupenek v akci.

Pokud je u dané akce překročen nastavený limit všech typů rezervací, zobrazí se v sále akce informace o tom, že vstupenky již není možné rezervovat. V tomto případě již nebude možné vložit do virtuálního košíku další místa. Pokud je u dané akce překročen limit všech typů rezervací, zobrazí se v sále akce informace o tom, že vstupenky již není možné rezervovat. V tomto případě již nebudete moci vložit místa, o které byste měli zájem, do virtuálního košíku.

Po dokončení rezervace vstupenek se na obrazovce vždy zobrazí číslo a jméno rezervace, dále pak platnost rezervace a informace týkající se doručení vstupenek. Rezervované vstupenky je nutné uhradit do data platnosti rezervace a to dle Vámi vybraného způsobu platby (na pokladně předprodeje, bankovním převodem). Při doručení vstupenek poštou může být k ceně vstupenek připočítán manipulační poplatek za poštovné a balné. Tento poplatek se zobrazí po výběru vstupenek dle zvoleného typu rezervace a způsobu doručení vstupenek.

V případě, kdy si rezervujete vstupenky s osobním odběrem a v průběhu termínu, do kdy je vstupenka rezervována změňte způsob úhrady na platbu kartou je nutné operaci provést do 30 minut od této změny. V případě, že vám z jakéhokoliv důvodu je platba platební bránou zamítnuta, vstupenka je tz. ochranné lhůtě systémem rezervována 60 minut od změny způsobu úhrady a poté opět puštěna zpět do prodeje!

**POZOR!** V případě opakovaných nevyzvednutých či zákazníkem stornovaných rezervací na jedno a totéž představení (více než 3), nebude již 4 rezervace umožněna!

### TYPY REZERVACÍ A JEJICH LIMITY:

- **Pokladna předprodeje – osobní vyzvednutí vstupenek**  
*Vstupenky je možné rezervovat většinou do 6 kalendářních dnů před termínem akce, platnost rezervace je rozdílná dle jednotlivých akcí.*
- **Platba bankovním převodem v ČR – doručení vstupenek poštou po ČR - Cenné psaní**  
*Vstupenky je možné rezervovat do 14 kalendářních dnů před konáním akce.*
- **Platba bankovním převodem v ČR – eVstupenka**  
*Vstupenky je možné rezervovat do 8 kalendářních dnů před konáním akce.*

## INFORMACE K JEDNOTLIVÝM ZPŮSOBŮM ÚHRADY REZERVOVANÝCH VSTUPENEK

### UPOZORNĚNÍ:

#### Platba převodem

V závěrečném kroku rezervace se zobrazí informace k platbě – číslo účtu pro platbu za rezervaci a variabilní symbol.

Částka za rezervované vstupenky a manipulační poplatek (v případě zaslání vstupenek poštou na Vaši adresu) **musí být přičtena** na účet uvedený v závěrečném kroku rezervace **do data platnosti rezervace**. Po tomto datu bude neuhrazená rezervace automaticky **zrušena**. Doporučujeme platbu bankovním převodem provést ihned po rezervaci vstupenek.

#### Pokladna předprodeje

Při tomto způsobu rezervace vstupenky zaplatíte při jejich vyzvednutí na některém z prodejních míst rezervačního systému eVstupenka, dle aktuálně zobrazeného seznamu.

#### Platba bankovním převodem v ČR

Tento typ úhrady rezervovaných vstupenek je možný pouze, pokud budete úhradu za vstupenky provádět prostřednictvím bank na území České republiky.

## INFORMACE K JEDNOTLIVÝM ZPŮSOBŮM DORUČENÍ REZERVOVANÝCH VSTUPENEK

### Osobní vyzvednutí vstupenek

V závěrečném kroku rezervace se zobrazí seznam prodejních míst, kde můžete rezervované vstupenky vyzvednout a zaplatit.

### Doručení vstupenek poštou po ČR - Cenné psaní

Po přičtení částky za rezervované vstupenky a manipulační poplatek na účet uvedený v posledním kroku rezervace budou vstupenky odeslány na adresu uvedenou v rezervaci. Tento typ doručení můžete použít pro doručení vstupenek na adresu v rámci České republiky. Manipulační poplatek za doručení vstupenek na Vaši adresu činí 100 Kč.

### eVstupenka

Pokud si zvolíte tento způsob doručení rezervovaných vstupenek, budete moci si po přičtení částky za vstupenky na účet uvedený v posledním kroku rezervace vytisknout vstupenky na své tiskárně. eVstupenky vytisknete z "MŮJ ÚČET" po Vašem přihlášení na tento portál. K vytištění eVstupenky je nutný program umožňující tisk dokumentu ve formátu PDF (např. [Adobe Acrobat Reader](#)). Poplatek za tento způsob doručení vstupenky činí 20 Kč.

**UPOZORNĚNÍ:** Pořadatel ani prodejce neodpovídá za žádné obtíže způsobené neoprávněným zkopírováním této eVstupenky. eVstupenku je nutné uchovávat proti zneužití na bezpečném místě. Vstup na akci bude umožněn pouze na základě té eVstupenky, která projde kontrolním zařízením jako první. Při opětovném předložení eVstupenky nebo předložení její kopie nebude vstup na akci umožněn bez ohledu na to, kdo eVstupenku předloží.

## MOŽNOSTI NÁKUPU VSTUPENEK

**V této sekci naleznete seznam všech typů nákupu vstupenek, které Městský rezervační systém „eVstupenka“ pro internetové uživatele portálu umožňuje.**

**UPOZORNĚNÍ:** Pořadatel akce nemusí podporovat všechny uvedené typy nákupu vstupenek.

Každý typ nákupu vstupenek má pořadatelem individuálně nastaven limit, do kdy je možné vstupenky tímto způsobem na rezervačním portále nakupovat.

Povolené typy nákupu vstupenek s uvedeným způsobem vyzvednutím/ doručením vstupenek je vždy uveden přímo v sále vybrané akce společně s povolenými typy rezervací a objednávek.

Pokud je u dané akce překročen limit všech typů nákupu vstupenek, zobrazí se v sále akce informace o tom, že vstupenky již není možné rezervovat. V tomto případě již nebude možné vložit do virtuálního košíku další místa.

Po dokončení výběru vstupenek budete vyzváni k úhradě vstupenek.

Při doručení vstupenek poštou může být k ceně vstupenek připočítán manipulační poplatek za poštovné a balné. Tento poplatek se zobrazí při výběru vstupenek v sále dle zvoleného typu nákupu a doručení vstupenek.

### TYPY NÁKUPU VSTUPENEK:

- **Platba platební kartou online – doručení vstupenek poštou po ČR - Cenné psaní**  
*Vstupenky je možné zakoupit do 10 kalendářních dnů před konáním akce.*
- **Platba platební kartou online – eVstupenka**  
*Vstupenky je možné zakoupit do 1 kalendářního dne před konáním akce.*

### INFORMACE K PLATBĚ BANKOVNÍ KARTOU ONLINE

Platba bankovní kartou online probíhá na základě platební brány na osvědčeném systému Pay MUZO. Bližší informace [zde](#). Tato brána umožňuje přijímat bankovní karty **VISA, VISA Electron, MasterCard a Maestro** při on-line transakcích postavených na standardu nazvaném **3-D Secure** pro jedinečnou identifikaci všech stran zapojených do transakce. Hlavní výhodou platební brány je výrazné zvýšení bezpečnosti transakcí z hlediska všech zapojených stran - držitele karty, obchodníka, vydavatelské banky a zúčtující banky.

#### **Jak platit vybrané vstupenky prostřednictvím platební karty on-line**

Po výběru vstupenek budete vyzváni k úhradě vstupenek prostřednictvím tlačítka **ZAPLATIT**. Po kliknutí na toto tlačítko Vás systém přesměruje do systému Pay MUZO, kde budete vyzváni k zadání údajů o Vaší kartě, kterou budete vstupenky hradit (číslo a platnost karty, kontrolní kód – CVC 2,CVV2). Na této obrazovce uvidíte jméno obchodníka, kterému částku za vstupenky hradíte, částku za Vámi vybrané vstupenky a číslo objednávky.

Pokud využíváte zabezpečenou kartu v 3-D Security System, budete na následující stránce vyzváni k zadání hesla pro autorizaci platby po internetu.

Jestliže bude platba kartou v systému Pay MUZO úspěšná, bude Vaší objednávce přiděleno identifikační číslo a automaticky budete přesměrováni zpět na rezervační portál, kde budete informováni o kladném výsledku. Následně budete mít možnost si vytisknout přehled vstupenek uhrazených bankovní kartou.

Pokud bude úhrada vstupenek neúspěšná, budete také automaticky přesměrováni zpět do rezervačního portálu, kde se zobrazí výsledek platby. Vámi vybrané vstupenky budou uvolněny z virtuálního košíku zpět do prodeje.

K nepotvrzení autorizace platby může dojít z následujících důvodů:

- omylem vyplněny špatné údaje o platební kartě,
- v době platby nebyla na účtu zákazníka dostatečná hotovost k provedení platby,
- platební karta nemá povolené použití pro transakce na internetu. V tomto případě je nezbytné obrátit se přímo na vydavatele karty - Vaši banku,
- technický problém nebo jiný problém s kartou - expirace, překročen limit, technický problém v autorizačním centru apod.,

## INFORMACE K JEDNOTLIVÝM ZPŮSOBŮM DORUČENÍ ZAKOUPENÝCH VSTUPENEK

- **Doručení vstupenek poštou po ČR - Cenné psaní**  
Tento typ doručení můžete použít pro doručení vstupenek na adresu v rámci České republiky. Manipulační poplatek za doručení vstupenek na Vaši adresu činí 100 Kč.
- **eVstupenka**  
Pokud si zvolíte tento způsob doručení rezervovaných vstupenek, budete moci si po úspěšné úhradě vytisknout vstupenky na své tiskárně a to přes "MŮJ ÚČET". K vytištění eVstupenky je nutný program umožňující tisk dokumentu ve formátu PDF (např. [Adobe Acrobat Reader](#)). Manipulační poplatek za tento způsob doručení vstupenek činí 20 Kč.

**UPOZORNĚNÍ:** Pořadatel ani prodejce neodpovídá za žádné obtíže způsobené neoprávněným použitím či zkopírováním eVstupenky.

eVstupenku je nutné uchovávat proti zneužití na bezpečném místě. Vstup na akci bude umožněn pouze na základě té eVstupenky, která projde kontrolním zařízením jako první. Při opětovném předložení eVstupenky nebo předložení její kopie nebude vstup na akci umožněn bez ohledu na to, kdo eVstupenku předloží.

## REGISTRACE

Registrace na rezervačním portálu je nepovinná v případě, že máte zájem o rezervaci vstupenek s následnou platbou na pokladně předprodeje (typ rezervace Pokladna předprodeje – osobní vyzvednutí vstupenek).

U všech dalších typů rezervací, objednávek a nákupu vstupenek je registrace povinná. Pokud registraci neprovedete před výběrem akce a vložení vstupenek do virtuálního košíku, budete k ní vyzváni během rezervace /objednávky /nákupu.

Výhodou registrace na rezervačním portálu je následný přístup k rezervacím /objednávkám uživatele, které vytvořil prostřednictvím tohoto rezervačního portálu nebo které prostřednictvím tohoto rezervačního portálu zakoupil platební kartou on-line. Přehled rezervací, objednávek a zakoupených vstupenek zobrazíte přes MŮJ ÚČET.

Součástí registrace je i možnost zaškrtnutí volby "Souhlasím se zasíláním aktualit emailem". Zde máte možnost vybrat si organizace a typy akcí, o kterých si přejete být pravidelně každý týden informováni. Takto Vám neunikne žádná premiéra a budete včas vědět o všech aktualitách nebo případných změnách, které mohou v programu nastat.

Postup při registraci:

- Klikněte na záložku MŮJ ÚČET a následně na "Registrujte se"
- Vyplňte všechny povinné údaje
- Pokud chcete být informováni o všech novinkách rezervačního systému, zaškrtněte „Souhlasím se zasíláním aktualit emailem“. Následně se Vám rozbálí nabídka organizací a typy akcí. Automaticky je nastaven výběr celé nabídky. Jestliže nechcete být o akcích některé ze zobrazených organizací nebo typů akcí informováni, stačí daný parametr odškrtnout.
- Potvrďte registraci kliknutím na tlačítko Registrovat

- Při každém dalším nákupu nebo rezervaci vstupenek se pak přihlásíte do systému přes sekci **Přihlášení** vyplněním e-mailu a hesla.
- Úpravy Vaší registrace provedete po přihlášení na portál kliknutím na odkaz „Úprava osobních údajů“.

## DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ:

Pro přihlášení na rezervační portál musíte zadávat email a heslo ve stejném formátu, jak bylo zadáno při registraci. Systém rozlišuje velká a malá písmena, ale i diakritiku.

## ZAPOMENUTÉ HESLO

V případě, že zapomenete heslo pro přihlášení na rezervační portál, můžete využít možnosti zaslání hesla na emailovou adresu, která byla zadána při registraci. Zapomenuté heslo si vyžádáte přes ikonu MŮJ ÚČET viz ZASLAT ZAPOMENUTÉ HESLO.

## POSTUP PŘI VÝBĚRU VSTUPENEK

### vložení vstupenek do virtuálního košíku

Jakmile v nabídce zveřejněných akcí naleznete akci, o kterou máte zájem, kliknutím na její datum konání se dostanete do sálu této akce.

### 1. KROK – VÝBĚR MÍST

Kliknutím na Vámi vybrané volné místo ho vložíte do virtuálního košíku. Po vstupu do sálu naleznete pod názvem a termínem představení informace o cenových kategoriích a popis volných a obsazených míst.

Kliknutím na tlačítko vložíte Vámi vybrané vstupenky do košíku, který se Vám ihned zobrazí. V kolonce **Způsob platby a doručení vstupenek** prosím vyberte ze zobrazeného seznamu způsob úhrady a doručení vstupenek. V případě chybného výběru vstupenek je možné jednotlivé vstupenky z košíku odebrat tlačítkem nebo odebrat celé představení tlačítkem .

V případě, že jste s výběrem vstupenek již spokojeni, můžete v rezervaci/ objednávce pokračovat kliknutím na tlačítko.

### 2. KROK – KONTROLNÍ ÚDAJE

V tomto kroku budete vyzváni k zadání Vašich kontaktních údajů a to dvěma způsoby v závislosti na vybraném způsobu rezervace/ objednávky. V případě, že jste při výběru vstupenek v sále zvolili typ rezervace Pokladna předprodeje – osobní vyzvednutí vstupenek, budete systémem vyzváni k zadání jména, příjmení, adresy, telefonu a emailu. Při zvolení ostatních typů rezervací a objednávek budete v tomto kroku vyzváni k přihlášení do systému. Pokud jste se do systému přihlásili před výběrem vstupenek, budou Vaše kontaktní údaje v tomto kroku automaticky dostupné a systém Vás přeměruje ihned do dalšího kroku.

### 3. KROK – REZERVACE/ ÚHRADA VSTUPENEK

V tomto kroku dochází k dokončení rezervace, kdy Vám systém vygeneruje číslo rezervace, které je důležité pro další manipulaci s rezervovanými vstupenkami. Získáte zde přesný popis, jak s rezervovanými vstupenkami dále nakládat, platnost rezervace, vyzvednutí, případně informace k úhradě vstupenek při zvolení typu rezervace Platba bankovním převodem.

Jestliže jste zvolili typ rezervace/ objednávky Platba bankovní kartou on-line budete v tomto kroku přes tlačítko přeměrování na platební bránu systému Pay MUZO, kde budete vyzváni k zadání údajů k Vaší platební kartě.

#### Upozornění:

Pořadatel akce může mít nastaven individuálně limit počtu vstupenek, které je možné vložit v jedné transakci do virtuálního košíku.

#### „MŮJ ÚČET“

Registrovaný uživatel portálu Městského rezervačního systému „eVstupenka“ má možnost přes ikonu MŮJ ÚČET zobrazit si seznam svých rezervací/ objednávek, které prostřednictvím tohoto portálu vytvořil nebo které prostřednictvím tohoto portálu zakoupil platební kartou on-line.

Po přihlášení do seznamu MŮJ ÚČET se zobrazí přehled všech Vašich rezervací/ objednávek. Kliknutím na ikonu „i“ získáte detail o vybraných vstupenkách. Kliknutím na ikonu "i" získáte detail o vybraných vstupenkách.

Pokud jste při výběru vstupenek zadali způsob doručení eVstupenka, vytisknete si tuto vstupenku právě v tomto seznamu.

#### VYTIŠTĚNÍ EVSTUPENKY

Po přihlášení do seznamu MŮJ ÚČET se u objednávky, která má uvedený způsob doručení eVstupenka, zobrazí tlačítko pro tisk eVstupenky. Kliknutím na tlačítko se zobrazí v závislosti na Vašem prohlížeči buď náhled eVstupenky nebo výzva k jejímu uložení.

K vytištění eVstupenky je nutný program umožňující tisk dokumentu ve formátu PDF (např. [Adobe Acrobat Reader](#)).

**UPOZORNĚNÍ:** Pořadatel ani prodejce neodpovídá za žádné obtíže způsobené neoprávněným použitím či zkopírováním eVstupenky.

eVstupenku je nutné uchovávat proti zneužití na bezpečném místě. Vstup na akci bude umožněn pouze na základě té eVstupenky, která projde kontrolním zařízením jako první.

Při opětovném předložení eVstupenky nebo předložení její kopie nebude vstup na akci umožněn bez ohledu na to, kdo eVstupenku předloží.

#### OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**Kliknutím na tlačítko "Registrovat" dáváte souhlas k evidování Vašich osobních údajů společnosti ELSET, s.r.o.**

## OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

„Souhlasím, aby mnou poskytnuté osobní údaje obsažené v této registraci, byly společnosti ELSET, s.r.o. zpracovávány ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., a to pro účely provozování Městského rezervačního systému "eVstupenka", který je nedílnou součástí projektu eVstupenka (detailní popis Projektu je uveden na internetových stránkách [www.evstupenka.cz](http://www.evstupenka.cz) nebo v informačních materiálech), a to po celou dobu fungování tohoto systému v rámci Projektu.

Souhlasím, aby osobní údaje obsažené v této registraci, které jsem poskytl společnosti ELSET, s.r.o. jako správci ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, byly užívány jak tímto správcem, tak i ostatními smluvními partnery, kteří při své činnosti nabízejí využití služeb v Městském rezervačním systému "eVstupenka" (např. Divadlo F. X. Šaldy Liberec, příspěvková organizace / ZOO - Lidové Sady, příspěvková organizace / Brána trojzemí, o.p.s. / Městské informační centrum Liberec – MIC / Centrální rezervační kancelář / Dům kultury Liberec / KC Vratislavice 101010 atd.), a to po celou dobu fungování tohoto systému v rámci Projektu.

Aktuální seznam smluvních partnerů, kteří nabízejí své služby v Městském rezervačním systému "eVstupenka", bude vždy zveřejňován na internetových stránkách [www.evstupenka.cz](http://www.evstupenka.cz).

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Zaplacené vstupné se nevrací, vstupenka se nevyměňuje.

Za ztracené vstupenky není poskytována náhrada.

Vstupenky je nutné uchovávat na bezpečném místě proti jejich zneužití.

Padělání vstupenky je trestné, dodatečnými úpravami se vstupenka stává neplatnou.

Držitelé vstupenek jsou povinni řídit se pravidly stanovenými pořadatelem akce.

Změny v programu a účinkujících jsou vyhrazeny.

Reklamací je nutné vždy podat u prodejce, u kterého byly vstupenky zakoupeny.

V případě zrušení akce je třeba uplatnit nárok na vrácení vstupného **na jakémkoliv prodejním místě eVstupenky (seznam naleznete v sekci Prodejní místa)**. V případě zakoupení vstupenek prostřednictvím portálu [www.evstupenka.cz](http://www.evstupenka.cz) (kartou online, převodem) bude zákazníkovi vstupné vráceno na základě předchozí písemné žádosti doručené na adresu společnosti ELSET, s.r.o. (e-mailem na [info@evstupenka.cz](mailto:info@evstupenka.cz) či poštou na adresu společnosti ELSET, s.r.o.).

**V případě zrušení akce či jejímu nekonání, kdy již byly finanční prostředky za prodeje vstupenek převedeny pořadateli akce, je nutné uplatit nárok na vrácení vstupného u Pořadatele dané akce!**

## DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ K REZERVACÍM VSTUPENEK

V případě opakovaných nevyzvednutých či zákazníkem stornovaných rezervací na jedno a totéž představení (více než 3), nebude již 4 rezervace umožněna!

Veškeré dotazy a případné reklamace je třeba doručit bez zbytečného odkladu na adresu uvedenou v sekci Kontakty.