

Obchodní podmínky NKP Vyšehrad pro prodej vstupenek

Č.II.

Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „OP“) příspěvkové organizace Národní kulturní památka Vyšehrad, se sídlem V pevnosti 159/5b, Praha 2 Vyšehrad, 128 00, IČ: 00419745, www.praha-vysehrad.cz (dále jen „NKP Vyšehrad“), upravují vzájemná práva a povinnosti stran při prodeji vstupenek na prohlídkové okruhy a akce pořádané NKP Vyšehrad a pro účast na prohlídkách a akcích pořádaných NKP Vyšehrad.
2. Vstupenky na prohlídky a akce pořádané NKP Vyšehrad lze zakoupit buď on-line nebo na prodejních místech v areálu NKP Vyšehrad. Informace o prohlídkách a akcích pořádaných NKP Vyšehrad jsou uvedeny na adrese www.praha-vysehrad.cz.
3. Zprostředkovatelem on-line prodeje vstupenek na prohlídky a akce pořádané NKP Vyšehrad a provozovatelem internetového nákupního systému ColosseumTicket je společnost Perfect System s.r.o., se sídlem Praha 5, Radlická 3301/68, 150 00, IČ 26480981. Další podmínky nákupu on-line vstupenek jsou uvedeny na adrese www.colosseumticket.cz/cs/obchodni-podminky.
4. Tyto OP tvoří nedílnou součást smlouvy o nákupu vstupenek a účasti na prohlídkovém okruhu nebo akci pořádané NKP Vyšehrad a nákupem vstupenky vyjadřuje kupující souhlas s těmito OP.
5. Smluvní vztah mezi kupujícím a NKP Vyšehrad vzniká zaplacením kupní ceny za vstupenku kupujícím.
6. Po zaplacení vstupného prostřednictvím internetového nákupního systému bude vstupenka zaslána kupujícímu na jím uvedený e-mail. Kupující je povinen bez zbytečného odkladu ověřit, že na vstupence jsou údaje o zvolené prohlídce či akci.
7. Vstupenky na prohlídkové okruhy či akce pořádané NKP Vyšehrad není možné dále přeprodávat ani jinak komerčně využívat. Kupující se zavazuje seznámit s pravidly účasti na prohlídce či akci všechny účastníky, pro které vstupenky kupuje.
8. Zakoupenou vstupenku není možné vrátet nebo vyměnit, s uvedenými výjimkami.
9. NKP Vyšehrad není odpovědná za obtíže způsobené neoprávněným použitím nebo zkopírováním vstupenky. Ze vstupenky musí být patrné údaje potřebné pro její kontrolu, nesmí být poškozena, pozměněna nebo upravena, jinak nebude akceptována.
10. NKP Vyšehrad nenes odpovědnost za nedoručení vstupenky na zadaný e-mail z důvodů na straně kupujícího, např. přeplněná schránka, spam, chybějící připojení apod. nebo za nemožnost zobrazení vstupenky, např. z technických důvodů (chybějícího software) na zařízení kupujícího.

11. Kupující není oprávněn od smlouvy odstoupit podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku, neboť se jedná o smlouvu o využití volného času a plnění je poskytováno v určitém termínu.

Čl. II.

Vstupenky

1. Vstupenka je jednorázová a vztahuje se pouze ke konkrétnímu typu a času prohlídky nebo akce uvedenými na vstupence, s výjimkami podle těchto OP. Vstupenku nelze uplatnit na více vstupů v areálu NKP Vyšehrad.
2. Ceny vstupenek jsou uvedeny v internetovém nákupním systému ColosseumTicket při volbě prohlídky či akce a kategorie vstupenky, a dále na prodejních místech vstupenek v areálu NKP Vyšehrad. Cena za vstupenky je zaplacená buď na pokladně prodejního místa NKP Vyšehrad, nebo on-line platbou přes internetový nákupní systém ColosseumTicket.
3. Vstupenka kategorie „Základní/Standard“ je určena pro osoby ve věku 17 a více let, které neuplatní jinou kategorii vstupenek.
4. Vstupenka kategorie „Snížené / Reduced“ je oproti kategorii „základní / standard“ zlevněná a je určena pro děti ve věku 6 až 16 let včetně, studenty do 26 let včetně, kteří se prokáží platným studentským průkazem s fotografií, seniory nad 65 let a osoby, které se prokáží průkazem ZTP nebo ZTP/P.
5. Vstupenka kategorie „Rodina / Family“ označuje rodinnou vstupenku pro rodinu s maximálně dvěma osobami ve věku 17 a více let a maximálně třemi dětmi, které jsou ve věku 6 - 16 let.
6. Děti ve věku do 5 let včetně, v doprovodu zletilé osoby se vstupenkou, mají vstup zdarma.
7. Termín „Snížené / Reduced“ a termín „základní / standard“ v internetovém obchodě slouží k uvedení počtu osob v příslušných kategoriích a kupující je povinen je uvést pravdivě a platně ke dni konání prohlídky či akce. Účastníci prohlídky či akce mohou být kdykoli vyzváni k prokázání svého věku či statusu a jsou povinni se kontrole podrobit. O splnění statusu opravňujícímu k nižšímu vstupnému rozhoduje NKP Vyšehrad.
8. Kupující zodpovídá za to, že e-mailová adresa, kterou uvedl v souvislosti s nákupem vstupenky a na kterou má být online zakoupená vstupenka zaslána, je správná a funkční.
9. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.
10. Vstupenku lze použít jako daňový doklad.
11. Rezervace komentovaných prohlídek pro skupiny o počtu minimálně 20 osob a maximálně 40 osob nebo individuálních či hromadných speciálních prohlídek se provádí prostřednictvím obchodního oddělení NKP Vyšehrad, přes e-mail:

Čl. III

Práva a povinnosti návštěvníků

1. Každý návštěvník je povinen se před zahájením prohlídky nebo akce prokázat platnou vstupenkou.
2. Návštěvníci se účastní prohlídky nebo akce na vlastní nebezpečí a jsou si vědomi, že se pohybují v historických objektech a prostorech národní kulturní památky, která zahrnuje i stísněné nebo podzemní prostory. Návštěvníci jsou povinni se chovat s respektem k této historické památce a k ostatním návštěvníkům a předcházet možným škodám. Osoby doprovázející děti jsou povinny zajistit dodržování těchto pravidel dětmi a dohlédnout na jejich bezpečí. Děti do 10 let se mohou prohlídky nebo akce zúčastnit jen v doprovodu zletilé osoby se vstupenkou.
3. Na prohlídce nebo akci není možné odkládání věcí a NKP Vyšehrad neručí za poškození, zničení či ztrátu věcí návštěvníků. Návštěvníci nejsou oprávněni vstupovat do prostor, kde se prohlídka nebo akce koná, s objemnými zavazadly či nebezpečnými předměty.
4. Na prohlídku nebo akci není dovoleno chodit se zvířaty, není-li výslovně vstup se zvířaty povolen (výjimkou je asistenční pes u hendikepované osoby).
5. Průvodce nebo průvodkyně má právo nepustit na prohlídku nebo vykázat z prohlídky osoby, které se v historických interiérech, v infocentru či během prohlídky nebo akce chovají nevhodně nebo nerespektují pokyny průvodce (např. narušují průběh prohlídky nebo akce, kouří v uzavřených prostorách, slovně napadají nebo jinak ohrožují ostatní návštěvníky, vědomě vyrušují, poškozují nebo ohrožují majetek, jsou pod vlivem alkoholu či návykových látek, jsou znečištěni atp.), dále také osoby, které patřičně nedoloží svůj věk nebo status, chtějí-li uplatnit svou vstupenku kategorie „Snížené / Reduced“ nebo „Rodina / Family“, tj. např. osoby, které odmítají prokázat svůj věk relevantním způsobem nebo předložit patřičný průkaz s fotografií (studenti, ZTP, ZTP/P). Tyto osoby vyloučené z prohlídky nemají nárok na vrácení vstupného.
6. Návštěvníkům není dovoleno vstupovat do kasematních prostor či jinak vyhrazených prostor volně nebo bez průvodce nebo průvodkyně NKP Vyšehrad. Prohlídkovými okruhy vztahujícími se k daným vstupenkám smějí provázet pouze průvodci a průvodkyně NKP Vyšehrad.
7. Návštěvníci jsou na prohlídce nebo na akci organizované NKP Vyšehrad povinni respektovat výzvy a pokyny průvodce nebo průvodkyně či zaměstnankyň a zaměstnanců NKP Vyšehrad, zejména aby pohyb návštěvníků byl plynulý (např. v souladu s časovým plánem prohlídky), bezpečný a nedošlo k poškození exponátů a prostor či ohrožení zdraví přítomných osob.

Čl. IV.

Neuskutečnění prohlídky nebo akce

1. Minimální počet platících účastníků prohlídky nebo akce, aby se uskutečnila, jsou dvě osoby. V případě, že na prohlídku nebo akci bude zakoupena pouze jedna vstupenka, nebo dojde k provozním komplikacím na straně NKP Vyšehrad, vyhrazuje si NKP Vyšehrad právo prohlídku nebo akci zrušit a rozhodnout, zda kupujícímu podle situace nabídne prohlídku v jiný čas či s jinou trasou, nebo vrácení peněz.
2. Kupující má nárok na vrácení vstupného v případech, že:
 - došlo ke zrušení prohlídky nebo akce ze strany NKP Vyšehrad a
 - kupující neakceptoval návrh NKP Vyšehrad na náhradní plnění, bylo-li nabídnuto a
 - kupující požádal o vrácení vstupného bezprostředně poté, co zjistil důvody zrušení, nejpozději do 10 pracovních dnů od oznámení takového důvodu.
3. V žádosti o vrácení vstupného zaslané na e-mail: _____ kupující uvede jméno, příjmení a čísla vstupenek. Vstupné bude v oprávněném případě vráceno zpět na bankovní účet, ze kterého kupující prováděl platbu, nedohodne-li se jinak.
4. Kupující může uplatnit vady prohlídky či akce, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od jejího skončení písemně na e-mail: _____ .
NKP Vyšehrad posoudí oprávněnost vytknutých vad a vyrozumí kupujícího o způsobu vyřízení reklamáce e-mailem.

Čl. V.

Řešení sporů

1. Vztahy a případné spory, které by vznikly na základě smlouvy mezi NKP Vyšehrad a kupujícím budou řešeny podle práva a příslušnými soudy České republiky.
2. Strany se pokusí spor vyřešit nejdříve mimosoudní cestou. Pokud se nepodaří vyřešit spor vzájemnou dohodou s NKP Vyšehrad, kupující jako spotřebitel může v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele podat návrh k subjektu určenému k řešení takového sporu, kterým je například : Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: <http://adr.coi.cz>.
3. Tyto OP ruší veškeré předchozí znění obchodních podmínek a jsou k dispozici na adrese www.praha-vysehrad.cz.
4. NKP Vyšehrad si vyhrazuje právo OP kdykoliv změnit bez předchozího upozornění s tím, že změna je platná a účinná ode dne zveřejnění OP.

Čl. VI.

Zásady zpracování osobních údajů

1. Tyto zásady zpracování osobních údajů (dále jen „Zásady“) obsahují informace o způsobu a rozsahu zpracování osobních údajů kupujících (dále také jen „Kupující“), včetně rozsahu

jejich práv s tím souvisejících, kteří si zakoupí vstupenku na prohlídkový okruh nebo akci od NKP Vyšehrad (dále jen „Prodávající“ nebo „Provozovatel“).

2. Správcem osobních údajů Kupujícího je Prodávající.
3. Zpracovatelem osobních údajů je majitel licence nákupního systému Perfect System, s.r.o., se sídlem Radlická 3301/68, Praha 5 Smíchov, 150 00, IČ: 26480981 (dále jen „Zpracovatel“).
4. Kupující nákupem vstupenky akceptuje „Obchodní podmínky a reklamační řád provozovatele prodejní sítě ColosseumTicket“ poskytovatele vstupenkového software Perfect System s.r.o., Zpracovatele.
5. Osobní údaje jsou získávány přímo od Kupujícího na základě jeho nákupu vstupenky.
6. Účelem zpracování osobních údajů je plnění kupní smlouvy o nákupu vstupenky. Osobní údaje jsou využívány výlučně pro doručení vstupenky, informování o změně termínu nebo místa konání, o zrušení, o dalších detailech a náležitostech akce, kontroly vstupenky a umožnění vstupu na prohlídku nebo akci, vyřízení reklamace a případného vrácení vstupného.
7. Takto poskytnuté údaje jsou uchovávány maximálně po dobu jednoho roku. Poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné a je založeno na smluvním základě – nákup vstupenky. Pokud je udělen souhlas se zpracováním osobních údajů pro jiné účely než plnění smlouvy (např. pro zasílání novinek), je takový souhlas poskytován dobrovolně a lze ho kdykoliv odvolat. Prodávající zpracovává následující osobní údaje: jméno, příjmení, e-mail a telefonní číslo, popř. další údaje uvedené v registračním formuláři na internetu, pokud je to nutné např. k realizaci prodeje elektronické vstupenky, případně pro účely reklamace či poskytnutí informací o změně termínu akce či její zrušení.
8. Prostory objektů NKP Vyšehrad jsou monitorovány kamerovým systémem. Záznamy z kamerového systému nejsou uchovávány a nedochází tak ke zpracování osobních údajů osob.
9. Osobní údaje jsou uchovávány pouze do doby 24 hodin od uskutečnění prohlídky či akce, popř. do doby vypořádání nároků Kupujícího vzešlých z účasti na prohlídce či akci, popř. po delší dobu, pokud to vyžaduje právní předpis nebo je to nutné z titulu oprávněného zájmu Prodávajícího, např. pro účely vyřízení či uplatnění jeho nároků.
10. Údaje, které budou sloužit pro úhradu kupní ceny elektronické – online vstupenky / vstupenek, jsou poskytovány přímo společností provozujícím zabezpečené internetové platební brány a Provozovatel nemá k těmto údajům přístup. Tyto údaje jsou chráněny v souladu se všeobecnými podmínkami provozovatelů těchto zabezpečených internetových platebních bran.
11. Po ztrátě zákonného důvodu je proveden výmaz příslušných osobních údajů.
12. Osobní údaje nejsou poskytovány třetím osobám s výjimkou Zpracovatele.
13. Kupující má právo na přístup k osobním údajům, právo na aktualizaci, doplnění či opravu osobních údajů, pokud jsou nepřesné či neúplné, právo na výmaz osobních údajů, právo požadovat omezení zpracování, pokud Kupující popírá přesnost osobních údajů, nebo je

jejich zpracování protiprávní, ale odmítá výmaz takových osobních údajů, právo na tzv. přenositelnost osobních údajů k jinému správci, je-li to technicky proveditelné, právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, pokud k tomu není zákonný titul a/nebo by to bylo v rozporu s účelem zpracování.

14. Osobní údaje jsou ukládány v zabezpečené elektronické formě. Správce i zpracovatel zavedli přiměřená technická, administrativní a fyzická bezpečnostní opatření chránící osobní údaje před neoprávněným přístupem, přenosem, před jejich ztrátou nebo zničením, nebo před jiným možným zneužitím.
15. Osoby, které s osobními údaji přicházejí do styku v rámci plnění svých pracovních či smluvně převzatých povinností, jsou vázány zákonnou nebo smluvní povinností mlčenlivosti.
16. Kupující má právo podat stížnost, pokud se domnívá, že při zpracování osobních údajů došlo k porušení pravidel ochrany osobních údajů, a to u dozorcího orgánu: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, telefon: +420 234 665 111.
17. Tyto Zásady může NKP Vyšehrad příležitostně upravit nebo aktualizovat. Pokud bude Kupující služby NKP Vyšehrad dále používat i po úpravách či aktualizaci těchto Zásad, vyjadřuje s nimi souhlas.

V Praze dne 15. 6. 2023

Národní kulturní památka Vyšehrad, příspěvková organizace