

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále „**obchodní podmínky**“) upravují v souladu s § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále „**občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklých v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále „**kupní smlouva**“) uzavírané mezi:

Královskou kanonií premonstrátů na Strahově

se sídlem: Strahovské nádvoří 132/1, Hradčany, 118 00 Praha

IČO: 00415090

Tel.: 233 107 749

e-mail: prohlidky@strahovskyclaster.cz

(dále „**prodávající**“), na straně jedné

a

třetí osobou (dále „**kupující**“), na straně druhé

prostřednictvím internetového obchodu.

1.2. Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené kupní smlouvy.

1.3. Pro účely těchto obchodních podmínek se rozumí:

„**vstupenkou**“ vstupenka v listinné nebo elektronické podobě opravňující držitele vstupenky k jednorázovému vstupu do návštěvnických objektů, kterou lze zakoupit prostřednictvím internetového obchodu. Kombinovaná vstupenka opravňuje ke vstupu do vícero návštěvnických objektů najednou, do každého však pouze jednorázově.

„**držitelem vstupenky**“ osoba, jež vstupenku předloží při vstupu do návštěvnických objektů,

„**kupujícím**“ je osoba, která s prodávajícím uzavřela kupní smlouvu.

„**návštěvnický objekt**“ jsou vnitřní prostory Strahovského kláštera otevřené pro veřejnost, zejména (nikoli výlučně) Strahovská knihovna, Strahovská obrazárna nebo konventní budova,

„**internetový obchod**“ je prodávajícím provozován na adrese www.strahovskyclaster.cz, která dále odkazuje na prodejní stránky www.portal.colosseum.eu/tours?mrsid=316 a

www.colosseumticket.cz

1.4. Ostatní nedefinované pojmy budou mít svůj obvyklý jazykový význam, pokud z kontextu nelze dovodit jinak.

1.5. Kupující je buď spotřebitel (pouze fyzická osoba) nebo podnikatel. **Spotřebitel** je ten, kdo mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá kupní smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná. **Podnikatel** je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele je považována mj. pro účely ochrany spotřebitele také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či se samostatným výkonem svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele. Uvede-li kupující v objednávce své identifikační číslo, pak bere na vědomí, že jej prodávající považuje za podnikatele.

2. Proces uzavření kupní smlouvy, platební podmínky, vstupenka

2.1. Vstupenku lze zakoupit elektronicky prostřednictvím internetového obchodu. Elektronicky lze zakoupit pouze některé druhy/ typy vstupenek.

2.2. Kupující prohlašuje, že se před uzavřením kupní smlouvy seznámil s obsahem těchto všeobecných obchodních podmínek a bude se jimi řídit.

2.3. Veškerá prezentace služeb umístěná na rozhraní internetového obchodu je informativního charakteru, v žádném případě se nejedná o návrh na uzavření smlouvy, a proto prodávající nemá povinnost uzavřít smlouvu ohledně těchto služeb. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

2.4. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

2.5. Nákup vstupenky opravňující k vstupu do návštěvnických objektů provádí kupující na konkrétní datum.

2.6. Pro zakoupení vstupenky je kupující povinen prostřednictvím internetového obchodu vyplnit své identifikační a kontaktní údaje (jméno, příjmení, email a telefonní číslo), zvolit (objednat) si konkrétní datum návštěvy návštěvnických objektů a celkový počet vstupenek. Po provedeném výběru počtu vstupenek se kupujícímu zobrazí celková kupní cena, kterou je kupující povinen uhradit, a platební podmínky. Po provedení platby prostřednictvím platební brány bude bez zbytečného odkladu kupujícímu zasláno potvrzení o nákupu a vstupenka v elektronickém formátu na e-mail kupujícího.

- 2.7. Kupní smlouva je v případě nákupu vstupenky prostřednictvím internetového obchodu uzavřena v okamžiku uhrazení kupní ceny za všechny objednané vstupenky kupujícím prodávajícím. Kupní cena je uhrazena v okamžiku úspěšně proběhlé platby přes platební bránu.
- 2.8. Objednávky vstupenek, u nichž nebudou kupní ceny uhrazeny do sedmi (7) hodin od jejich provedení, budou ze strany prodávajícího automaticky stornovány (zrušeny).
- 2.9. V případě, že kupující zadá chybné údaje nebo se vyskytnou technické problémy na straně poskytovatele internetových či telekomunikačních služeb, neodpovídá prodávající za nedoručení vstupenky na e-mail kupujícího.
- 2.10. Prodávající nenese odpovědnost za průběh platby v platební bráně, na kterou je kupující přesměrován v rámci úhrady kupní ceny.
- 2.11. Kupní smlouvu není možné po jejím uzavření ze strany kupujícího zrušit či jakkoli měnit, zejména není možné žádat vrácení kupní ceny či změnu termínu návštěvy návštěvnických objektů.
- 2.12. Za ztracenou vstupenku se neposkytuje náhrada, nelze vystavit duplikát vstupenky. Jakýkoliv dodatečný zásah na vstupence ji činí neplatnou. Kupující není oprávněn zakoupené vstupenky dále přeprodávat.
- 2.13. Za platnost a pravost vstupenky zakoupené mimo internetový obchod prodávající neodpovídá.
- 2.14. Vstupenku je možné uplatnit (použít) pouze jedenkrát (u kombinované vstupenky u každého návštěvnického objektu nejvýše jedenkrát). Po prvním načtení čárového kódu umístěné na vstupence při vstupu do návštěvnických objektů je vstupenka pro další použití zneplatněna.
- 2.15. V případě zrušení prohlídky a vrácení kupní ceny prodávajícím bude kupní cena výlučně kupujícím, který vstupenku na předmětnou prohlídku zakoupil, a to neprodleně (nejpozději do 14 dnů) vrácena plná kupní cena na bankovní účet, ze kterého byla provedená platba za vstupenky.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1. Vstupenka opravňuje ke vstupu do návštěvnických objektů dle specifikací uvedených na této vstupence včetně přesného data (případně času).
- 3.2. Kupující, respektive držitel vstupenky, je povinen před vstupem do návštěvnických objektů předložit zakoupenou a platnou vstupenku, a to buď v listinné podobě, kterou získá vytištěním zasláné elektronické vstupenky, nebo v elektronické podobě. V opačném případě mu nebude umožněn vstup do návštěvnických objektů.
- 3.3. Pokud se držitel vstupenky neprokáže před vstupem do návštěvnických objektů platnou vstupenkou na dané datum, nebude této osobě umožněn vstup do návštěvnických objektů.

Stejně tak nebude umožněn vstup do návštěvnických objektů osobě, která se prokázala vstupenkou se sníženou cenou, ale neprokázala nárok na toto snížení (příslušný věk, členství ve věrnostním programu, vlastnictví oprávnění ve formě příslušného průkazu apod.).

- 3.4. Pokud se držitel vstupenky dostaví do návštěvnických objektů v jiném než sjednaném termínu (tj. v konkrétní den, případně čas, na který je vstupenka vystavena), nebude mu umožněn vstup. Pokud sjednaný termín uvedený na vstupence uplyne bez využití vstupenky, prodávajícímu za ni náleží kupní cena v plné výši a kupující či držitel vstupenky nebude oprávněn žádat zpět vrácení ceny vstupenky.
- 3.5. Předložením vstupenky při vstupu do návštěvnických objektů vyjadřuje držitel vstupenky souhlas s pravidly sdělenými prodávajícím/ jeho zaměstnanci/ pověřenými osobami a je povinen se podrobit návštěvnímu řádu návštěvnických objektů a veškerým pokynům prodávajícího.
- 3.6. Držitel vstupenky je zejména povinen se při vstupu a pobytu v návštěvnických objektech nedotýkat vystavených exponátů a je povinen pohybovat se pouze po vyznačených trasách.
- 3.7. Zvířata mají zákaz vstupu na prohlídku.
- 3.8. Držitel vstupenky bere na vědomí, že odpovědnost za nezletilé osoby, či za osoby s omezenou svéprávností, nese jejich zákonný zástupce, opatrovník či jejich doprovod.
- 3.9. V případě, že držitel vstupenky poruší svým chováním obecně závazné právní předpisy nebo návštěvní řád návštěvnických objektů nebo pokyny prodávajícího, jeho zaměstnanců či pověřených osob, vystavuje se nebezpečí postihu ze strany prodávajícího, kterým je zejména okamžité ukončení prohlídky návštěvnických objektů pro držitele vstupenky, který se dopustil tohoto porušení a jeho vykázaní, kterému je povinen se podrobit.
- 3.10. Držitel vstupenky odpovídá za veškeré škody, které způsobí v rámci prohlídky návštěvnických objektů při nedodržení pokynů prodávajícího nebo při nedodržení pravidel stanovených návštěvním řádem návštěvnických objektů.
- 3.11. Prodávající je v odůvodněných případech (zejména, ale nikoli výlučně, z technických a provozních důvodů) oprávněn uzavřít návštěvnické objekty. V případě uzavření návštěvnických objektů bude kupujícímu, kterému byl tímto uzavřením znemožněn vstup do návštěvnických objektů, kupní cena vrácena (postupem dle čl. 2.14. těchto všeobecných obchodních podmínek).
- 3.12. Kupující souhlasí ve smyslu ustanovení § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů, se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu či na telefonní číslo kupujícího, pokud to při nákupu vstupenek výslovně nezakázal. Svou informační povinnost vůči kupujícímu ve smyslu čl. 13 nařízení GDPR související se zpracováním osobních údajů kupujícího pro účely zasílání

obchodních sdělení plní prodávající prostřednictvím dokumentu podle čl. 7.1. těchto všeobecných obchodních podmínek.

4. Odstoupení od kupní smlouvy

4.1. Kupující, který je spotřebitelem, bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 písm. j) občanského zákoníku nemůže odstoupit od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím internetového obchodu postupem dle ustanovení § 1829 občanského zákoníku (tj. ve lhůtě 14 dnů bez uvedení důvodu), neboť se jedná o smlouvu o využití volného času, podle níž má být plněno v určitém datu nebo v určitém období.

5. Zvláštní ustanovení o závazcích z kupní smlouvy uzavírané se spotřebitelem

5.1. Ustanovení tohoto čl. 5 se použijí na kupní smlouvu, která je uzavírána s kupujícím, který je spotřebitelem, a na závazky z ní vzniklé.

5.2. Uzavřená kupní smlouva je uložena u prodávajícího v elektronické podobě a není přístupná.

5.3. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

5.4. Jednotlivé technické kroky vedoucí k uzavření kupní smlouvy:

- a) otevření internetového obchodu;
- b) provedení výběru konkrétního data (případně i času) návštěvy návštěvnických objektů a počtu vstupenek;
- c) vyplnění údajů o kupujícím prostřednictvím internetovém obchodu včetně vyplnění identifikačních a kontaktních údajů kupujícího (fakturační údaje);
- d) zaškrtnutí políčka, jímž kupující potvrdí seznámení se s všeobecnými obchodními podmínkami;
- e) provedení úhrady kupní ceny.

5.5. Kupující má právo zjistit a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat před podáním objednávky.

5.6. Prodávající po uzavření kupní smlouvy poskytne kupujícímu v textové podobě kromě znění kupní smlouvy (potvrzení objednávky) i znění těchto obchodních podmínek, a to prostřednictvím elektronické přílohy e-mailu.

5.7. Kupující prohlašuje, že veškerá sdělení prodávajícího vůči kupujícímu byla učiněna jasně a srozumitelně, a to v jazyce, ve kterém je uzavřena kupní smlouva.

5.8. Prodávající se zavazuje činit veškerá budoucí sdělení vůči kupujícímu jasným a srozumitelným způsobem, a to v jazyce, ve kterém je uzavřena kupní smlouva.

5.9. S případnými stížnostmi je kupující oprávněn obrátit se na prodávajícího, a to zejména formou emailu na emailovou adresu prodávajícího reklamace@strahovskyclaster.cz, kde bude stížnost vyřízena v souladu s interním procesem prodávajícího. Pokud by stížnost nebyla vyřízena ke

spokojenosti kupujícího, který je spotřebitelem, může svou stížnost adresovat níže uvedenému subjektu mimosoudního řešení sporů nebo prostřednictvím níže uvedené ODR platformy.

5.10. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.cz

Internetová stránka tohoto subjektu je:

Web: www.adr.coi.cz

Kupující může využít rovněž platformu pro řešení sporů online (ODR platforma), která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

6. Práva z vadného plnění a jejich uplatnění (reklamac)

6.1. Nesplní-li prodávající povinnosti vyplývající z kupní smlouvy vůbec, nebo plnil-li vadně, zejména tedy neplnil-li řádně a včas (např. neplnil-li prodávající v ujednaném množství, jakosti a provedení), může kupující uplatnit své právo z vadného plnění u prodávajícího (dále „**reklamac**“). V rámci reklamac je kupující povinen uvést svoje kontaktní údaje. Není-li reklamac učiněna u prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující zjistit, soud právo z vadného plnění kupujícímu nepřizná. Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.

6.2. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo:

- a) na odstranění vady dodáním nové vstupenky,
- b) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- c) odstoupit od smlouvy.

Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva podle odst. 7.3 těchto obchodních podmínek.

6.3. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

- 6.4. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou nebo dodáním nového plnění. Volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
- 6.5. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.
- 6.6. Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.
- 6.7. Veškeré reklamace a dotazy je ze strany kupujícího třeba doručit prodávajícímu bez zbytečného odkladu elektronickou poštou na e-mailovou adresu reklamace@strahovskyklaster.cz. Kupující je povinen uvést ve své reklamaci svoji e-mailovou adresu, v rámci které bude probíhat komunikace prodávajícího s kupujícím ohledně reklamace. Kupující, který je spotřebitelem, je oprávněn učinit reklamaci jakoukoli formou.
- 6.8. Je-li kupující spotřebitelem, je prodávající povinen reklamaci včetně odstranění vady vyřídit a spotřebitele o tom informovat nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty má kupující právo na odstoupení od uzavřené kupní smlouvy nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 6.9. Proávající vydá kupujícímu, který je spotřebitelem, při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Dále prodávající zašle kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Informace o nakládání a ochraně osobních údajů kupujícího jsou uveřejněny na webových stránkách www.strahovskyklaster.cz v sekci **Zásady ochrany osobních údajů**.
- 7.2. Kupní smlouva a všeobecné obchodní podmínky a veškerá práva a povinnosti z nich plynoucí, včetně práv a povinností z porušení kupní smlouvy a všeobecných obchodních podmínek, jakož i záležitosti v kupní smlouvě a všeobecných obchodních podmínkách neupravené, se řídí českým právním řádem, zejména pak občanským zákoníkem.
- 7.3. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

7.4. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

V Praze dne 15.2.2024

Královská kanonie premonstrátů na Strahově