

Všeobecné obchodní podmínky NKP Vyšehrad pro prodej e-vstupenek a vstupenek

Článek 1 Obecná ustanovení

1. Národní kulturní památka Vyšehrad je příspěvková organizace zřízená hl. m. Prahou, se sídlem V Pevnosti 159/5b, 128 00 Praha 2, IČ: 00419745 (dále jen „NKPV“).
2. Tyto obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran z právních vztahů mezi NKPV a zákazníkem založených nákupem e-vstupenky a vstupenky opravňujícím k prohlídce objektu ve správě NKPV (dále jen „památkový objekt“) nebo k účasti na programové akci pořádané NKPV, nabízené prostřednictvím webového portálu NKPV a jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené nákupem této služby (e-vstupenky) mezi NKPV a zákazníkem (dále jen „Smlouva“). Pravidla uvedená v těchto VOP pro e-vstupenku se přiměřeně použijí i na vstupenku zakoupenou na prodejních místech NKPV.
3. Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, která je kupujícím vstupenky (dále jen „Zákazník“).
4. Informace o prohlídkách a akcích pořádaných NKPV jsou uvedeny na stránkách www.praha-vysehrad.cz a na prodejních místech NKPV.
5. NKPV je jediným provozovatelem webového portálu pro prodej e-vstupenek hostovaném na internetovém portálu jiného dodavatele <https://portal.colosseum.eu/tours?mrsid=228>. NKPV je při prodeji e-vstupenek ve vztahu k Zákazníkovi prodávajícím. Veškeré povinnosti prodávajícího ze Smlouvy plní NKPV.
6. Zprostředkovatelem on-line prodeje vstupenek na prohlídky a akce pořádané NKPV a provozovatelem internetového nákupního systému ColosseumTicket je společnost Perfect System s.r.o., se sídlem Radlická 3301/68, 150 00 Praha 5, IČ: 26480981. Další podmínky nákupu on-line vstupenek jsou uvedeny na adrese <https://www.colosseumticket.cz/cs/obchodni-podminky>.
7. Ustanovení Smlouvy mají přednost před VOP.
8. Kontaktní a identifikační údaje NKPV:
 - Název: Národní kulturní památka Vyšehrad, příspěvková organizace hl. m. Prahy
 - Sídlo a adresa pro doručování: V Pevnosti 159/5b, 128 00 Praha 2
 - IČO: 00419745
 - E-mail: sekretariat@praha-vysehrad.cz
 - Telefon: +420 241 410 348 (po-pá, 9-16 hod)
 - Datová schránka: h528pgw

Článek 2 Smlouva mezi zákazníkem a NKPV

1. Smlouva mezi Zákazníkem a NKPV vzniká nákupem e-vstupenky, která slouží Zákazníkovi jako potvrzení smluvního vztahu, a je uzavřena potvrzením tlačítka „Zaplatit nyní“ Zákazníkem. Smlouva není vyhotovována v listinné podobě, Zákazník obdrží potvrzení o provedeném nákupu e-vstupenky e-mailem (dále jen „Potvrzovací e-mail“). E-vstupenka je Zákazníkovi zaslána v příloze potvrzovacího e-mailu.
2. Komunikace mezi NKPV a Zákazníkem se uskutečňuje použitím prostředků komunikace na dálku, a to prostřednictvím webového portálu pro prodej e-vstupenek a dalších, zejména prostřednictvím e-mailu. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady na prostředky komunikace na dálku vzniklé Zákazníkovi při uzavření Smlouvy si hradí Zákazník sám.
3. Uzavření Smlouvy opravňuje Zákazníka k plnění, které je předmětem Smlouvy, Zákazník je však vždy povinen dodržovat pravidla stanovená návštěvním a provozním řádem památkového objektu, jehož prohlídky se Zákazník účastní, nebo kde se koná programové akce, na kterou má zakoupenou e-vstupenku.
4. Při nákupu e-vstupenky je Zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny požadované údaje. Údaje jím uvedené jsou NKPV považovány za správné.
5. NKPV není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1 písm. n) zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
6. V okamžiku uzavření Smlouvy, vzniká Zákazníkovi závazek k zaplacení celkové ceny e-vstupenky; tím není dotčeno ustanovení čl. 7. VOP.

Článek 3 E-vstupenka

1. Nákup e-vstupenky na webovém portálu NKPV je možný bez registrace anebo s registrací.

Nákup bez registrace

V případě nákupu bez registrace dochází k automatickému uchování údajů o objednavce a e-vstupence na webovém portálu NKPV pro nákup e-vstupenek po dobu 2 dnů (tzv. automatická registrace); po uplynutí 2 dnů budou informace o provedené objednávce a nákupu e-vstupenky vymazány. Ozámení o automatické registraci bude Zákazníkovi zasláno e-mailem ihned po objednání e-vstupenky.

Nákup s registrací

Zákazník se může registrovat na webovém portálu NKPV pro nákup e-vstupenek (tzv. trvalá registrace). V případě nákupu e-vstupenky registrovaným Zákazníkem dochází k trvalému uchování údajů o všech nákupech e-vstupenek Zákazníka.

2. E-vstupenka je přenosná. NKPV neručí za platnost a pravost e-vstupenek zakoupených mimo webový portál NKPV. NKPV dále neručí za e-vstupenky zveřejněné Zákazníkem např. na sociálních sítích, kdy může dojít k jejich zneužití.
3. E-vstupenka opravňuje svého držitele k jednorázovému vstupu do Zákazníkem zvoleného památkového objektu v termínu a čase na ní uvedeném. Za držitele e-vstupenky pro vstupní kontrolu je považován návštěvník, který e-vstupenku předloží jako první. Základním identifikátorem je QR kód uvedený na e-vstupence.
4. E-vstupenku zaslou v potvrzovacím e-mailu nemusí Zákazník tisknout, postačí ji předložit ke kontrole v elektronické podobě.
5. E-vstupenka obsahuje údaj o místě a čase návštěvy památkového objektu, počet osob, které mají oprávnění ke vstupu, celkovou cenu za všechny osoby oprávněné ke vstupu na základě e-vstupenky a QR kód umožňující kontrolu platnosti e-vstupenky.
6. Pro nákup e-vstupenky je možný výhradně jediný způsob platby, a to prostřednictvím platební karty. Jiným způsobem nelze cenu e-vstupenky zaplatit.

Článek 4

Postup při nákupu e-vstupenky

1. Zákazník se zavazuje užívat webový portál NKPV pro nákup e-vstupenek v souladu s jeho určením a v rozsahu, který není na úkor práv ostatních Zákazníků NKPV.
2. Zákazník uskuteční nákup e-vstupenky takto:
 - a) **Výběr prohlídkového okruhu (akce)**

Zákazník vybere konkrétní prohlídkový okruh (akci) na webových stránkách www.praha-vysehrad.cz v nabídce „Prohlídky“ nebo u konkrétního prohlídkového okruhu (akce) zvolením tlačítka „Vstupenky“.
 - b) **Volba parametrů e-vstupenky**

Zákazník následně v postupně na sobě logicky navazujících krocích, označováním v jednotlivých polích, vybere z nabídky konkrétní parametry e-vstupenky:
Volba data, času a prohlídkového okruhu.

Zákazník z nabídky označením tlačítka „Vstupenky“ vybere nákup e-vstupenky na konkrétní datum, čas a prohlídkový okruh památkového objektu.
Volba kategorie návštěvníka a počtu osob.

Použitím tlačítek + a – Zákazník volí konkrétní kategorii návštěvníka a počet e-vstupenek, které chce zakoupit. Celková cena za Zákazníkem zvolený počet e-vstupenek se zobrazí pod poli. Volbu parametrů e-vstupenky Zákazník potvrdí označením tlačítka „Do košíku“.
 - c) **Rekapitulace košíku a objednávka**

Zákazníkovi se v dalším kroku automaticky zobrazí obsah jeho košíku s uvedením zvolené cenové kategorie návštěvníka a výše vstupného. Počet návštěvníků lze snížit odstraněním libovolného řádku tlačítkem x. Pro dodatečné přidání návštěvníků je možné se vrátit tlačítkem Zpět. Tlačítko Přidat další položky vrátí Zákazníka na úvodní stranu s výběrem prohlídek. Zákazník si může koupit vstupenky na více prohlídek zároveň. Zákazník nemůže zvolit způsob doručení ani způsob platby – nákup e-vstupenky prostřednictvím webového portálu NKPV umožňuje pouze nákup e-vstupenek (elektronických vstupenek) se způsobem platby pouze prostřednictvím platební karty. Ve spodní části Zákazník vyplní základní kontaktní údaje pro nákup e-vstupenky, a to v závislosti na způsobu nákupu:
Rychlý nákup (tzv. automatická registrace) slouží pro nákupy bez registrace. Zákazník vyplní své jméno, příjmení, emailovou adresu a telefon. Tyto údaje NKPV zpracovává a ukládá v souladu se zásadami ochrany osobních údajů. Zákazníkem uvedený email slouží jako emailová adresa pro zaslání e-vstupenky. Údaje jsou uloženy v pokladním systému jen pro potřeby případných reklamací nebo vyřízení požadavků Zákazníka, nebo pro informování o aktuálních změnách týkajících se Smlouvy resp. vybrané prohlídky. Na emailovou adresu Zákazníka je odeslán email s informací o provedení automatické (tj. dočasné) registrace. Prodej prostřednictvím přihlášení v oddílu **Můj účet**. Zákazník zde má možnost přihlásit se do svého dříve založeného účtu nebo se zaregistrovat právě zde. Pravidla registrace jsou uvedena v čl. IX. těchto VOP. Emailová adresa uvedená v registraci slouží jako emailová adresa pro zaslání e-vstupenky. Zákazník může

provádět změny ve své objednávce po celou dobu nákupu, až do uskutečnění závazného nákupu e-vstupenky stisknutím tlačítka „Zaplatit nyní“.

d) Dokončení objednávky – závazný nákup e-vstupenky

Zákazník zaškrtnutím vyznačeného políčka označí souhlas s VOP; bez označení tohoto políčka a vyjádření souhlasu s VOP nelze objednávku dokončit. Zákazník zde může zkontrolovat celkovou částku k úhradě a následně označením tlačítka „Zaplatit nyní“ závazně objedná e-vstupenku podle parametrů jeho objednávky.

e) Zaplacení

Po kliknutí na tlačítko „Zaplatit nyní“ bude Zákazník přeměrován do zabezpečené platební brány, způsob platby je možný pouze platební kartou formou on-line platby.

f) Zaslání e-vstupenky

Po úspěšném uhrazení celkové ceny e-vstupenky bude Zákazník přeměrován zpět na webový portál NKPV. E-vstupenka bude doručena na e-mailovou adresu pro zaslání e-vstupenky uvedenou Zákazníkem v objednávce, spolu s textem VOP.

Článek 5

Cena a platební podmínky

1. Celková cena e-vstupenky je cena uvedená v objednávce Zákazníka po jejím dokončení (před potvrzením tlačítkem „Zaplatit nyní“) a je pro Zákazníka cenou konečnou; NKPV je osvobozena od placení DPH.
2. K ceně e-vstupenky nebudou připočteny žádné další náklady, platba prostřednictvím platební karty on-line je poskytována zdarma. Doručování e-vstupenky prostřednictvím e-mailu není zpoplatněno.
3. Platbu celkové ceny je Zákazník povinen uskutečnit po uzavření Smlouvy před doručením e-vstupenky. Úhradu celkové ceny lze provést pouze platební kartou online - v takovém případě probíhá platba přes platební bránu, přičemž platba se řídí podmínkami této platební brány. Kupní cena e-vstupenky je zaplacená okamžikem provedení platby prostřednictvím platební karty.
4. E-vstupenka slouží jako zjednodušený daňový doklad.

Článek 6

Doručení e-vstupenky

1. E-vstupenka bude Zákazníku doručena ihned po závazném potvrzení objednávky (potvrzením tlačítka „Zaplatit nyní“) a zaplacení celkové ceny e-vstupenky.
2. E-vstupenka je doručována výhradně e-mailem na adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě. NKPV nenese odpovědnost za platnost či dostupnost Zákazníkem zadané e-mailové adresy.
3. Zákazník si ihned po nákupu e-vstupenek zkontroluje emailovou schránku a doručení potvrzovacího emailu, kde v příloze e-mailu nalezne zakoupenou e-vstupenku a může si ji také stáhnout, a to prostřednictvím internetového odkazu uvedeného v potvrzovacím e-mailu. V případě, že Zákazník neobdrží potvrzovací e-mail ihned po zaplacení ceny e-vstupenky, oznámí tuto skutečnost nejpozději do 24 hodin NKPV písemně na emailovou adresu sekretariat@praha-vysehrad.cz, vždy však před termínem prohlídky stanoveném ve Smlouvě.
4. Po doručení e-vstupenky je Zákazník povinen ji zkontrolovat a v případě jakýchkoli vad tuto skutečnost neprodleně oznámit NKPV. Zákazník je oprávněn zvolit si způsob trvalého uchování e-vstupenky pro potřeby kontroly v památkovém objektu, učiní tak bez zbytečného odkladu po doručení potvrzovacího e-mailu. Po termínu vybrané prohlídky již nebude odkaz ke stažení, zasláný v potvrzovacím emailu, ani e-vstupenka, zasláná v jeho příloze, funkční.
5. Zákazník, který je registrovaným uživatelem, může své e-vstupenky dohledat po přihlášení do svého účtu na webových stránkách NKPV pro daný památkový objekt a může si předmětné e-vstupenky vytisknout anebo stáhnout. I tyto e-vstupenky jsou platné pouze do termínu konání vybrané prohlídky.

Článek 7

Odstoupení od Smlouvy, reklamace vad, zrušení prohlídky

1. Zákazník nemůže od smlouvy odstoupit a zakoupené e-vstupenky nelze v souladu s § 1837 písm. j) OZ vyměňovat ani vracet zpět, není-li dále výslovně uvedeno jinak.
2. V případě vady zasláné e-vstupenky je Zákazník oprávněn ji reklamovat u NKPV, nejpozději však do termínu prohlídky, pro kterou byla e-vstupenka zakoupena. V případě zjištění vady e-vstupenky při kontrole v místě prohlídky, je Zákazník oprávněn reklamovat e-vstupenku na místě, provedená reklamace mu bude písemně potvrzena v příslušném památkovém objektu.
3. Reklamací vad e-vstupenky Zákazník provede zasláním e-mailu na adresu sekretariat@praha-vysehrad.cz s uvedením konkrétní vady e-vstupenky zakoupené Zákazníkem, požadovaného způsobu vyřízení reklamace a s uvedením identifikačních údajů: e-mailové adresy Zákazníka uvedené ve Smlouvě, identifikace památkového objektu, kterého se e-vstupenka týká a data a času objednané prohlídky. O vyřízení reklamace bude Zákazník informován e-mailem do 30 dnů ode dne uplatnění práva z odpovědnosti za vady (reklamace). V případě vyřízení

reklamací formou vrácení vstupného, bude Zákazníkovi cena e-vstupenky vrácena do 10 pracovních dnů od vyřízení reklamací na platební kartu, ze které byla cena e-vstupenky uhrazena.

4. V případě poškození, zničení, ztráty nebo odcizení e-vstupenky nebude e-vstupenka nahrazována novou a Zákazníkovi nebude poskytnuta náhrada. Jakýkoli dodatečný zásah na e-vstupence ji činí neplatnou.
5. NKPV může prohlídku zrušit z bezpečnostních, provozních a technických důvodů. Informaci o zrušení sdělí NKPV Zákazníkovi písemně zasláním této informace na e-mailovou adresu, na kterou byla zaslána e-vstupenka a rovněž ji zveřejní jiným vhodným způsobem v zájmu informování veřejnosti, a to bez zbytečného odkladu po zrušení prohlídky.
6. Zákazník má v případě zrušení prohlídky nárok na vrácení zaplaceného vstupného; NKPV vstupné zašle do 14 dnů ode dne zrušení prohlídky na bankovní účet, ze kterého byla úhrada e-vstupenky provedena.
7. NKPV neodpovídá za nedoručitelnost e-mailů způsobenou technickými důvody, které nezpůsobil, ani za nedoručitelnost způsobenou chybným uvedením e-mailové adresy Zákazníkem.

Článek 8

Zákazníková registrace a ochrana osobních údajů

1. Zákazníková registrace není pro nákup e-vstupenky povinná. Zákazník má možnost nákupu bez registrace s tím, že pro tento tzv. rychlý prodej stačí poskytnout tyto osobní údaje: jméno, příjmení, telefon a emailovou adresu, a to vždy během jednotlivého nákupu.
2. Zákazník se může předem registrovat a vytvořit si zákaznický účet. Pro úspěšné vytvoření účtu je potřeba vyplnit tyto povinné údaje: jméno, příjmení, emailovou adresu, telefon a heslo. Heslo musí obsahovat minimálně 6 znaků.
3. Pro přihlášení do účtu použije Zákazník svoji emailovou adresu a heslo. Na tomto účtu pak Zákazník nalezne odkazy na jím zakoupené e-vstupenky, pouze však na ten památkový objekt, u kterého si registraci provedl.
4. Při registraci nebo během prodeje bez registrace poskytuje Zákazník NKPV osobní údaje. Zákazník je povinen uvádět všechny požadované údaje správně a pravdivě, za ty jsou NKPV považovány aktuální údaje na zákaznickém účtu nebo údaje uvedené v objednávce při nákupu e-vstupenky.
5. Bližší informace ohledně ochrany osobních údajů jsou uvedeny na webových stránkách NKPV www.praha-vysehrad.cz a na prodejních místech NKPV.

Článek 9

Společná a závěrečná ustanovení

1. Zákazník souhlasí s tím, že znění VOP může NKP Vyšehrad jednostranně měnit či doplňovat. Aktuální znění VOP je k dispozici na stránkách www.praha-vysehrad.cz a na prodejních místech v areálu NKPV. Nové VOP jsou závazné a účinné ode dne jejich zveřejnění, není-li v VOP uvedeno pozdější datum. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP.
2. Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, případně se takovým stane, namísto neplatného ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.
3. Pokud vztah související s užitím webového portálu ColosseumTicket pro nákup on-line vstupenek nebo právní vztah založený smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, řídí se vztah Zákazníka a NKPV českým právem.
4. V případě, že mezi NKPV a Zákazníkem, který je spotřebitelem, dojde ke vzniku spotřebitelského sporu v souvislosti s nákupem vstupenky, jež se nepodaří vyřešit vzájemnou domluvou, může kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: <http://adr.coi.cz>. Zákazník může rovněž využít platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: www.ec.europa.eu/consumers/odr.
5. Tyto VOP nabývají platnosti dne 1. 1. 2025.

V Praze dne 18. prosince 2024

Ing. arch. Petr Kučera, Ph.D.
ředitel Národní kulturní památky Vyšehrad