

OBCHODNÍ PODMÍNKY A NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD

Česká filharmonie

Obchodní podmínky

příspěvkové organizace Česká filharmonie

se sídlem Alšovo nábřeží 12, Praha 1, PSČ 110 00

identifikační číslo: 00023264

zapsané u Ministerstva kultury ČR pod čj. 5262/93

pro prodej vstupenek, abonentních vstupenek, poukazů na vstup na koncerty a dalšího zboží v prodejních místech České filharmonie a prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.ceskafilharmonie.cz.

1. Úvodní ustanovení a vymezení pojmů

- 1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) příspěvkové organizace Česká filharmonie, se sídlem Alšovo nábřeží 12, Praha 1, PSČ 110 00, identifikační číslo: 00023264, zapsané u Ministerstva kultury ČR pod čj. 5262/93 (dále též „**prodávající**“) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou či právnickou osobou v prodejních místech České filharmonie v Rudolfinu a prostřednictvím online prodeje vstupenek a dalšího zboží na internetové adrese www.ceskafilharmonie.cz, a to prostřednictvím webového rozhraní (dále též „**webové rozhraní obchodu**“).
- 1.2. Obchodní podmínky dále upravují práva a povinnosti smluvních stran při využívání nákupu vstupenek v prodejních místech České filharmonie v Rudolfinu a přes webové stránky prodávajícího umístěné na adrese www.ceskafilharmonie.cz (dále jen „**webová stránka**“) a další související právní vztahy.
- 1.3. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.
- 1.4. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém a anglickém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém a anglickém jazyce.
- 1.5. „**Návštěvník**“ je subjekt, který s Českou filharmonií uzavřel kupní smlouvu na koncert pořádaný Českou filharmonií v pokladně České filharmonie v budově Rudolfinu (Alšovo nábřeží 12, Praha 1) nebo prostřednictvím internetu na stránkách www.ceskafilharmonie.cz.
- 1.6. „**Běžná vstupenka**“ je vstupenka tištěná v pokladně České filharmonie v Rudolfinu.
- 1.7. „**eVstupenka**“ je vstupenka, kterou Návštěvník obdrží ve formátu PDF pro vlastní vytištění na tiskárně, a to vždy po objednání a úhradě vstupenky na stránkách www.ceskafilharmonie.cz.
- 1.8. „**Zboží**“ jsou jakékoli jiné produkty než vstupenka, abonentní vstupenka nebo poukaz na vstup na koncerty, které prodávající nabízí v prodejních místech České filharmonie v Rudolfinu nebo na webovém rozhraní obchodu.
- 1.9. „**Kupující**“ je subjekt, který s Českou filharmonií uzavřel kupní smlouvu na Zboží.
- 1.10. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
- 1.11. Zakoupením vstupenky či vstupem na koncert se Návštěvník zavazuje tyto obchodní podmínky dodržovat; to platí i pro Kupujícího, který zakoupí jakékoli Zboží. Obchodní podmínky jsou pro obě strany závazné. Rozhodující je verze obchodních podmínek platná v den provedení platby kupní ceny.
- 1.12. Uvede-li Návštěvník či Kupující při uzavírání smlouvy své identifikační číslo nebo daňové identifikační číslo, bude považován za podnikatele a nebudou mu vznikat zákonná práva spotřebitele.

2. Zakoupení vstupenky a dárkového poukazu

- 2.1. Zakoupením vstupenky návštěvník souhlasí s dodržováním podmínek návštěvního řádu (viz článek 8.).
- 2.2. Návštěvník si může zakoupit vstupenky na koncert v pokladně České filharmonie v Rudolfinu (Alšovo nábřeží 12, Praha 1) a zaplatit je v hotovosti, kartou nebo zaměstnaneckými poukázkami, nebo prostřednictvím internetu a zaplatit je následujícími typy platebních karet: MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Visa, Visa Electron, American Express, JCB Cards, V Pay a Diners Club International.
- 2.3. Česká filharmonie akceptuje k platbám poukázky a elektronické platební karty společností Up (Unišek+ a Cadhoc), Sodexo (Flexi Pass, Relax pass a Focus pass), a Edenred (Edenred Benefits). Tyto poukázky nelze proměnit za hotovost. Na poukázky se nevrací. Doplatek ceny vstupenky nad vyšší hodnoty poukázek lze provést v hotovosti i platební kartou.
- 2.4. Každá vstupenka je unikátní a je určena pro jednorázový vstup vždy pouze na jeden konkrétní den konání koncertu; v jiný den není možno vstupenku uplatnit. Výjimku tvoří abonentní vstupenky (viz článek 4.).
- 2.5. Návštěvník je povinen si před zakoupením vstupenky ověřit pozici svého sedadla vůči pódiu. Po zakoupení vstupenky si je povinen překontrolovat správnost údajů na vstupence. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
- 2.6. Padělání vstupenky, abonentní vstupenky či dárkového poukazu je trestné.
- 2.7. Česká filharmonie neodpovídá za jakékoliv obtíže způsobené neoprávněným použitím nebo zkopírováním vstupenky či eVstupenky. Vstupenka či eVstupenka je neplatná, jestliže z ní nejsou patrné údaje potřebné pro její kontrolu nebo byla pozměněna dodatečnými úpravami.

- 2.8. Česká filharmonie může vystavit Návštěvníkovi při ztrátě nebo poškození vstupenky její duplikát. Tyto případy řeší individuálně zákaznický servis ČF. Vystavením duplikátu pozbývá původní vstupenka platnost.
- 2.9. Dárkové poukazy v hodnotě 500 Kč nebo 1000 Kč lze zakoupit v pokladně České filharmonie, bankovním převodem i online přes e-shop České filharmonie. Při nákupu dárkového poukazu nelze uplatnit žádnou ze slev.
- 2.10. Dárkovými poukazy České filharmonie lze platit vstupenky, nikoli zboží, a to jak v pokladně v Rudolfinu, tak online. Dárkové poukazy lze uplatnit pouze na vstupenky v celkové částce stejné nebo vyšší (s doplatkem), než je jejich hodnota, v případě nižší hodnoty nebude hotovost vrácena. Dárkové poukazy nelze uplatnit na nákup vstupenek na Novoroční odpolední koncert a Novoroční galakoncert. Dárkové poukazy nelze proměnit za hotovost.

3. Slevy

- 3.1. Česká filharmonie poskytuje následující typy slev.
- Dítě do 15 let
 - Student do 26 let
 - Senior nad 65 let
 - ZTP, ZPT/P
 - Abonentní ČF a ČSKH
 - Abonentní Národního divadla
 - Klienti a zaměstnanci Skupiny ČEZ a České spořitelny
- 3.2. Uplatnění nároku na slevu je Návštěvník povinen oznámit před zakoupením vstupenky. Na pozdější uplatnění slevy nebude brán zřetel.
- 3.3. Návštěvník prokazující se u vstupu na koncert vstupenkou, na které je uplatněna některá ze slev na vstupném uvedená v platném ceníku vstupného, je povinen svůj nárok na uplatňovanou slevu prokázat příslušným dokladem, a to předložením platného dokladu opravňujícího Návštěvníka ke slevě. V případě, že Návštěvník nepředloží platný doklad opravňující jej ke slevě, je povinen doplatit rozdíl v ceně zlevněného a plného vstupného na prodejním místě, kde vstupenku zakoupil. V případě nemožnosti prokázat oprávněnost nároku na slevu při kontrole vstupenek u vstupu do budovy vstupenka propadá. V případě eVstupenky, na niž byla uplatněna neoprávněná sleva, nelze doplatek z technických důvodů provést a eVstupenka propadá.
- 3.4. Online lze uplatnit pouze některé z uvedených slev. Pokud má návštěvník nárok na slevu, která nelze uplatnit online, je potřeba kontaktovat zákaznický servis ČF. Po zakoupení vstupenky již nelze slevu zpětně uplatnit.
- 3.5. Abonentní ČF a ČSKH mohou prostřednictvím zákaznického servisu ČF nebo pokladen ČF v Rudolfinu stornovat část koncertů, na které nemohou přijít, ze své abonentní vstupenky, a to minimálně 1 den před datem koncertu. Získají poukaz v hodnotě poměrné ceny koncertu v abonmá. Ten mohou uplatnit při jakémkoli způsobu nákupu vstupenek. Zákazník je vždy informován o platnosti slevového kuponu, jejíž dodržení je závazné.
- 3.6. Jednotlivé slevy poskytované Českou filharmonií se nesčítají.

4. Abonentní vstupenky

- 4.1. Abonentní vstupenky lze koupit nejpozději v den konání prvního koncertu dané abonentní řady. Po zahájení jednotlivé abonentní řady již nelze na tuto abonentní řadu abonentní vstupenku zakoupit.
- 4.2. Abonentní vstupenky jsou přenosné.
- 4.3. Abonentní vstupenky zakoupené v pokladně České filharmonie v Rudolfinu lze vyměnit nejpozději patnáct (15) dní před prvním koncertem abonentního cyklu na tomto místě po předložení platné vstupenky za jiné abonentní vstupenky, jednotlivé vstupenky či dárkový poukaz ve stejné či vyšší hodnotě.
- 4.4. Zaplacené vstupné za zakoupené abonentní vstupenky Česká filharmonie nevrací, lze jej pouze vyměnit za jiné vstupenky ve stejné nebo vyšší hodnotě.
- 4.5. Jednotlivé koncerty v rámci abonentní řady nelze vyměňovat za koncerty se stejným programem v jiných termínech/abonentních řadách. Pokud se držitel abonentní vstupenky nemůže zúčastnit jednotlivého koncertu své abonentní řady, může ho prostřednictvím zákaznického servisu stornovat nejpozději 1 den předem a získá tím poukaz v hodnotě poměrné ceny koncertu v abonmá. Takto lze stornovat maximálně polovinu celkového počtu koncertů v dané řadě.

5. Nákup a platba vstupenek zakoupených přes internet (eVstupenka)

- 5.1. Při nákupu eVstupenek lze prostřednictvím jedné transakce zakoupit vstupenky na více koncertů.
- 5.2. Při zakoupení eVstupenky není Návštěvníkovi účtován žádný manipulační poplatek nad rámec aktuální ceny vstupenky.
- 5.3. Následně po uzavření objednávky eVstupenky je Návštěvník přeměrován do zabezpečené platební brány, prostřednictvím které provede úhradu.

- 5.4. Návštěvník prostřednictvím platební brány zadá veškeré údaje potřebné pro úhradu kupní ceny požadované vstupenky.
- 5.5. Česká filharmonie neodpovídá za průběh platby v platební bráně.
- 5.6. Po úhradě kupní ceny eVstupenky a úspěšném dokončení objednávky bude Návštěvníkovi zaslána e-mailová zpráva s potvrzením transakce, která obsahuje údaje o zakoupených vstupenkách. Tato e-mailová zpráva nenahrazuje běžnou vstupenku nebo eVstupenku. V příloze e-mailové zprávy obdrží Návštěvník eVstupenku ve formátu PDF, která mu umožňuje vstup do sálu na příslušný koncert.
- 5.7. Česká filharmonie akceptuje při kontrole vstupu do budovy eVstupenky v tištěné i elektronické podobě.
- 5.8. Česká filharmonie neodpovídá za žádné obtíže způsobené neoprávněným použitím nebo zkopírováním eVstupenky. Vstup na koncert bude povolen pouze na základě té vstupenky, která bude předložena jako první. Při jakémkoli dalším předložení stejné eVstupenky nebude k takto předložené eVstupence přihlíženo a na jejím základě nebude povolen vstup do sálu, a to bez ohledu na to, kdo výše uvedenou vstupenku předloží. Při výměně eVstupenky za běžnou vstupenku v pokladně České filharmonie pozbývá eVstupenka platnost a vstup do sálu bude umožněn pouze majiteli běžné vstupenky z pokladny České filharmonie.
- 5.9. eVstupenka je neplatná, jestliže z ní nejsou patrné údaje potřebné pro její kontrolu nebo byla pozměněna dodatečnými úpravami. Dodatečnými úpravami se eVstupenka stává neplatnou.
- 5.10. eVstupenka je dále neplatná, jestliže je poškozena tak, že na ní nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jejího použití, nebo údaje na ní neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny.

6. Rezervace vstupenek

- 6.1. Abonentní vstupenky i vstupenky na jednotlivé koncerty lze rezervovat v pokladně ČF v Rudolfinu, přes zákaznický servis ČF nebo online na www.ceskafilharmonie.cz.
- 6.2. Česká filharmonie si vyhrazuje právo v případě, že shledá, že došlo ke zneužití možnosti rezervace vstupenek, zejména při opakovaném prodlužování nebo propadnutí rezervace, zákazníkovi neumožnit další rezervaci. Pokud si zákazník desetkrát bezprostředně za sebou nezakoupí rezervované vstupenky, zákaznický servis ČF ho upozorní e-mailem a po 24 hodinách jeho další rezervace automaticky zruší. Pro tyto účely je ČF oprávněna považovat za téhož zákazníka jakoukoli osobu užívající tutéž IP adresu.

7. Internetová rezervace vstupenek

- 7.1. Česká filharmonie umožňuje Návštěvníkovi provedení internetové rezervace vstupenek na vybrané koncerty na internetových stránkách www.ceskafilharmonie.cz.
- 7.2. V případě provedení internetové rezervace vstupenek Návštěvník volí požadovaný koncert, jeho čas, konkrétní místa v sále a kategorii.
- 7.3. Návštěvník po provedení rezervace obdrží e-mailovou zprávu, která obsahuje unikátní číslo provedené rezervace. Při nákupu těchto vstupenek v pokladně České filharmonie v Rudolfinu (Alšovo nábřeží 12, Praha 1) Návštěvník nahlásí dané rezervační číslo a na jeho základě zakoupí příslušné rezervované vstupenky. Další možností je platba kartou online z Návštěvníkova účtu po přihlášení na web České filharmonie.
- 7.4. E-mailová zpráva, kterou Návštěvník obdrží po uzavření internetové rezervace, rovněž obsahuje datum a čas platnosti rezervace. Pokud návštěvník nevyzvedne rezervované vstupenky v pokladně České filharmonie nebo neprodlouží rezervaci přes zákaznický servis České filharmonie v jeho provozní době do uvedeného data a času, rezervace bude automaticky zrušena.
- 7.5. V případě, že si Návštěvník vstupenky nevyzvedne v uvedeném čase, je Česká filharmonie oprávněna prodat je jinému zákazníkovi.
- 7.6. Česká filharmonie neodpovídá za chybné údaje zadané Návštěvníkem při uzavírání internetových rezervací (datum, čas, koncert, místa v sále).
- 7.7. Písemné objednávky platby na fakturu přes zákaznický servis České filharmonie jsou závazné. Vystavením faktury se považují vstupenky za závazně objednané. Po vystavení faktury již nelze provádět žádné změny (storno, měnit počet nebo kategorii vstupenek, termín koncertu nebo jméno a adresu odběratele). Fakturu lze vystavit pouze na základě domluvy se zákaznickým servisem ČF, fakturu nelze vystavit zpětně na již zaplacené vstupenky. Faktury jsou zaslány v elektronické podobě (v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění). Kupní cena vstupenek je považována za zaplacenou teprve připsáním celé částky kupní ceny na účet České filharmonie. Fakturovanou částku lze uhradit pouze převodem, hotovostní úhrada v pokladně ČF není možná. Vstupenky zůstávají vlastnictvím České filharmonie až do okamžiku zaplacení celé kupní ceny (výhrada vlastnictví). Závazně objednané vstupenky jsou vydávány v pokladně České filharmonie v budově Rudolfinu až po úplném zaplacení jejich kupní ceny, není-li dohodnuto jinak.

8. Návštěvní řád

- 8.1. Koupí vstupenky se návštěvník zavázal k dodržování Návštěvního řádu.
- 8.2. Návštěvník je oprávněn obsadit pouze místo určené vstupenkou.
- 8.3. Platnou vstupenku je Návštěvník povinen mít k dispozici po celou dobu návštěvy koncertu. V případě ztráty vstupenky kdekoliv v placené zóně místa konání koncertu může být Návštěvník požádán o opuštění prostor bez jakékoliv náhrady. Návštěvník je povinen předložit po vyzvání pořadatelskou službou platnou vstupenku. Pokud její předložení odmítne, může být požádán o opuštění prostor bez jakékoliv náhrady.
- 8.4. Česká filharmonie prostřednictvím své pořadatelské a bezpečnostní služby je oprávněna provádět při vstupu do sálu bezpečnostní kontrolu, včetně kontroly předmětů vnášených do budovy Rudolfiny.
- 8.5. Návštěvník není oprávněn vnášet své potraviny a nápoje anebo konzumovat potraviny či nápoje v jiných prostorech Rudolfiny, než k tomu výhradně určených a takto označených.
- 8.6. Vstupem do koncertního sálu uděluje Návštěvník České filharmonii souhlas s tím, že v souvislosti s konáním koncertu a v prostorách budovy Rudolfiny mohou být pořizovány fotografie a audiovizuální záznamy zachycující Návštěvníka, které mohou být následně užívány. Za pořizování a užívání takových fotografií a audiovizuálních záznamů nenáleží odměna ani jiná náhrada. Tento souhlas se vztahuje i na nezletilé osoby v doprovodu Návštěvníka.
- 8.7. Návštěvníkům akcí v prostorách Rudolfiny je zakázáno vnášet dovnitř nebezpečné a rozměrné předměty, jako například střelné zbraně, nože a nářadí, hořlaviny a traskaviny, omamné látky, profesionální záznamovou a reprodukcí techniku, velká zavazadla (batohy, kufry, velké tašky).
- 8.8. Návštěvník je povinen odložit si svrchní oděvy a osobní zavazadla na k tomu určeném místě (šatny). V opačném případě mu může být zamezen přístup do sálu. Zavazadla mohou být podrobena bezpečnostní kontrole.
- 8.9. Při příchodu po začátku koncertu nebude moci být Návštěvník vpuštěn do sálu. Možnost vpuštění do sálu mezi skladbami nebo až o přestávce stanoví pořadatelská služba podle dohody s organizátorem koncertu. Návštěvník je povinen respektovat pokyny pořadatelské služby.
- 8.10. Při návštěvě koncertu České filharmonie jsou Návštěvníci žádáni o zachování konvence společenského oděvu.
- 8.11. V prostorách Rudolfiny (zejména v koncertním sále a v průběhu koncertu) platí přísný zákaz fotografování a pořizování audio a video záznamů. Rovněž zde platí zákaz používání mobilních telefonů. Pořadatelská služba má právo dodržování tohoto zákazu po celou dobu trvání koncertu kontrolovat. V případě neoprávněného pořízení takovýchto záznamů má pořadatelská služba České filharmonie právo pořízené záznamy smazat.
- 8.12. Ve všech prostorách Rudolfiny je Návštěvníkům zakázáno kouřit.

9. Nákup Zboží

- 9.1. Kupující může zakoupit Zboží v prodejních místech České filharmonie v Rudolfinu nebo na webovém rozhraní obchodu. Úhrada kupní ceny je možná v hotovosti, platební kartou (uvedenou v bodu 2.2.) nebo bankovním převodem.
- 9.2. Prezentace Zboží na webovém rozhraní obchodu popisuje Zboží a jeho hlavní vlastnosti, avšak je pouze informativní a není návrhem na uzavření kupní smlouvy. Prodávající není povinen ohledně konkrétní položky kupní smlouvu uzavřít. Prezentace Zboží uvádí cenu Zboží včetně DPH.
- 9.3. Při objednávání Zboží na webovém rozhraní obchodu volí Kupující zejména konkrétní Zboží („vkládá“ je do online nákupního košíku), způsob platby (úhrady kupní ceny) a údaje o požadovaném způsobu doručení, přičemž potvrzuje informace o nákladech spojených s doručením produktů (souhrnně dále též „objednávka“). Před odesláním objednávky je Kupujícímu umožněno zkontrolovat a změnit údaje, které do objednávky uvedl, včetně možnosti zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání údajů do objednávky. Údaje uvedené v odeslané objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající obdržení objednávky neprodleně potvrdí Kupujícímu elektronickou poštou na adresu udanou Kupujícím. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství, hmotnost, výše kupní ceny, předpokládané náklady na balení a dodání) žádat, aby Kupující dodatečně objednávku potvrdil, případně Kupujícímu navrhnout změnu smluvních podmínek a/ nebo mu sdělit dodatečné informace (e-mailem, telefonicky, písemně).
- 9.4. Kupní smlouva je uzavřena doručením přijetí objednávky (akceptace) ze strany prodávajícího Kupujícímu; akceptace objednávky se zasílá Kupujícímu elektronickou poštou na adresu udanou Kupujícím.
- 9.5. Kupující souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé Kupujícímu při použití těchto komunikačních prostředků v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory apod.) si hradí Kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby (prodávající si neúčtuje za tyto služby žádné zvláštní poplatky).

- 9.6. Součástí informací v online nákupním košíku a součástí akceptace objednávky prodávajícím jsou informace o výdejním místě a čase výdeje předem zaplaceného Zboží. Předem zaplacené Zboží si lze osobně vyzvednout na výdejním místě určeném pro Zboží až po odeslání sdělení prodávajícím Kupujícímu, že Zboží je možno vyzvednout. Část sortimentu Zboží je k dispozici v prodejních místech prodávajícího pro přímý nákup kartou/hotově bez předchozího objednání a zaplacení prostřednictvím webového rozhraní obchodu. Takový sortiment nemusí odpovídat rozsahem sortimentu prezentovanému na webovém rozhraní obchodu.
- 9.7. Prodávající si vyhrazuje právo dodat Kupujícímu objednané Zboží teprve po úplné úhradě celkové kupní ceny. Prodávající je oprávněn požadovat zálohovou platbu též formou vystavení zálohové faktury před dodáním Zboží. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
- 9.8. Případné slevy poskytnuté prodávajícím nelze kombinovat, nestanoví-li prodávající výslovně něco jiného.
- 9.9. Prodávající zajišťuje následující způsoby vydání či doručení Zboží:
 - osobní odběr na prodejních místech prodávajícího
 - poštou v rámci České republiky (ke kupní ceně je připočítáno poštovné 60,- Kč)
 - dodání prostředky elektronické komunikace (v případě Zboží, které by mělo charakter digitálního obsahu)
- 9.10. Jednotlivé způsoby vydání či doručení jsou nabízeny dle aktuální dostupnosti a podle toho, o jaké konkrétní Zboží jde. Kupující musí respektovat možnosti nabízené ve webovém rozhraní obchodu, zvláště při kombinaci nákupu různých druhů Zboží.
- 9.11. Pokud je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku Kupujícího, nese Kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.
- 9.12. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat Zboží na místo určené Kupujícím v objednávce, je Kupující povinen Zboží při dodání převzít.
- 9.13. Pokud je nutno z důvodů na straně Kupujícího Zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je Kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním či s jiným způsobem doručení.
- 9.14. Kupující je povinen bezprostředně při dodání přezkontrolovat stav zásilky (počet balíků, neporušenost balení, vnější poškození zásilky). Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku Kupující převezme, je nezbytné neúplnou nebo poškozenou zásilku ihned oznámit emailem nebo poštou prodávajícímu.
- 9.15. Lhůta doručení pro Zboží je zpravidla 3 pracovní dny po předání zásilky přepravci. Pokud je zboží skladem, je předáváno přepravci zpravidla do 1 pracovního dne po akceptaci objednávky.
- 9.16. Kupující je o doručení Zboží nebo o jeho připravenosti k osobnímu odběru informován prostřednictvím e-mailu.
- 9.17. V případě osobního odběru Zboží, které bylo předem uhrazeno nebo je hrazeno hotově či kartou při převzetí, může prodávající či jeho smluvní partner požadovat předložení identifikačního průkazu (občanský průkaz, cestovní pas) za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů z trestné činnosti. Bez předložení relevantního dokladů může prodávající či jeho smluvní partner odmítnout Zboží vydat.
- 9.18. Pokud si Kupující Zboží nevyzvedne do 10 měsíců od okamžiku jeho zakoupení, připadá Zboží zpět prodávajícímu do jeho vlastnictví bez jakékoliv náhrady Kupujícímu.
- 9.19. Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky prodávajícího, jsou-li prodávajícím vydány.

10. Ochrana osobních údajů

- 10.1. Zpracování osobních údajů Návštěvníka či Kupujícího v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy uzavírané mezi Českou filharmonií a Návštěvníkem či Kupujícím probíhá v souladu s obecně závaznými právními předpisy s tím, že Česká filharmonie vydala Zásady zpracování osobních údajů v rámci plnění své informační povinnosti vůči subjektům údajů; tyto jsou dostupné na webových stránkách České filharmonie.
- 10.2. Osobní údaje Návštěvníka či Kupujícího jsou zpracovávány za účelem realizace smluvního vztahu, zejména prodeje běžných vstupenek, eVstupenek a Zboží, realizace rezervace Běžných vstupenek prostřednictvím internetu, pro účely reklamace nebo informace o zrušeném koncertu a získávání zpětné vazby Návštěvníka či Kupujícího ohledně plnění České filharmonie ve prospěch Návštěvníka či Kupujícího. Česká filharmonie garantuje, že veškeré osobní údaje Návštěvníka či Kupujícího jsou přísně utajeny a budou užívány pouze v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 10.3. Údaje, které budou sloužit pro úhradu kupní ceny eVstupenek a Zboží prostřednictvím internetu, jsou poskytovány přímo společností provozujícím zabezpečené internetové platební brány, Česká filharmonie nemá k těmto údajům přístup. Tyto údaje jsou chráněny v souladu se všeobecnými podmínkami provozovatelů těchto zabezpečených internetových platebních bran.

11. Reklamační podmínky vstupenek

- 11.1. Česká filharmonie si vyhrazuje právo na změnu programu a účinkujících bez vrácení vstupného.
- 11.2. Vstupenky zakoupené v pokladně v České filharmonie v Rudolfinu lze vyměnit tamtéž za vstupenky ve stejné či vyšší hodnotě, a to pouze při předložení platné vstupenky. Návštěvník je povinen rozdílné ceny doplatit. Vstupenky lze také vyměnit za dárkové poukazy nebo poukazy v hodnotě zakoupených vstupenek, vše nejpozději sedm (7) dní před dnem konání koncertu.
- 11.3. Vstupenky zakoupené online, tj. eVstupenky, nelze stornovat ani vyměnit za vstupenky na jiný koncert. Lze je vyměnit za poukaz ve stejné hodnotě, a to v pokladně České filharmonie v Rudolfinu nebo přes zákaznický servis.
- 11.4. V případě, že Návštěvníkovi bude po provedení platby vstupenek pomocí platební karty v pokladně či při nákupu na www.ceskafilharmonie.cz odečtena z jeho účtu částka v nesprávné výši, je Návštěvník oprávněn tuto skutečnost reklamovat pouze u banky, která vydala platební kartu, kterou Návštěvník použil k platbě za vstupenky.
- 11.5. Dárkové poukazy a zvýhodněné vstupenky vydané na základě smluvních podmínek s partnery České filharmonie a pro propagační účely České filharmonie nelze vyměnit za jiné, ani je proměnit za hotovost. Na tyto vstupenky se nevztahují případná další zvýhodnění nebo bonusy.
- 11.6. Dojde-li ke zrušení koncertu, na které si Návštěvník již zakoupil běžnou vstupenku nebo eVstupenku, bude Návštěvníkovi vráceno vstupné za těchto podmínek:
- a) pokud byla vstupenka zakoupena v pokladně České filharmonie v Rudolfinu, bude Návštěvníkovi vrácena zaplacená cena, pokud se bez zbytečného odkladu dostaví do pokladny, kde vstupenku zakoupil, nejpozději však do 14 dnů ode dne zrušení koncertu;
 - b) pokud se jedná o eVstupenku, bude Návštěvníkovi vrácena zaplacená cena zpět na účet, z něhož eVstupenku platil, nejpozději do 90 dnů ode dne zrušení koncertu;
 - c) pokud se jedná o koncert, na který má Návštěvník zakoupenou abonentní vstupenku, bude mu nabídnuta kompenzace.
- 11.7. Dojde-li ke změně termínu konání koncertu, na které si Návštěvník zakoupil běžnou vstupenku nebo eVstupenku, budou tyto vstupenky platné i v novém termínu. Návštěvník může požádat o vrácení vstupného, nejpozději však do dne konání náhradního koncertu.
- 11.8. Vstupenky na koncert České filharmonie zakoupené v předprodejních sítích lze vrátit pouze v místě, kde byly zakoupeny.
- 11.9. Vstupenky zakoupené v pokladně České filharmonie na koncerty jiných pořadatelů nelze vrátit ani vyměnit, není-li u dané akce uvedeno jinak.
- 11.10. Náhradu ztracených vstupenek řeší individuálně zákaznický servis ČF.

12. Reklamační Zboží

- 12.1. Prodávající ke každému Zboží vystavuje nákupní doklad (faktura, daňový doklad apod.) se všemi potřebnými údaji pro uplatnění práv z případného vadného plnění. Doba k uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet vždy dnem převzetí Zboží Kupujícím. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
- 12.2. Právo z vadného plnění Kupujícím nenáleží, pokud Kupující před převzetím Zboží věděl, že má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
- 12.3. Práva z vadného plnění uplatňuje Kupující v prodejních místech prodávajícího v Rudolfinu nebo prostřednictvím zákaznického servisu prodávajícího. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od Kupujícího reklamované Zboží. Kupující je povinen oznámit vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.
- 12.4. V případě uplatnění reklamace písemnou formou spotřebitelem je spotřebitel informován o přijetí reklamace, o způsobu jejího vyřízení a době jejího trvání nejpozději do 2 pracovních dnů.
- 12.5. Pokud bude oprávněnost reklamace uznána, náklady spojené se zasláním Zboží prodávajícímu budou Kupujícímu uhrazeny způsobem dle dohody stran.
- 12.6. Prodávající vyrozumí Kupujícího o vyřízení reklamace telefonicky nebo e-mailem, případně po dohodě písemně.
- 12.7. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu Zboží, jeho funkčních vlastností a neodborného používání, stejně jako za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani jakákoli záruka prodávajícího.
- 12.8. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na:
- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci
 - odstranění vady opravou věci
 - přiměřenou slevu z kupní ceny
 - odstoupení 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. Je-li Kupující spotřebitelem, má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže. Ne zvolí-li si Kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy uvedena níže.

- 12.9. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Prodávající může podle své volby odstranit vadu opravou věci nebo dodáním nové věci. Neodstraní-li vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.
- 12.10. Právo na dodání nové věci nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od smlouvy odstoupit.
- 12.11. Neoznámí-li Kupující vadu včas a bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.
- 12.12. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel (včetně příslušenství). To neplatí:
- došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci
 - použil-li Kupující věc ještě před objevením vady
 - nezpůsobil-li Kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním nebo opomenutím
 - prodal-li Kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji nebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch
- 12.13. Z důvodu ochrany Kupujícího, je-li Kupujícím právnická osoba a bude-li mít právo na proplacení dobropisu v hotovosti, příslušná částka bude předána pouze osobám oprávněným jednat za dotyčnou právnickou osobu, tj. statutárnímu orgánu nebo osobě, jež se prokáže plnou mocí s úředně ověřeným podpisem zmocnitele.

13. Informace určené zejména pro spotřebitele

- 13.1. Prodávající vedle dalších informací uvedených v těchto obchodních podmínkách dále sděluje, že:
- kontaktní údaje prodávajícího včetně telefonního čísla a e-mailu jsou uvedeny na webové stránce www.ceskafilharmonie.cz
 - uzavřená smlouva zůstává u prodávajícího uložena a prodávající k ní kupujícímu umožní na jeho žádost přístup
 - smlouva se neuzavírá na dobu neurčitou a jejím předmětem není opakované plnění
 - smlouva se uzavírá podle právního řádu České republiky, zejména občanského zákoníku, s vyloučením jakýchkoli norem, které by případně odkazovaly na právní řád jiného státu jako na právo rozhodné
 - prodávající není vázán žádným z kodexů chování ve smyslu § 1826 občanského zákoníku
- 13.2. Spotřebitel bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nemůže odstoupit od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím webového rozhraní obchodu, pokud se jedná o smlouvu o:
- poskytování služeb, které prodávající splnil s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy
 - dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k nimž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy
 - dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu
 - dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím
 - opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů
 - dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit
 - dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud spotřebitel porušil jejich původní obal
 - dodávce novin, periodik nebo časopisů
 - dopravě nebo využití volného času, pokud prodávající tato plnění poskytuje v určeném termínu (např. Běžné vstupenky, eVstupenky)
 - dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy

- 13.3. Nejedná-li se o případ uvedený v bodu 13.2. či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má spotřebitel právo od kupní smlouvy sjednané prostřednictvím webového rozhraní obchodu odstoupit, a to do 14 dnů od převzetí Zboží; v případě, že předmětem smlouvy je několik druhů nebo částí Zboží, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky. Odstoupení od smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Odstoupení od smlouvy může Kupující doručit osobně, písemně nebo e-mailem na adresu prodávajícího uvedenou na www.ceskafilharmonie.cz.
- 13.4. Pokud dojde k uzavření kupní smlouvy nákupem zboží v prodejním místě prodávajícího na základě předchozí rezervace ve webovém rozhraní obchodu, emailem nebo telefonicky (bez uzavření kupní smlouvy ve webovém rozhraní obchodu) nebo bez jakékoliv předchozí rezervace, nemůže spotřebitel od kupní smlouvy odstoupit.
- 13.5. V případě oprávněného odstoupení od smlouvy spotřebitelem se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do 14 dnů od odstoupení od smlouvy Kupujícím. Odstoupí-li Kupující od kupní smlouvy, nese náklady spojené s navrácením Zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy Zboží nemůže být vzhledem ke své povaze navráceno prostřednictvím pošty. Kupující má v případě odstoupení od smlouvy nárok na vrácení zaplacených finančních prostředků za dopravné v nejlevnější nabízené variantě.
- 13.6. V případě oprávněného odstoupení od smlouvy spotřebitelem vrátí prodávající finanční prostředky přijaté od Kupujícího do 14 dnů od odstoupení od smlouvy Kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od Kupujícího přijal. Prodávající je oprávněn vrátit plnění poskytnuté Kupujícím již při vrácení Zboží Kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím Kupující bude souhlasit. Odstoupí-li Kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté finanční prostředky Kupujícímu dříve, než mu Kupující vrátí Zboží.
- 13.7. Nárok na náhradu škody vzniklé na Zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny.
- 13.8. Do doby převzetí Zboží Kupujícím je prodávající oprávněn od smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající Kupujícímu případně již zaplacenou kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený Kupujícím.
- 13.9. Je-li společně se Zbožím poskytnut Kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a Kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy Kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a Kupující je povinen spolu se Zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.
- 13.10. Spotřebitel má povinnost uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb, jejichž plnění již začalo.
- 13.11. V případě vzniku nebo hrozby sporu prodávající doporučuje nejprve kontaktovat zákaznický servis prodávajícího k nalezení všestranně uspokojivého řešení. K projednání a rozhodnutí sporu jsou příslušné obecné soudy České republiky. Spotřebitel se v případě sporu může obrátit též na orgán dohledu nebo státního dozoru. Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2; její internetové stránky mají adresu www.coi.cz.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Tyto obchodní podmínky jsou platné pro všechny obchodní případy uzavírané mezi Českou filharmonií, příspěvkovou organizací, a Návštěvníkem či Kupujícím.
- 14.2. V případě obchodních případů (koncertů a kulturních akcí) externích pořadatelů pronajímajících si prostory v budově Rudolfiny vystupuje Česká filharmonie vůči Návštěvníkovi pouze jako zprostředkovatel prodejce. Zrušení, změna či náhrada koncertu nebo kulturní akce externího pořadatele se řídí jeho pokyny.
- 14.3. Tyto obchodní podmínky jsou vyhotoveny v **českém** a anglickém jazyce. V případě rozporu mezi oběma jazykovými verzemi je **česká** verze obchodních podmínek rozhodující.
- 14.4. Česká filharmonie si vyhrazuje právo tyto obchodní podmínky kdykoli změnit. Jejich změnu a její účinnost zveřejní vhodným způsobem na svých internetových stránkách a v prodejních místech.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 7. 2022.

Česká filharmonie