

Všeobecné obchodní podmínky – Kino Svět Cheb

Všeobecné a obchodní podmínky upravující prodej vstupenek na kulturní a jiné akce pořádané nebo zajišťované společností SENSORIUM SERVICE s.r.o.

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1 Níže uvedené obchodní podmínky upravují prodej vstupenek na kulturní a jiné akce (dále jen "akce") prostřednictvím webových stránek společnosti SENSORIUM SERVICE s.r.o., IČ: 26320134, se sídlem Májová 105/29, 350 02 Cheb, vedená u Krajského soudu v Plzni Vložka C 13259 (dále jen "Kino Svět Cheb" nebo "kino"), a to prostřednictvím webového portálu www.kinosvet.cz nebo na pokladně a všechny smluvní vztahy se zákazníky, které z toho vyplývají.

II. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1 Zakoupením vstupenek vzniká přímý smluvní vztah mezi zákazníkem a pořadatelem. Za provedení a splnění nabízené akce je odpovědný příslušný pořadatel. Pořadatel si vyhrazuje právo kdykoliv změnit ceny, a to bez udání důvodu.

2 Kino prodává vstupenky následujícím způsobem:

- Přímý prodej v pokladně Kino Svět Cheb na adrese Májová 105/29, 350 02 Cheb.
- Online prodej prostřednictvím webového portálu www.kinosvet.cz. (Práva ze vstupenky lze uplatnit předložením zákazníkem vytištěné elektronické vstupenky nebo jejím předložením na mobilním zařízení nebo tabletu resp. předložením přiděleného jedinečného identifikačního čísla nebo QR kódu)
- Prodej na fakturu nebo převodem na základě rezervace. Tímto se rozumí prodej na základě závazné objednávky a úhrady vstupenek na základě pokynů v rezervaci nebo na faktuře

3 Za vstupenku dle těchto podmínek se považuje i tzv. „Dárkový poukaz“. Dárkový poukaz opravňuje držitele jedinečného identifikačního čísla Dárkového poukazu k rezervaci určitého druhu Vstupenek v předem stanovené hodnotě a na předem stanovené akce. Dárkový poukaz je potřeba na pokladně kina proměnit za Vstupenku na rezervovanou akci.

III. CENY

1 Cena vstupenek je uvedena s DPH.

2 Zákazník je povinen, chce-li uplatnit nárok na poskytnutí možných nabízených slev, prokázat oprávněnost nároku na poskytovanou slevu při osobní koupi na prodejním místě při vstupu na akci zaměstnanci kina. Otevírací hodiny pokladny jsou uvedeny na webovém portálu www.kinosvet.cz.

IV. PRODEJ VSTUPENEK PROSTŘEDNICTVÍM WEBOVÉHO PORTÁLU

1 Popis služby

- Službou se pro účely této části obchodních podmínek rozumí prodej vstupenek na nabízené akce prostřednictvím webového portálu (dále jen "služba").

- Pro poskytnutí služby je třeba korektně zadat a odeslat všechna data potřebná pro provedení rezervace vstupenek (min. v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, telefon, email) a následně zaplatit příslušnou částku v hotovosti na prodejním místě, prostřednictvím on-line platby.
- Prostřednictvím webového portálu lze na jednu rezervaci nebo objednávku rezervovat nebo objednat maximálně 5 Vstupenek na jednu Akci.

2 Internetová rezervace

- K objednání služby (dále jen objednávka) tímto způsobem je třeba vyplnit rezervační formulář. Zákazník je povinen přezkontrolovat správnost a úplnost údajů vyplněných v rezervačním formuláři. V případě registrace zákazník souhlasí se začleněním do databází společnosti SENSORIUM SERVICE s.r.o. a může být do budoucna e-mailem informován o podobném typu akce, jejíž prodej byl nebo bude zahájen.
- Zákazník rezervuje vstupenky na volná místa požadované akce.
- Zákazník je povinen před finálním odesláním požadavku přezkontrolovat správnost vytvořené objednávky. V případě jakéhokoliv problému v průběhu rezervace, který by rezervaci nedovolil dokončit, se zákazník může obrátit na e-mailovou adresu rezervace@kinosvet.cz.
- Odesláním požadavku na vybranou vstupenku se zákazník zavazuje řídit pravidly stanovenými v těchto obchodních podmínkách a reklamačním řádu.
- V případě, že objednávka zákazníka je systémem akceptována, přidělí systém číslo rezervace. Toto rezervační číslo (internetová rezervace) včetně celkové ceny vstupenek je zákazníkovi sděleno formou zprávy zaslané elektronickou poštou.
- Internetová rezervace má časově omezenou platnost. Pokud není uvedeno nebo sděleno zákazníkovi jinak nebo nic, rezervace je platná do 1 hodiny před začátkem dané Akce . Po tuto dobu systém garantuje zákazníkovi rezervovanou vstupenku, poté rezervace pozbývá platnosti.

3 Přímý prodej vstupenek – nákup prostřednictvím on-line platby

- K objednání služby (dále jen objednávka) tímto způsobem je třeba vyplnit rezervační formulář. Zákazník je povinen přezkontrolovat správnost a úplnost údajů vyplněných v rezervačním formuláři. Registrací zákazník souhlasí se začleněním do databází společnosti SENSORIUM SERVICE s.r.o.a může být do budoucna e-mailem informován o podobném typu akce, jejíž prodej byl nebo bude zahájen.
- Zákazník vybírá z nabízených akcí a nakupuje vstupenky na volná místa v sálu na požadované akce.
- Zákazník je povinen před finálním odesláním požadavku na koupi vstupenky přezkontrolovat správnost vytvořené objednávky.
- Odesláním požadavku na vybranou vstupenku se zákazník zavazuje řídit pravidly stanovenými v těchto obchodních podmínkách a reklamačním řádu.

- Stisknutím tlačítka „ZAKOUPIT“ zákazník potvrzuje svůj požadavek a realizuje platbu vybrané vstupenky platební kartou nebo jiným zvoleným způsobem prostřednictvím internetu. Po dokončení platební operace je zákazník automaticky vrácen na webový portál.
- Po úspěšném dokončení online platby kartou bude zákazníkovi odesláno potvrzení o přijetí platby spolu s e-vstupenkou s jedinečným číslem a QR kódem. E-vstupenku kterou je možno vytisknout a předložit ke kontrole při vstupu na akci případně lze předložit přidělené číslo či QR kód dle předchozí věty.

4 Rezervace Vstupenky prostřednictvím Webového portálu (internetová rezervace) je službou SENSORIUM SERVICE s.r.o. garantující Zákazníkovi možnost koupě daného druhu Vstupenky po sdělení emailové adresy na Pokladně Kina Svět Cheb, a to po dobu časově omezené platnosti rezervace. Cena rezervované Vstupenky uvedená na Webovém portálu a v emailovém potvrzení o rezervaci je platná do vyzvednutí rezervace.

5 Hromadné objednávky a rezervace Vstupenek (ve větším množství než 5 kusů), objednávky a rezervace pro držitele průkazu ZTP/P – vozíčkáře, případně ostatní držitele průkazu ZTP/P a ZTP, nebo v případě, že zákazníkem je osoba odlišná od spotřebitele, lze učinit prostřednictvím call-centra SENSORIUM SERVICE s.r.o. v pracovní dny pondělí až neděle 16:00 do 20:00 hodin na telefonním číslech 354437722, případně písemně na emailové adrese rezervace@kinosvet.cz. Náklady na prostředky komunikace na dálku při užití Webového portálu a call-centra se neliší od základní sazby stanovené poskytovatelem telekomunikačních služeb a nese je zákazník.

6 Písemné objednávky mají formu závazné nabídky k uzavření smlouvy těchto obchodních podmínek a musí obsahovat srozumitelný požadavek objednávky vybraných vstupenek se specifikací dané akce a úplné identifikační a fakturační údaje odběratele. Okamžikem akceptace nabídky zákazníka ze strany divadla je smlouva dle těchto všeobecných obchodních podmínek v rozsahu objednávky uzavřená a závazná. Nebude-li výslovně uvedeno jinak, je cena za vstupenky splatná do 7 dnů od uzavření příslušné smlouvy o účasti na akci vstupenky budou Zákazníkovi odeslány po uhrazení jejich ceny dohodnutým způsobem platby.

V. OSOBNÍ ÚDAJE

1 Ochrana osobních údajů

2 Pokud jste naším zákazníkem (divákem, který se zúčastnil představení nebo akce konané v Kino Svět Cheb pořádané společností SENSORIUM SERVICE s.r.o. na adrese Májová 105/29, 250 02 Cheb), či odběratelem našich novinek nebo návštěvníkem webu, svěřujete nám své osobní údaje. My odpovídáme za jejich ochranu a zabezpečení.

3 Seznamte se, prosím, s ochranou osobních údajů, zásadami a právy, které máte v souvislosti NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY č. (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním

osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“).

- Kdo je správcem Vašich osobních údajů? - Správcem údajů je společnost SENSORIUM SERVICE s.r.o., IČ: 26320134, se sídlem Májová 105/29, 350 02 Cheb, vedená u Krajského soudu v Plzni Vložka C 13259 www.kinosvet.cz a provozuje Kino Svět Cheb, na adrese Májová 105/29, 350 02 Cheb.
- Vaše osobní údaje zpracováváme jako správce, tj. určujeme, jak budou osobní údaje zpracovávány a za jakým účelem, po jak dlouhou dobu a vybíráme případné další zpracovatele, kteří nám se zpracováním budou pomáhat.
- Kontaktujte nás - Pokud se na nás budete chtít v průběhu zpracování obrátit (např. v případě jakýchkoliv podnětů, dotazů nebo nejasností v souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů včetně stížností), můžete nás kontaktovat na tel. čísle +420 354437722 nebo na e-mailu: rezervace@kinosvet.cz.

4 Naše prohlášení

5 Prohlašujeme, že jako správce Vašich osobních údajů splňujeme veškeré zákonné povinnosti vyžadované platnou legislativou, zejména zákonem o ochraně osobních údajů (zák. č. 101/2000 Sb.) a GDPR, a že budeme zpracovávat Vaše osobní údaje jen na základě platného právního důvodu, a to především oprávněného zájmu, plnění smlouvy, zákonné povinnosti či případně výslovně uděleného souhlasu.

6 Prohlašujeme, že při zpracování Vašich osobních údajů bude docházet k automatizovanému rozhodování a k profilování.

7 Rozsah a účel zpracování osobních údajů

8 Zpracováváme osobní údaje, které nám svěříte sami, a to z následujících důvodů (pro naplnění těchto účelů):

- **poskytování služeb**, plnění smlouvy (např. v souvislosti s objednávkou vstupenek na akci zpracováváme Vaše osobní údaje v rozsahu: e-mail, jméno a příjmení nebo obchodní firma, telefonní číslo, adresa bydliště). Vaše jméno nebo obchodní firmu a adresu vždy nezbytně potřebujeme k plnění smlouvy a poskytování služeb (identifikace smluvních stran je nezbytná pro uzavření a plnění smlouvy, přičemž bez poskytnutí shora uvedených osobních údajů by nebylo plnění možné; důsledkem neposkytnutí osobních údajů může proto být nemožnost plnění smlouvy a její ukončení) včetně nároků z odpovědnosti za vady a vedení účetnictví. E-mail a telefon potřebujeme k zasílání oznámení a komunikaci s Vámi (např. v případě zrušení akce).
- Vaše osobní údaje budou zpracovány po dobu, po kterou jsme povinni tyto údaje uchovávat dle obecně závazných právních předpisů, minimálně tedy po dobu 5 let dle zákona o účetnictví nebo po dobu 10 let s ohledem na promlčecí lhůty stanovené občanským zákoníkem nebo po dobu trvání smlouvy, bude-li tato delší.

- **marketing** – zasílání newsletterů
- Vaše osobní údaje (e-mail a jméno nebo obchodní firmu) využíváme za účelem přímého marketingu – zasílání obchodních sdělení týkajících se akcí (představení) konaných v Kino Svět Cheb. Jste-li naším zákazníkem, děláme tak z oprávněného zájmu, neboť důvodně předpokládáme, že vás naše novinky zajímají, a to po dobu 10 let od poslední objednávky (byť se jedná o objednávku neplacenou) nebo 10 let od ukončení posledního smluvního vztahu.
- Pokud nejste naším zákazníkem, zasíláme vám newslettery jen na základě vašeho souhlasu, a to po dobu 10 let od udělení. V obou případech můžete tento souhlas odvolat použitím odhlašovacího odkazu v každém zaslaném e-mailu.
- **cookies** - Při procházení našich webových stránek zaznamenáváme vaši IP adresu, jak dlouho se na stránce zdržíte, a ze které stránky přicházíte. Používání cookies pro měření návštěvnosti webu a přizpůsobení zobrazení webových stránek vnímáme jako svůj oprávněný zájem správce, neboť věříme, že díky tomu Vám můžeme nabídnout ještě lepší služby. Naše webové stránky lze procházet také v režimu, který neumožňuje sbírání osobních údajů (např. tím, že spustíte ve svém prohlížeči funkcionalitu anonymního prohlížení). Používání cookies můžete na svém počítači zakázat nebo je prvotně nepovolit.

9 Vaše povinnosti

- 10 Vezměte prosím na vědomí, že jste povinni své osobní údaje (např. při registraci za účelem získání vstupenky) uvádět správně a pravdivě a že jste povinni nás bez zbytečného odkladu informovat o změně ve svých osobních údajích.
- 11 Zabezpečení a ochrana osobních údajů
- Chráníme osobní údaje v maximální možné míře pomocí moderních technologií, které odpovídají stupni technického rozvoje. Přijali jsme a udržujeme veškerá možná (aktuálně známá) technická a organizační opatření, která zamezují zneužití, poškození nebo zničení Vašich osobních údajů.
 - Předávání osobních údajů dalším příjemcům - Vaše osobní údaje mohou být předány osobám, které se podílejí na poskytnutí našich služeb a produktů a nejedná se přitom o naše zaměstnance, dále osobám, které nám poskytují IT služby (včetně úložišť) za účelem zajištění řádného fungování našeho softwaru (zejm. rezervačního softwaru), poskytovatelům softwaru spol. Google, Inc., Facebook a Elastic Email, a dále osobám poskytujícím právní a účetní služby v zájmu zajištění řádného plnění povinností stanovených obecně závaznými právními předpisy.
 - Nemáme v úmyslu předat Vaše osobní údaje do třetí země (vyjma níže uvedeného případu kdy tyto uložíme v softwaru spol. Google, Inc.), mezinárodní organizaci nebo jiným, než výše uvedeným třetím osobám.

Osobní údaje mohou být za určitých podmínek zpřístupněny státním orgánům (soudům, policii, notářům, finančním úřadům apod., v rámci výkonu jejich zákonných pravomocí) nebo jiným subjektům v rozsahu stanoveném zvláštním zákonem.

- V případě předání osobních údajů do třetí země dojde v zásadě k předání do USA, kdy tato země na základě rozhodnutí Evropské Komise zajišťuje odpovídající úroveň ochrany (Privacy Shield). V případě, že budeme předávat osobní údaje do třetí země, ohledně které podobné rozhodnutí Evropské Komise neexistuje, může se předání uskutečnit výhradně na základě vhodných záruk (čl. 46 GDPR) nebo na základě výjimky pro specifické situace podle druhého pododstavce čl. 49 GDPR. V těchto posledních dvou případech však Vás musíme odkázat na vhodné záruky, a to buď tak, že je sdělíme prostředky, kterými je možné získat jejich kopii (např. kopie je dostupná na pobočce), nebo uvedeme, kde byly tyto informace zveřejněny (např. odkaz na web).

12 Vaše práva

- 13 Máte-li za to, že při zpracování osobních údajů postupujeme v rozporu s GDPR, máte právo požadovat od nás přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování, máte právo na přenositelnost těchto údajů k jinému správci, jakož i právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů (se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, email: posta@uoou.cz, WWW: <https://www.uoou.cz>).

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1 Podmínky místa konání akce

- Předložením vstupenky při vstupu na místo konání akce vyjadřuje držitel vstupenky souhlas s provozním řádem a předpisy místa konání akce, pokyny pořadatele a s podmínkami, které se k nim vážou.
- Změna programu vyhrazena.

2 Účinnost všeobecných a obchodních podmínek

- Pokud by se stalo některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatným, zůstává platnost ostatních ustanovení nedotlačena.
- Kino Svět Cheb si vyhrazuje právo na změny či doplňky těchto obchodních podmínek; zakoupením a předložením vstupenky vyjadřuje její držitel souhlas s těmito pokyny.

Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 01. 09. 2020.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. PŘEDMĚT REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

- Reklamační řád stanoví postup zákazníka a SENSORIUM SERVICE s.r.o. v případech, kdy přes veškeré úsilí kina, zákazník shledá oprávněný důvod k podání reklamace na kvalitu poskytované služby, tj. prodeje vstupenek na kulturní akce a případně jiné akce.

II. PRODEJ VSTUPENEK

- Prodej vstupenek se realizuje na základě obchodních podmínek pro poskytování služby prodej vstupenek na kulturní akce (dále jen „obchodní podmínky“). Zakoupením vstupenky (vstupenek) vzniká smluvní vztah přímo mezi zákazníkem a pořadatelem akce.
- Zaplacené vstupné se nevrací, není-li v tomto reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak. Zakoupená vstupenka se nevyměňuje. V případě ztráty či poškození se náhradní vstupenka neposkytuje.

III. NESTANDARDNÍ SITUACE PŘI PRODEJI VSTUPENEK Z REZERVACE

- Zákazník má právo na podání reklamace nedojde-li k úplnému a k řádnému vytištění všech zaplacených vstupenek. Reklamací lze uplatnit pouze v tom případě, kdy zákazník postupoval podle obchodních podmínek. Reklamací se uplatňuje bezprostředně po nákupu vstupenek přímo na prodejním místě, kde byl prodej vstupenek realizován. Zákazník je povinen uplatnit nejpozději v den konání Akce, a to s obsluhou Pokladny Kina Svět Cheb, nebo po telefonické domluvě na 354437722 nebo na rezervace@kinosvet.cz.
- Zákazník je povinen bezprostředně po převzetí vstupenky (vstupenek) zkontrolovat správnost vytištěných údajů. Na základě okamžité reklamace zákazníka bude reklamovaná vstupenka (vstupenky) prostřednictvím systému zrušena a zákazníkovi bude vrácena zaplacená peněžní částka. Není-li technicky možné reklamaci dle výše uvedeného postupu provést, je obsluha prodejního místa povinna se zákazníkem sepsat reklamační list. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. V případě zrušení reklamované objednávky je zákazník povinen vrátit obsluze prodejního místa vydanou vstupenku (vstupenky).

IV. VRACENÍ VSTUPENEK

- Při změně či zrušení akce může zákazník do 7 dnů od data, kdy se měla akce konat, žádat výměnu vstupenek na jinou akci (ve stejné cenové hodnotě), nebo vrácení vstupného. Nebude-li stanoveno jinak, provádí se výměna či vrácení vstupenky (vstupenek) na pokladně Kino Svět Cheb, IČ: 26320134, se sídlem Májová 105/29, 350 02 Cheb.
- Zákazníci budou v takovém případě informováni o způsobu vrácení vstupenek na prodejním místě, na webovém portálu www.kinosvet.cz, formou odpovědi na dotaz zaslaný elektronicky.

V. ÚČINNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

- Reklamační řád je závazný pro zákazníka Kino Svět Cheb. Reklamační řád je vypracován v souladu s českým právním řádem, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- Reklamující souhlasí s tím, že Kino Svět Cheb vede jeho osobní údaje uvedené v reklamačním listě ve své evidenci po dobu pěti let od vyřízení reklamace.

Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 01.09.2020.