

Obchodní podmínky a reklamační řád organizace MIKS Krnov

1 ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem se řídí veškeré nákupy vstupenek na kulturní akce (divadelní představení, filmové projekce, koncerty, vstup do muzea, volnočasové aktivity, venkovní akce, kurzy atd. - dále jen "Akce") pořádané organizací MIKS Krnov (dále jen „Pořadatel“) uskutečněné prostřednictvím vlastní prodejní sítě, popřípadě přes Turistické informační centrum Krnov (dále jen „TIC Krnov“). Nákupem vstupenky jakoukoliv formou vyjadřuje zákazník souhlas s těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem (dále jen "Obchodní podmínky") a zavazuje se jimi řídit.
- 1.2 Společností MIKS Krnov se rozumí společnost Městské informační a kulturní středisko Krnov, příspěvková organizace, IČ: 00601179, DIČ: CZ00601179, se sídlem Krnov, nám. Míru 1/14, 749 01.
- 1.3 Zákazník je v souvislosti se vstupem na konkrétní Akci vždy povinen dodržovat pravidla stanovená pořadatelem Akce. Je rovněž povinen podrobit se provoznímu a návštěvnímu řádu místa konání Akce. Pořadatel je oprávněn odepřít vstup na Akci nebo vykázat návštěvníka z místa konání Akce v případě porušení návštěvního nebo provozního řádu, a to bez nároku na vrácení vstupného.
- 1.4 Pořadateli každé Akce je vyhrazeno právo na změnu programu, termínu nebo místa konání Akce. Ke změně může dojít zejména z organizačních, technických nebo provozních důvodů, z důvodu nemoci účinkujících nebo z důvodu vyšší moci. Nákupem vstupenky bere zákazník toto právo pořadatele na vědomí.
- 1.5 Zakoupené vstupenky z důvodu možného zneužití Pořadatel nepřijímá zpět ani nevyměňuje.
- 1.6 Z důvodu uvedeného v ustanovení § 1837 písmeno j) občanského zákoníku nelze od nákupu vstupenky ani e-vstupenky odstoupit, a to ani při online nákupu, protože se jedná o smlouvu o využití volného času a protože plnění, k němuž vstupenka opravňuje, je poskytováno v určeném termínu.
- 1.7 Jakýkoliv neoprávněný zásah na vstupence včetně odstranění kontrolního kupónu činí vstupenku neplatnou. Padělání vstupenky je trestné. Pořadatel nenese odpovědnost za ztrátu, odcizení nebo znehodnocení vstupenky po jejím zakoupení. Vstupenku nelze v těchto případech nahradit ani vrátit vstupné.
- 1.8 Zveřejněním mimořádných akčních nabídek nevzniká nárok zákazníkovi dříve zakoupených vstupenek na kompenzaci.
- 1.9 Objednávky vstupenek či předplatného jsou závazné. Po vystavení faktury nelze měnit počet vstupenek, kategorií vstupenek nebo termín Akce.
- 1.10 V případě požadavku zákazníka na zaslání vstupenek poštou je účtováno poštovné ve výši 40 Kč, které zahrnuje náklady na poštovné. Vstupenky na Akce budou zaslány poštou po obdržení platby na bankovní účet Pořadatele. Platba proběhne na základě vystavené faktury.

1.11 Venkovní akce pořádané Pořadatelem se mohou řídit zvláštním provozním nebo návštěvním řádem, který může upravovat specifická pravidla pro vstup, pohyb návštěvníků a organizaci akce. Tento řád může být zveřejněn na webových stránkách Pořadatele nebo v místě konání akce.

1.12 Pořadatel si vyhrazuje právo na změny či doplňky těchto obchodních podmínek.

2 ZRUŠENÍ AKCE NEBO ZMĚNA TERMÍNU

2.1 **Zrušení akce** - v případě, že dojde ke zrušení Akce, na kterou si zákazník zakoupil vstupenku nebo elektronickou vstupenku, bude zákazníkovi vrácena kupní cena vstupenky. **Vstupenky lze vracet do 30 dnů od data zrušení Akce.** V případě elektronických vstupenek zakoupených prostřednictvím vystavené faktury budou peníze vráceny bezhotovostní návratovou transakcí zpět na účet - po zákazníkovi bude vyžadováno zaslání čísla bankovního účtu, včetně specifikace platby, aby mohla být platba dohledána a vrácena zpět na jeho účet.

2.2 **Změna termínu představení** - v případě změny termínu představení zůstávají vstupenky v platnosti pro náhradní Akci. **Termín pro vrácení vstupného je stanoven do 30 dnů od oznámení nového termínu Akce na našich stránkách www.miskrnov.cz.** V případě elektronických vstupenek zakoupených prostřednictvím vystavené faktury budou peníze vráceny bezhotovostní návratovou transakcí zpět na účet - po zákazníkovi bude vyžadováno zaslání čísla bankovního účtu, včetně specifikace platby, aby mohla být platba dohledána a vrácena zpět na jeho účet.

2.3 Vrácení vstupenek a následná výplata peněz probíhá vždy dle konkrétních postupů uveřejněných na www.miskrnov.cz.

2.4 Vstupenky je možné vrátit pouze v místě, kde byly zakoupeny. Výjimkou jsou vstupenky zakoupené na Akce pořádané v kině Mír 70. Tyto vstupenky se vrací pouze v hlavní pokladně kina Mír 70.

3 ONLINE NÁKUP VSTUPENEK

Všeobecné obchodní podmínky při online nákupu vstupenek na internetových stránkách www.miskrnov.cz realizované pro společnost Městské informační a kulturní středisko Krnov (MIKS Krnov), náměstí Míru 1/14, 794 01 Krnov, společností Global Payments s.r.o, prostřednictvím platební brány GP webpay a společností DISdata s.r.o.

3.1 Způsob nákupu vstupenek

3.1.1 Po vybrání a označení vstupenek na konkrétní Akci je zákazník povinen vyplnit zobrazený elektronický formulář a zadat všechny požadované informace i způsob doručení E-vstupenky. Potvrzením zadaných údajů dochází k přesměrování na webovou stránku společnosti DISdata, kde je zákazníkovi zobrazena konečná cena vstupenek. Souhlasem s touto sumou je zákazník přesměrován na stránky společnosti Global Payments, kde po doplnění dalších osobních údajů bude zákazník přenesen na platební bránu.

- 3.1.2 Jakmile je platba zrealizovaná, zobrazí se stránka s potvrzením o zakoupení vstupenek (potvrzení obsahuje QR nebo čárový kód), které je potřeba buď vytisknout ve vysokém rozlišení, nebo ukázat ve svém chytrém telefonu při vstupu na Akci.
- 3.1.3 Zákazníkovi je též zaslán informační e-mail o zakoupení vstupenek na jím zadanou e-mailovou adresu. Pořadatel nezaručuje doručení e-mailové zprávy na server, na kterém se e-mailová schránka zákazníka nachází. Server nemusí zprávu přijmout, resp. může ji vyhodnotit jako nevyžádanou poštu. Pořadatel doporučuje zákazníkům zkontrolovat také složku nevyžádané pošty (spam), kam může být potvrzovací e-mail automaticky zařazen.
- 3.1.4 Hlavním identifikátorem každé vstupenky je QR kód, čárový kód nebo číselný kód. Pokud zákazník nepředloží vstupenku v čitelné podobě (vytištěnou nebo zobrazenou v mobilním zařízení), může mu být vstup na Akci odepřen bez nároku na vrácení vstupného.
- 3.1.5 Během transakce a výběru místa nesmí zákazník ve svém internetovém prohlížeči zadávat krok zpět, ani nijak zavírat okno internetového prohlížeče, ve kterém provádí nákup či rezervaci vstupenky. Veškeré údaje se zaznamenávají pouze na aktuální stránce a potvrzením se ukládají do bezpečnostního certifikátu, který kvůli zvýšené bezpečnosti nelze vrátit zpět.
- 3.1.6 **Na nákup vstupenek má zákazník časový limit 20 minut.** Během této doby je udělena tzv. dočasná rezervace vybraných sedadel. Pokud zákazník nákup nedokončí do 20 minut, jeho dočasná rezervace propadá a sedadla budou po uplynutí dalších 20 minut uvolněna zpět do prodeje.
- 3.1.7 Pořadatel si vyhrazuje právo neumožnit na některé Akce online prodej.

4 REZERVACE VSTUPENEK

- 4.1 **Rezervace vstupenek do Městského divadla Krnov, Koncertní síně sv. Ducha a Městského muzea Krnov** - rezervace vstupenek do Městské divadlo v Krnově, Koncertní síně sv. Ducha a Městského muzea Krnov není možná. Probíhá jen tzv. přímý prodej vstupenek prostřednictvím vlastní prodejní sítě Pořadatele nebo formou předprodeje v TIC Krnov. Do Městského divadla Krnov a Koncertní síně sv. Ducha lze provést online nákup vstupenek.
- 4.2 **Způsob rezervace vstupenek do kina Mír 70 Krnov**
 - 4.2.1 Rezervace vstupenek přes internetové stránky kina Mír 70 jsou umožněny pouze držitelům věrnostních slevových karet kina Mír 70 v maximálním počtu 6 vstupenek na den. Pořadatel si vyhrazuje právo neumožnit na některá představení rezervace.
 - 4.2.2 Po vybrání konkrétního filmového představení zadá zákazník do patřičného pole číslo slevové karty, které je na kartě uvedeno na zadní straně nad čárovým kódem.
 - 4.2.3 Po zadání čísla karty, vybrání konkrétního sedadla/del se držiteli karty objeví tlačítko pro možnost rezervace vstupenek. Zákazník je dále povinen vyplnit zobrazený

elektronický formulář a zadat všechny požadované informace. Potvrzením zadaných údajů dochází k rezervaci vstupenek.

- 4.2.4 Zákazníkovi je zaslán informační e-mail o rezervaci vstupenek na jím zadanou e-mailovou adresu. Pořadatel nezaručuje doručení e-mailové zprávy na server, na kterém se e-mailová schránka zákazníka nachází. Server nemusí zprávu přijmout, resp. může ji vyhodnotit jako nevyžádanou poštu. Pořadatel doporučuje zákazníkům zkontrolovat také složku nevyžádané pošty (spam), kam může být potvrzovací e-mail automaticky zařazen.

- 4.2.5 Během transakce a výběru místa **nesmí zákazník ve svém internetovém prohlížeči zadávat krok zpět**, ani nijak zavírat okno internetového prohlížeče, ve kterém provádí rezervaci vstupenky. Veškeré údaje se zaznamenávají pouze na aktuální stránce a potvrzením se ukládají do bezpečnostního certifikátu, který kvůli zvýšené bezpečnosti nelze vrátit zpět.

- 4.2.6 **Na rezervaci vstupenky má zákazník časový limit 20 minut.** Během této doby je udělena tzv. dočasná rezervace vybraných sedadel. Pokud zákazník rezervaci nedokončí do 20 minut, jeho dočasná rezervace propadá a sedadla budou po uplynutí dalších 20 minut uvolněna zpět do prodeje.

- 4.2.7 **Rezervaci je třeba vyzvednout 30 minut před začátkem představení.** Při nedodržení podmínek, rezervace propadá.

- 4.2.8 Pořadatel si vyhrazuje právo zrušit učiněné rezervace, pokud je vyhodnotí jako spekulativní, neúčelné, opakované a tím bránící v nákupu nebo rezervaci vstupenek ostatním divákům. Pořadatel si vyhrazuje právo upravit rezervace tak, aby při prodeji vstupenek nedocházelo k neobsazeným jednotlivým sedadlům mezi rezervacemi.

5 DÁRKOVÉ POUKAZY MIKS KRNOV

Pořadatel prodává dárkové poukazy na směnu za vstupenky na Akce jím pořádané. Dárkové poukazy mají vždy uvedenou dobu platnosti. Po uplynutí doby platnosti již nelze poukaz směnit za vstupenku. Do hodnoty dárkové poukázky finanční prostředky Pořadatel nevrací. Poukazy lze zakoupit v TIC Krnov nebo v pokladně kina Mír 70 Krnov.

Směnu za vstupenky lze provést v pokladně kina Mír 70, Art klubu, Městského divadla, Flemmichovy vily, Koncertní síně sv. Ducha a v TIC Krnov.

6 BIO SENIOR KLUB A PRŮKAZ FILMOVÉHO KLUBU

6.1 **Bio Senior klub karta** - určena pro seniory v důchodovém věku (dle věkové hranice, určené ČSSZ) - zvýhodněné vstupné na promítané filmy Bio Senior klubu, Art klubu a Filmového klubu kina Mír 70 Krnov, každá desátá vstupenka zdarma, možnost on-line rezervací a placení vstupenek kreditem.

6.2 Prodej výše uvedených karet lze provést pouze v pokladně kina Mír 70 Krnov. Tyto karty neslouží jako platební prostředek ani jako elektronická peněženka s kreditem. Slouží pouze k uplatnění benefitů poskytovaných Pořadatelem, uvedených v odst. 6.1 a 6.2

těchto obchodních podmínek.

- 6.3 **Průkaz Filmového klubu** - je určen pro příznivce umělecky hodnotných filmů – zvýhodněné vstupné na filmová představení Pořadatele, ale i u filmových klubů a registrovaných AČFK po celé ČR.

7 MĚSTSKÁ KARTA

- 7.1 Je určena pro širokou veřejnost. Jedná se o slevovou kartu s možností nabíjení kreditu a placení vstupenek kreditem.
- 7.2 Držitel karty má nárok na 20% slevu na vybrané Akce Pořadatele. Každá dvacátá vstupenka zdarma. Maximální počet zakoupených vstupenek na jednu Městskou kartu na jednu Akci Pořadatele je 6 ks.
- 7.3 Pravidla pro získání dvacáté vstupenky zdarma: pouze za nákup na jednotlivých zařízeních MIKS Krnov (např. dvacátá vstupenka na filmovou projekci v kině Mír 70, dvacátá vstupenka v Městském muzeu Krnov, atd.). Dvacátou vstupenku zdarma nelze uplatnit za nákup napříč různými zařízeními Pořadatele. Bonusové nákupy se počítají vždy pro každé zařízení zvlášť – 20 návštěv kina vám zajistí lístek do kina zdarma, nelze však kombinovat např. 10 návštěv kina a 10 návštěv muzea pro získání jedné volné vstupenky
- 7.4 Pořízení Městské karty je možné pouze na kontaktním místě ODIS v Krnově (Krnov, železniční stanice, e-mail: info-krnov@kdis.cz, tel. 555 440 345). Nabíjení kreditu na Městské kartě probíhá na pokladnách všech zařízeních MIKS Krnov (kino Mír 70 Krnov, Art klub, Městské divadlo Krnov, Koncertní síň sv. Ducha, Městské muzeum Krnov – Flemmichova vila). Kredity nabité v zařízeních MIKS Krnov lze uplatnit pouze v jeho provozovnách.
- 7.5 Pořadatel si vyhrazuje právo určit, na které Akce lze kartu uplatnit.

8 REKLAMAČNÍ ŘÁD

- 8.1 Reklamací je potřeba uplatnit neprodleně po zjištění nesrovnalostí. Reklamací zákazník uplatní telefonicky nebo e-mailem. V případě přímého prodeje vstupenek zákazník uplatní reklamací v místě nákupu vstupenek. Jestliže při procesu nákupu vstupenek došlo k odepsání sumy za nákup vstupenek z účtu zákazníka, ale vstupenky se nezobrazily, ani nebyly zaslány na zadaný e-mail, reklamací uplatní zákazník u Pořadatele. Požadovanou reklamací vstupenek posoudí pověřený pracovník Pořadatele.

E-mail pro reklamací vstupenek do kina Mír 70: kino@miskkrnov.cz, 554 615 050.

E-mail pro reklamací vstupenek do Městského divadlo: divadlo@miskkrnov.cz

E-mail pro reklamací vstupenek do Městského muzea Krnov: muzeum@miskkrnov.cz

E-mail pro reklamací vstupenek do Koncertní síně sv. Ducha: programy@miskkrnov.cz

- 8.2 Pokud je zákazníkovi uznána reklamace vstupenek, je možnost vrácení peněz původní platební metodou. Zákazník, který si koupil vstupenky on-line, musí poslat na e-mail vracenvstupneho@miskkrnov.cz potvrzovací e-mail o platbě a na základě tohoto e-mailu

a uznané reklamace mu je na jeho bankovní účet, který uvede do e-mailu společně s potvrzovacím e-mailem o nákupu vstupenek, poslána částka, kterou uhradil za vstupenky.

8.3 Lhůta pro vrácení peněz za zakoupené vstupenky online činí 30 dní.

8.4 V případě, že zákazníkovi bude po provedení platby vstupenek pomocí platební karty nebo prostřednictvím jiných platebních systémů na pokladně Pořadatele, odečtena z jeho účtu částka v nesprávné výši, je zákazník oprávněn tuto skutečnost reklamovat pouze u banky, která vydala platební kartu, kterou zákazník použil k platbě za vstupenky, resp. u poskytovatele jiného platebního systému, prostřednictvím něhož úhrada vstupenky proběhla.

8.5 Zákazník je oprávněn reklamovat zboží zakoupené v bufetech Pořadatele. Zákazník může uplatnit reklamaci na prodávané zboží z důvodu nesprávné míry a hmotnosti, a to pouze bezprostředně po zakoupení a před ochutnáním nápoje nebo jídla nebo v případě špatné kvality a teploty jídla ihned po ochutnání. Na žádost zákazníka je obsluha povinna překontrolovat správný objem nápoje pomocí kalibrovaného odměrného válce nebo správnou hmotnost nebaleného zboží pomocí kalibrované váhy. V případě nesprávného účtování cen nabízeného zboží je návštěvník oprávněn uplatnit reklamaci pouze ihned při placení. Návštěvník je povinen si zkontrolovat zboží při zakoupení na pokladně, v případě obdržení jiného zboží ihned upozorní obsluhu, na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

Vrácené peníze si zákazník přepočítá ihned u pokladny, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Nebalené výrobky jsou určeny k přímé spotřebě zákazníkem nebo ke spotřebě dle expiračního data uvedeného výrobcem na původním obalu. Pořadatel dodržuje požadavky HACCP a hygienické požadavky vydané výrobcem, popř. dovozcem potravinových výrobků. Pořadatel nezodpovídá za nesprávně uvedené míry na nápojových kelímcích a jiných obalech pro nebalené potraviny. Nápojové kelímky a jiné obaly přebírá od výrobce, distributora.

9 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

9.1 Rezervací vstupenek přes internet, nákupem elektronické vstupenky nebo pořízením zvýhodněných karet MIKS Krnov bere zákazník na vědomí, že Pořadatel zpracovává jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, e-mail, telefonní číslo a adresa, případně další údaje uvedené v registračním formuláři, a to za účelem realizace rezervace nebo nákupu vstupenek, evidence zákazníků, řešení případných reklamací nebo informování o změně či zrušení akce.

Zpracování osobních údajů probíhá v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a dalšími souvisejícími právními předpisy.

9.2 Osobní údaje zákazníků nejsou poskytovány třetím osobám, s výjimkou subjektů, které zajišťují technické nebo platební služby související s prodejem vstupenek (např.

provozovatel platební brány nebo ticketingového systému aj.). Tyto subjekty zpracovávají osobní údaje pouze v nezbytném rozsahu a výhradně za účelem zajištění dané služby.

9.3 Údaje, které slouží pro úhradu kupní ceny elektronické vstupenky, jsou poskytovány přímo společnostem provozujícím zabezpečené internetové platební brány. Pořadatel nemá k těmto platebním údajům přístup. Tyto údaje jsou chráněny v souladu s obchodními podmínkami provozovatelů těchto platebních systémů.

10 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách Pořadatele, v den realizace nákupu vstupenek zákazníkem. Zakoupením vstupenek zákazník bez výhrad přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek a je jimi neodvolatelně svázaný. Zákazník též nákupem vstupenek potvrzuje svůj souhlas s vnitřním řádem Pořadatele a je povinen se jím řídit.

Tyto obchodní podmínky se řídí právním řádem České republiky.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 4. 2026

V Krnově 1. 4. 2026