



## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY obchodní společnosti

AKF production CZ s.r.o., IČO: 09665803  
se sídlem Prokopka 176/2, Vysočany, 190 00 Praha 9  
zapsané v OR vedeném MS v Praze pod sp. zn. C 340023

vztahující se na prodej a nákup zboží uskutečňovaný prostřednictvím internetového obchodu – e-shopu – [www.otevrenymidvermi.cz](http://www.otevrenymidvermi.cz) a objednávání a poskytování služeb a účast na akcích pořádaných a nabízených touto obchodní společností prostřednictvím internetových stránek [www.otevrenymidvermi.cz](http://www.otevrenymidvermi.cz).

Kontaktní údaje:

provozovna: Prokopka 176/2, Vysočany, 190 00 Praha 9  
Telefon: +420 604 120 945  
Email: [akfproductioncz@gmail.com](mailto:akfproductioncz@gmail.com)  
ID datové schránky: r7qrta3  
Provozní doba: Pracovní dny 8:00 - 16:00 hod.

### INFORMACE O ZBOŽÍ A SLUŽBÁCH

E-shop Otevřenými dveřmi se specializuje na pořádání koncertů a jiných kulturních akcí, jejichž zprostředkování zákazníkům prostřednictvím zhlédnutí na internetu a prodej zboží souvisejícího s těmito kulturními akcemi.

### POSKYTOVÁNÍ STREAMOVACÍ PLATFORMY

#### A. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) platí pro nákup v internetovém obchodě prostřednictvím dále specifikovaných internetových stránek a poskytování služeb prostřednictvím těchto stránek zakoupených. Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti smluvních stran.

2. Provozovatelem internetových stránek, internetového obchodu a poskytovatelem služeb je společnost AKF production CZ s.r.o.

3. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Smluvní vztahy neupravené obchodními podmínkami se řídí občanským zákoníkem (zák. č. 89/2012 Sb., v platném znění) a, je-li druhou smluvní stranou spotřebitel, také zákonem o ochraně spotřebitele (zák. č. 634/1992 Sb., v platném znění).

4. Pro účely těchto obchodních podmínek mají následující výrazy tento význam:

„Prodávajícím“ či "Poskytovatelem" se rozumí společnost AKF production CZ s.r.o., IČO: 09665803 se sídlem Prokopka 176/2, Vysočany, 190 00 Praha 9, která provozuje webové stránky a vystupuje dále jako Prodávající a/nebo Poskytovatel služby.

„Zákazníkem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která se zaregistrovala na webových stránkách, založila si u Prodávajícího zákaznický účet a odebírá od Prodávajícího zboží nebo



služby, případně odebírá od Prodávajícího zboží nebo služby bez registrace na webových stránkách, není-li registrace vyžadována. Zákazníkem může být spotřebitel či podnikatel. Kupujícím se rozumí Zákazník, který uzavřel či hodlá uzavřít s Prodávajícím kupní smlouvu.

„Webovými stránkami“ se rozumí internetový portál provozovaný Prodávajícím na internetové adrese <https://www.otevrenymidvermi.cz/>.

„Zbožím“ se rozumí Zákazníkem závazně objednaná věc, jež je předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi AKF production CZ s.r.o. jako Prodávajícím a Zákazníkem jako kupujícím prostřednictvím webových stránek.

„Službou“ se rozumí zejména „Online události“, „livestreamy“, „záznamy koncertů“, nebo jiné služby a akce či jednotlivé služby objednané Zákazníkem, kdy je předmětem smlouvy uzavřené prostřednictvím webových stránek mezi Poskytovatelem a Zákazníkem účast na akci pořádané Poskytovatelem, zprostředkování zážitku a využití volného času Zákazníka prostřednictvím webových stránek, jakož i s poskytováním dalších služeb Provozovatele Zákazníkům prostřednictvím sítě internet nebo prostřednictvím jakýchkoli jiných elektronických prostředků.

„Vstupenkou na online událost“ se rozumí doklad osvědčující, že se Zákazník může zúčastnit vybrané přesně specifikované události, není-li toto právo prokázáno dle dohody jinak.

„Poukazem“ se rozumí poukaz zakoupený Zákazníkem za účelem úhrady ceny zboží či služeb, za dále stanovených podmínek.

„Účastníkem“ se rozumí osoba, která se osobně účastní online události. Účastníkem může být osoba odlišná od Zákazníka.

5. Odesláním objednávky Zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, a že s nimi souhlasí. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavírané smlouvy. Při uzavření smlouvy bude Zákazníkovi zasláno e-mailové potvrzení objednávky.

6. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Nebrání-li tomu okolnosti na straně Prodávajícího či Zákazníka, lze smlouvu uzavřít i v jiném pro strany srozumitelném jazyce. Uzavřená smlouva je Prodávajícím archivována pouze za účelem jejího úspěšného splnění, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a není přístupná třetím stranám. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z procesu objednávání na webových stránkách a Zákazník má možnost před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a případně opravit. Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce Zákazníkem.

Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (telefon, internet atd.) pro uskutečnění objednávky jsou v běžné výši, závislé na tarifu telekomunikačních služeb, které Zákazník používá a zákazník si je hradí sám.



## B. PRÁVA A POVINNOSTI PŘI PRODEJI ZBOŽÍ

### I. Kupní smlouva

1. Umístěním nabídky prodeje zboží na webových stránkách vyzývá Prodávající Zákazníky k podání objednávek za účelem uzavření kupní smlouvy na zboží. Zákazník projevuje svoji vůli uzavřít kupní smlouvu vyplněním a odesláním objednávky prostřednictvím webových stránek. Prodávající projevuje svoji vůli uzavřít smlouvu potvrzením objednávky Zákazníka na e-mailovou adresu Zákazníka, kterou Zákazník uvedl v objednávce. Smlouva je uzavřena okamžikem doručení potvrzení objednávky Zákazníka ze strany Prodávajícího Zákazníkov. Od tohoto okamžiku vznikají mezi Zákazníkem a Prodávajícím vzájemná práva a povinnosti, jež jsou vymezeny smlouvou a obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

2. Smlouva je uzavírána zejména prostřednictvím webových stránek. Ve výjimečných případech, odůvodňují-li to konkrétní okolnosti, může být učinění objednávky a uzavření smlouvy provedeno též jiným způsobem, přičemž i na takové způsoby uzavření smlouvy se užijí tyto obchodní podmínky.

### II. Dodací podmínky zboží

1. Objednané zboží je doručováno dle množství, velikosti a váhy prostřednictvím smluvní přepravní služby. V případě dodání pouze vstupenky nebo pouze poukazu je možné zvolit dodání e-mailem na adresu uvedenou v objednávce.

2. Dodávky zboží budou dle dostupnosti produktů a provozních možností Prodávajícího realizovány v co nejkratším termínu, obvykle 3 – 10 pracovních dnů. Ve výjimečných případech, nebo pokud není zboží skladem, může být dodací lhůta i delší, o čemž bude Zákazník bezodkladně po zjištění této skutečnosti vyrozuměn. Místo dodání je stanoveno na základě objednávky Zákazníka. Za splnění dodávky se považuje dodání zboží na uvedenou adresu. Dopravu na adresu určení zajišťuje Prodávající. Zásilka se zbožím standardně obsahuje daňový doklad (fakturu) a, je-li to s ohledem na charakter zboží obvyklé, též návod na používání zboží v českém jazyce a záruční list. Při převzetí zboží od přepravní služby je Zákazník povinen vždy zkontrolovat neporušenost přepravního obalu. V případě, že obal je poškozen je Zákazník povinen tuto skutečnost uvést do předávacího protokolu přepravní služby. Prodávající je povinen obstarat objednané zboží v dohodnuté lhůtě. Nestane-li se tak, je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit.

3. Rozvoz zboží je zajišťován po celé České republice. Ceny dopravy jsou uváděné včetně DPH. Náklady na dopravu zboží jsou rozlišovány podle zvoleného způsobu dopravy.

4. Zákazníci mohou zvolit tyto způsoby dodání zboží:

Poštou nebo jinou přepravní službou – zboží je v takovém případě zasláno na dodací adresu Zákazníka uvedenou v objednávce, a to dle způsobu platby obvykle či na dobírku.



### III. Platební podmínky zboží

1. Základním způsobem provedení platby je bezhotovostní platba online platební kartou prostřednictvím platebního portálu, případně též možnost využití dalších způsobů plateb, které jsou uvedeny níže. Bezhotovostní platební metody jsou napojeny na platební bránu společnosti PayU S.A., která poskytuje zabezpečenou technologii přijímání platebních karet a online bankovních převodů. Číslo platebních karet, kreditních karet a hesla k elektronickému bankovníctví jsou zadávána pomocí zabezpečeného a důvěryhodného kanálu společnosti PayU S.A. Tyto údaje s Prodávajícím uvedená společnost nesdílí a Prodávající k nim nemá přístup.

2. Všechny ceny jsou konečné, uváděny včetně DPH případně dalších poplatků, které je Zákazník povinen za zboží zaplatit.

3. Veškeré zboží je dodáváno s daňovým dokladem. Zboží zůstává do úplného zaplacení kupní ceny ve vlastnictví Prodávajícího. Součástí zásilky není dodací list.

4. Veškeré změny dodacích podmínek a změny cen zveřejněných na webových stránkách jsou vyhrazeny. Nabídka platí do vyprodání zásob. Cena je platná v době objednání ze strany Zákazníka.

5. Způsoby plateb za zboží jsou tyto:

Platba na dobírku – při zasílání obchodním balíkem smluvní přepravní službou.

Platba off-line bankovním převodem

Platba on-line prostřednictvím platební karty – přes zabezpečený systém PayU S.A.

6. Platbu je též výjimečně možné provést prostřednictvím platného poukazu. Zákazník je povinen se na tomto způsobu platby s Prodávajícím zvlášť dohodnout a uhradit případný nedoplatek (rozdíl mezi hodnotou poukazu a cenou zboží) některým ze způsobů platby dle předchozích odstavců tohoto článku obchodních podmínek.

## C1. PRÁVA A POVINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB – ONLINE UDÁLOSTI

### I. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy o poskytnutí Služby uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem je závazek Poskytovatele zajistit dodání objednaných služeb a závazek Zákazníka zaplatit Poskytovateli za poskytnutí těchto služeb cenu uvedenou u nabídky těchto služeb. Zákazník se dále zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za doplňkové služby a dopravu podle aktuálního ceníku Poskytovatele, který je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.

2. Uhrazením ceny – poplatku Zákazník výslovně souhlasí s poskytnutím služby před uplynutím 14denní zákonné lhůty k odstoupení od smlouvy. Poskytovatel proto výslovně upozorňuje, že Zákazník, jakožto spotřebitel, není po uhrazení ceny oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytnutí služby ve lhůtě 14 dnů a žádat vrácení Poplatku.



## II. Online události

1. Online události jsou nabízeny buď ve formě živého vysílání (tzv. livestreamů – online koncertů (přenosem digitalizovaného signálu v reálném čase bez stažení do technického zařízení Uživatele) nebo sledování záznamu Koncertu. Koncertem se rozumí přehrání záznamu livestreamu/online koncertu dle těchto obchodních podmínek. Poskytovatel je oprávněn k Událostem připojovat reklamu a sponzorské vzkazy.

2. Veškeré Online události jsou určeny výhradně k osobnímu užití, resp. spotřebě Zákazníků a pro území České republiky (zhlédnutí Online událostí je teritoriálně blokované), není-li Poskytovatelem umožněno zhlédnutí určitých Online událostí i z jiného území. Zákazníci nejsou oprávněni užívat jakékoli technické či jiné prostředky k obcházení příslušného teritoriálního omezení. Komerční, nebo podnikatelské užití Online událostí, popř. jakékoli jiné užití Online událostí ve větším rozsahu je výslovně zakázáno. Zákazník tedy není oprávněn Online události jakýmkoliv způsobem šířit, kopírovat, nahrávat či jinak užit v rozporu s těmito Podmínkami a příslušnými právními předpisy.

3. Zákazník je povinen dodržovat mlčenlivost o přístupových údajích a neumožnit jejich použití třetím osobám. Zákazník je povinen dodržovat ochranu autorských práv a udržovat údaje uvedené v uživatelském účtu aktuální a pravdivé. V případě závažného porušení těchto povinností je Poskytovatel oprávněn uživatelský účet Zákazníka znepřístupnit či zrušit.

## III. Dodací podmínky livestreamů / online koncertů

1. Při koupi livestreamu/online koncertu bude Zákazníkovi po uhrazení ceny vytvořen uživatelský účet na webovém rozhraní a budou vygenerovány a na elektronickou adresu uvedenou v objednávce zaslány přístupové údaje k jeho uživatelskému účtu. Po přihlášení s využitím přístupových údajů bude Zákazník moci livestream/online koncert sledovat.

2. Při koupi livestreamu/online koncertu je též možné Zákazníkovi po uhrazení ceny zaslat přístupové údaje (kód) a internetový odkaz na webovou stránku, kde bude Zákazník moci livestream/online koncert sledovat. Zákazník není oprávněn přístupové údaje poskytnout třetí straně.

## IV. Dodací podmínky Koncertů

1. V rámci Poskytovatelem aktuálně nabízeného seznamu Koncertů může Zákazník zhlédnout jím vybraný Koncert po dobu a v počtu zhlédnutí stanovených v popisu Koncertu.

2. Při koupi Koncertu bude Zákazníkovi po uhrazení ceny vytvořen uživatelský účet na webovém rozhraní a budou vygenerovány a na elektronickou adresu uvedenou v objednávce zaslány přístupové údaje k jeho uživatelskému účtu. Po přihlášení s využitím přístupových údajů bude Zákazník moci livestream/online koncert sledovat.

3. Při koupi Koncertu je též možné Zákazníkovi po uhrazení ceny zaslat přístupové údaje (kód) a internetový odkaz na webovou stránku, kde bude Zákazník moci livestream/online koncert sledovat. Zákazník není oprávněn přístupové údaje poskytnout třetí straně.



## V. Platební podmínky

1. Pro platební podmínky Služeb se uplatní přiměřeně platební podmínky zboží uvedené v čl. části B bod III. obchodních podmínek.

## C2. PRÁVA A POVINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB – ŽIVÉ AKCE

### I. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy o poskytnutí Služby uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem je závazek Poskytovatele zajistit dodání objednaných služeb a závazek Zákazníka zaplatit Poskytovateli za poskytnutí těchto služeb cenu uvedenou u nabídky těchto služeb. Zákazník se dále zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za doplňkové služby a dopravu podle aktuálního ceníku Poskytovatele, který je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.

### II. Platební podmínky

1. Pro platební podmínky Služeb se uplatní přiměřeně platební podmínky zboží uvedené v čl. části B bod III. obchodních podmínek.

### III. Zvláštní podmínky pro živé akce

1. Prioritou Provozovatele je bezpečnost a komfort Zákazníků.
2. Provozovatel místě konání Akce dodržuje veškerá hygienická nařízení a doporučení.
3. Držitel vstupenky se zavazuje vstupem na Akci respektovat veškeré platné pokyny Provozovatele plynoucí z aktuálních nařízení státních orgánů spojených s dodržováním hygienických opatření.
4. Provozovatel si vyhrazuje právo z důvodu rozhodnutí státního orgánu či z důvodů zásahu vyšší moci měnit rozvržení míst v hledišti tak, aby odpovídalo platným právním předpisům; zejména si vyhrazuje právo na úpravu kapacity míst v hledišti Akce či zvětšení rozestupů mezi jednotlivými místy, a dále si Provozovatel vyhrazuje právo rozhodnout, která místa budou případně zrušena a která nikoli. Zákazník zakoupením vstupenky bere na vědomí, že z uvedených důvodů může být jednostranným rozhodnutím Provozovatele změněno místo, na které má zakoupenou vstupenku, nebo může být platnost jeho vstupenky zrušena. Dojde-li z uvedených důvodů ke zrušení platnosti vstupenky nebo ke zrušení celé Akce, má Zákazník nárok na vrácení vstupného. Pokud se Zákazník ocitne v izolaci či karanténě v důsledku opatření učiněných z důvodu ochrany veřejného zdraví (nebo z jiného důvodu), nárok na vrácení vstupného mu nevzniká. Zákazník je povinen poskytnout Provozovateli při nákupu vstupenky kontaktní informace v případech, kdy bude takový postup Provozovateli státním orgánem nařízen.
5. Provozovatel si vyhrazuje právo trvale nebo dočasně neumožnit rezervace na vybrané Akce a nabízet vstupenky na takové Akce jen v režimu přímého prodeje. Taktéž si vyhrazuje právo



zrušit i již učiněné rezervace, pokud je vyhodnotí jako spekulativní, neúčelné, opakované a tím bránící v nákupu nebo rezervaci vstupenek ostatním Zákazníkům. Při jakémkoliv předání nebo darování vstupenky komukoliv dalšímu je Zákazník povinen u e-vstupenek upozornit přebírajícího, že v případě zrušené Akce vrací Provozovatel peníze výlučně přímo tomu, kdo vstupenky koupil.

6. Provozovatel si vyhrazuje možnost změny programu a obsazení Akce.

7. Při změně termínu Akce zůstávají vstupenky v platnosti na náhradní Akci. Pokud se Zákazník rozhodne nenavštívit náhradní Akci, může nepoužité vstupenky vyměnit nebo vrátit maximálně do 30 kalendářních dní od data Akce. Aktuální informace o termínu, do kdy je vstupenky třeba vyměnit, jsou vždy uvedeny na internetových stránkách Provozovatele. Peníze za vstupenky se vrací formou, jak byly Provozovateli poukázány.

8. Při zrušení Akce lze vstupenky vyměnit na jinou Akci, nebo vrátit maximálně do cca 60 kalendářních dní. Aktuální informace o termínu, do kdy je vstupenky třeba vyměnit, jsou vždy uvedeny na internetových stránkách Provozovatele. Peníze za vstupenky se vrací formou, jak byly Provozovateli poukázány.

#### **IV. Venkovní Akce**

1. Venkovní Akce se předem neruší ani v případě negativní předpovědi počasí.

2. O zrušení Venkovní Akce rozhoduje Provozovatel v době plánovaného začátku Venkovní Akce.

3. Venkovní Akce může dle rozhodnutí Provozovatele začít a probíhat i za nepříznivého počasí (např. v dešti). Prší-li v době začátku Venkovní Akce, vyhrazuje si Provozovatel právo začátek Akce posunout až o 60 minut. Pokud by Venkovní Akci nebylo možno začít do 60 minut, je Provozovatel oprávněn Akci zrušit. Prší-li během Venkovní Akce opakovaně, je možné také opakovaně Venkovní Akci zastavit.

4. Provozovatel si vyhrazuje možnost rozhodnout, že v době, kdy se Venkovní Akce koná, není možné používat deštníky, pokud by tím byla omezena viditelnost. Z toho důvodu Provozovatel doporučuje, aby si Zákazník na Venkovní akci přinesl nepromokavou bundu či pláštěnku.

5. Pokud bude již zahájená a probíhající Venkovní akce zrušena z důvodu následného nepříznivého počasí bude Zákazníkovi vráceno vstupné, pokud se neodehraje ani polovina plánovaného programu. V případě, že se odehraje polovina a více z plánovaného programu, vstupné se Zákazníkovi nevrací. V případě nároku na vrácení vstupného se toto vrací bez zbytečného prodlení, nejdříve však 5. pracovní den následující po dni, kdy byla Venkovní Akce zrušena, a to pouze v místě, kde byla vstupenka zakoupena. Platby kartou online a platby bankovním převodem se vrací automaticky na účet, ze kterého byly vstupenky uhrazeny.

6. Provozovatel si vyhrazuje právo po začátku Venkovní Akce uzavřít vstup do prostoru, kde Venkovní Akce probíhá.



## V. Návštěvní řád

1. Zákazník je povinen respektovat Návštěvní řád upravený v těchto obchodních podmínkách na všech Akcích Provozovatele, vnitřních i venkovních.
2. Návštěvním řádem nejsou dotčena práva a povinnosti plynoucí pro Zákazníka z obecně závazných právních předpisů, právních aktů či úkonů vydaných na jejich základě, dobrých mravů, pravidel zdvořilosti a slušného chování.
3. Akce jsou pořádány v různých prostorách, které zpravidla nejsou ve vlastnictví Provozovatele. Zákazník je tedy kromě Návštěvního řádu Provozovatele vždy povinen plně respektovat i Návštěvní řád osoby, která Provozovateli pro Akci prostory poskytl.
4. Zákazník vstupuje na Akci na vlastní nebezpečí.
5. Při vstupu na Akci je každý Zákazník bez rozdílu věku povinen prokázat se samostatnou platnou vstupenkou.
6. Zákazník je povinen respektovat pokyny personálu Provozovatele a dalších oprávněných osob, jakož i veškeré písemné pokyny umístěné v navštěvovaných prostorách, ve kterých je Akce pořádána.
7. Na Akci je zakázáno vstupovat Zákazníkům pod vlivem alkoholu, omamných a jiných psychotropních látek, se zbraní, vpouštět jakákoliv zvířata (s výjimkou Akcí, u kterých je to Provozovatelem výslovně povoleno). Výjimku tvoří vodící a asistenční psi u zdravotně postižených osob.
8. Zákazníci se mohou na Akci pohybovat pouze v prostorách jim určených a není jim dovoleno vstupovat do prostorů vyhrazených pro personál a účinkující Akce. Za nezletilé nebo nesvéprávné osoby odpovídá rodič, zákonný zástupce, doprovod nebo pedagogický dozor.
9. Provozovatel si vyhrazuje právo pozdě přichozím Zákazníkům na Akci nepovolit vstup. Pokud je to možné, bude Zákazník vpuštěn dle aktuálního rozhodnutí pracovníků Provozovatele.
10. Zákazník je povinen chovat se tak, aby nerušil probíhající Akci a neobtěžoval jiné Zákazníky. Zároveň je povinen zachovávat čistotu a pořádek a dodržovat zákaz propagace stran a spolků.
11. Fotografování, pořizování zvukových a obrazových záznamů je vzhledem k autorským právům a ohleduplnosti k ostatním Zákazníkům zakázáno. Stejně tak je i zakázáno používání mobilních telefonů během Akce. Provozovatel s ohledem na charakter jednotlivých Akcí může povolit výjimku.
12. Zákazník může konzumovat potraviny a nápoje jen v prostorách k tomu výhradně určených. Osobám mladším 18 let je zakázáno konzumovat alkoholické nápoje. Kouření je povoleno jen v tomto účelu vyhrazených prostorách.





13. Zákazník je povinen chovat se tak, aby nedocházelo k poškozování majetku Provozovatele či jiných subjektů, ani oprávněných zájmů Provozovatele samotného či jiných osob. Způsobí-li Zákazník porušením tohoto Návštěvního řádu, či Návštěvního řádu osoby, která Provozovateli pro Akci prostory poskytla, nebo jinou nepřiměřenou činností škodu, bude s ním sepsán protokol. Při neochotě Zákazníka prokázat svou totožnost bude podle příslušných právních předpisů vyžádána asistence Policie České republiky. Náhrada veškerých škod způsobených Zákazníkem bude vymáhána v souladu s platnými právními předpisy. Zákazník je povinen uhradit veškeré škody, které byly jeho vinou Provozovateli způsobeny.

14. Provozovatel nezodpovídá za škody způsobené na majetku a zdraví Zákazníků, pokud jsou způsobeny nezodpovědným přístupem ostatních Zákazníků.

15. Zákazníkům ve znečištěném oděvu a osobám, které svým chováním mohou ohrozit bezpečnost ostatních Zákazníků, může být zakázán vstup na Akci, případně mohou být vykázáni. Stejně tak i Zákazníci, kteří nerespektují Návštěvní řád a pokyny Provozovatele.

16. Zakoupením vstupenky Zákazník souhlasí, bez dalšího upozornění, s bezplatným, avšak přiměřeným využitím svého obrazu nebo podobizny jako součásti jakéhokoli obrazového záznamu, přenosu či reprodukce Akce pro komerční nebo propagační účely, a to v rámci zobrazení celé nebo části Akce v souvislosti s Akcí, Provozovatelem a jeho smluvními partnery (např. sponzory).

## D. POUKAZY

1. Na uzavření smlouvy o koupi poukazu, dodání poukazu a platbě za poukaz se přiměřeně užití čl. části B těchto obchodních podmínek. Dodání poukazu je možné též v elektronické podobě prostřednictvím e-mailu.

2. Držitel poukazu je povinen hodnotu poukazu vyčerpat uhrazením ceny nákupem služby či zboží prostřednictvím webového rozhraní Prodávajícího. Držitel poukazu nemá nárok na výměnu poukazu za peníze.

3. Držitel poukazu je povinen využít poukaz v době platnosti poukazu. Po skončení platnosti poukazu nemá držitel tohoto poukazu ani Zákazník nárok na vrácení peněz ani na čerpání jakékoliv služby Prodávajícího.

4. V případě, že to provozní situace Prodávajícímu umožňuje, může prodloužit platnost poukazu, maximálně však jednou a maximálně o jeden měsíc, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Veškerá odhlášení a žádosti o změnu musí být Zákazníkem oznámeny Prodávajícímu písemně či elektronickou poštou, jinak na ně nebude brán zřetel.



## E. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

### I. Odstoupení od smlouvy ze strany Spotřebitele

1. Spotřebitel má právo v souladu § 1829 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dní ode dne následujícího po dni převzetí zboží, pokud byla smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku. Tím není dotčeno ustanovení § 1837 písm. j) občanského zákoníku. Rozhodne-li se spotřebitel využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy odeslat Prodávajícímu nejpozději do 14. dne ode dne následujícího po dni převzetí zboží.

2. Spotřebitel může odstoupit od Smlouvy o poskytování služeb do 14 dní od jejího uzavření, pokud již v této lhůtě nebylo na základě jeho výslovné žádosti jako Spotřebitele plnění poskytnuto.

V případě, že se Spotřebitel rozhodne využít svého práva odstoupit od smlouvy, může pro odstoupení využít vzorový formulář anebo odstoupit jakoukoli jinou formou tak, aby bylo zřejmé, od jaké Smlouvy jako Spotřebitel odstupuje a jaké služby se odstoupení týká.

#### **Pro odstoupení od smlouvy lze využít následující vzorový formulář:**

„OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

AKF production CZ s.r.o., Prokopka 176/2, 190 00 Praha – Vysočany

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí následujícího plnění:

stručný popis služeb/ zboží, datum objednání/ uzavření smlouvy

jméno, příjmení a adresa spotřebitele

datum a podpis spotřebitele“

3. Zboží je spotřebitel povinen Prodávajícímu vrátit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy. Spotřebitel nese náklady spojené s vrácením zboží (zejména poštovné za cestu zboží zpět k Prodávajícímu).

4. Zaplacené finanční prostředky je Prodávající povinen vrátit spotřebiteli nejpozději do 14 dnů ode dne doručení oznámení o odstoupení od smlouvy, resp. po obdržení vráceného zboží či prokáže-li spotřebitel, že zboží odeslal, a to převodem na bankovní účet spotřebitele, jehož číslo spotřebitel uvede v odstoupení od smlouvy, či jiným dohodnutým způsobem.

5. Zboží je spotřebitel povinen vrátit úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal. V případě, že bude vrácené zboží nekompletní či poškozené, může Prodávající vrácené finanční prostředky snížit o tomu odpovídající částku (v souladu s § 1833 a § 2999 odst. 1 občanského zákoníku).

6. Kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže spotřebitel odstoupit od smlouvy (v souladu s § 1837 občanského zákoníku) zejména:

a) na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění a Poskytovatel ve lhůtě pro odstoupení zcela vykonal činnost, ke které mu dal spotřebitel předchozí výslovný souhlas,



- b) na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli Prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- c) na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodávce nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
- d) o využití volného času, pokud Poskytovatel tato plnění poskytuje v určitém termínu
- e) na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal,
- f) o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

7. Právo odstoupit od smlouvy se též nevztahuje na vstupenky a na poukazy na Zákazníkem objednané akce a služby vztahující se k určitému termínu akce či služby.

8. Právo odstoupit od smlouvy dle tohoto článku obchodních podmínek neslouží jako způsob řešení reklamace zboží.

## II. Odstoupení od smlouvy ze strany Prodávajícího

1. Prodávající je oprávněn odstoupit od smlouvy uzavřené se Zákazníkem v případě zjevné chyby v ceně zboží, akce či služby (tj. ceny zjevně jiné, než je cena pro tento typ/druh zboží obvyklá), pokud nebude u daného zboží zcela jasně uvedeno, že se jedná o "mimořádnou slevu" nebo "akci" nebo jiné označení obdobného významu. Za zjevnou chybu v ceně je považováno zejména mylné uvedení prvních tří číslic namísto čtyř a jiné zjevné chyby v psaní. V případě, že tato situace nastane, Prodávající bude neprodleně kontaktovat Zákazníka za účelem dohody o dalším postupu. V případě, že Zákazník zaplatil již část nebo celou cenu, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo adresu v nejkratším možném termínu.

## F. REKLAMACE

### I. Reklamace zboží

1. Při prodeji zboží spotřebiteli je spotřebitel oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí (dále jen "záruka"). Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci (nebo jejích dílů) způsobené používáním. Na žádost spotřebitele je Prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Umožňuje-li to povaha zboží, postačuje namísto záručního listu vydat spotřebiteli doklad o zakoupení věci obsahující potřebné údaje.

2. Spotřebitel při uplatnění záruky má tato práva:

- a) Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud spotřebitel 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 věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí spotřebiteli způsobit nepřiměřené náklady. 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 spotřebitel změnit bez souhlasu Prodávajícího.

b) Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, na odstranění vady opravou věci, na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo odstoupit od smlouvy. Spotřebitel sdělí, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže spotřebitel změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li spotřebitel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li spotřebiteli, že vady neodstraní, může spotřebitel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li spotřebitel své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy. Jde-li o vady vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, má Spotřebitel právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy.

3. Pokud se vada projeví v prvních 12-ti měsících od převzetí plnění, považuje se za vadu, která existovala již v době převzetí zboží, pokud se neprokáže opak či to neodporuje povaze zboží. V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (tzv. rozpor s kupní smlouvou), má spotřebitel právo na to, aby Prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku spotřebitele buď výměnou zboží, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, nebo jeho opravou; není-li takový postup možný, může spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud spotřebitel před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže opak.

## II. Reklamační Služeb

1. Pro případ, že Služba neprobíhala dle smlouvy a těchto obchodních podmínek, je Zákazník oprávněn vadu služby reklamovat.

2. Pokud Prodávající reklamaci Zákazníka uzná za odůvodněnou, zajistí na vlastní náklady nápravu. Nápravu je Prodávající oprávněn zajistit zejména poskytnutím slevy z ceny, vrácením ceny či bezplatným umožněním sledování jiné online události nebo koncertu.

3. K zahájení reklamačního řízení je bezpodmínečně nutné, aby Zákazník uvedl datum a čas platby Poplatku. K zahájení reklamačního řízení musí Zákazník prokázat, že byl Poplatek řádně uhrazen. Každý Zákazník zároveň uvede popis svého technického vybavení, a to zejména verzi operačního systému, aplikace a způsob připojení. Na základě těchto údajů Poskytovatel zahájí reklamační řízení. Po posouzení reklamované Události bude v případě uznání reklamační Zákazníkovi vydán náhradní kód k opakovanému bezvadnému zhlédnutí Události, nebo mu bude umožněno náhradní zhlédnutí Události ve stejném rozsahu jinými technickými prostředky.



### III. Společná ustanovení

1. O reklamaci Prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se spotřebitelem písemně nedohodne jinak. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva jako při podstatném porušení smlouvy. Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále Prodávající vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace Prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

2. Spotřebitel může reklamaci uplatnit na adrese Prodávajícího uvedené části A bod. 4 těchto obchodních podmínek.

3. Spotřebitel má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady. V případě zjevně neoprávněné reklamace nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani Prodávající nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany spotřebitele nejednalo např. o opakovanou zjevně bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se ze strany spotřebitele jednalo o zneužití práv).

## G. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### I. Ochrana osobních údajů

1. Prodávající se jakožto správce osobních údajů, které zpracovává v souvislosti s prodejem zboží, pořádáním akcí a poskytováním služeb, prodejem dárkových poukazů, provozem webových stránek a e-shopu a v souvislosti s případnou další podnikatelskou činností, zavazuje, že bude tyto osobní údaje uchovávat a zpracovávat v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, především v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 98/46/ES (dále jen jako „GDPR“) a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

2. Informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů Prodávajícího, které jsou k dispozici na webových stránkách či v sídle Prodávajícího.

### II. Závěrečná ustanovení

1. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel nezaručuje a nenese odpovědnost za:

- a) funkčnost datové sítě Zákazníka ani za jeho hardwarové a softwarové vybavení, jakož i za funkčnost veřejné internetové sítě;
- b) jakékoli případné škody, které Zákazníkovi vzniknou, pokud Zákazník nebude včas informován o případných změnách Internetových stránek nebo Služeb pouze proto, že je pravidelně nevyužívá;



c) to, že Internetové stránky nebo zařízení sloužící elektronické komunikaci neobsahují viry, nebo jiné rušivé komponenty.

2. Poskytovatel si vyhrazuje právo, že Služby nemusí být vždy nepřetržitě dostupné, a to zejména z důvodu pravidelné údržby hardwarového a softwarového vybavení nebo technických závad mimo kontrolu Poskytovatele. Poskytovatel však garantuje Zákazníkům 99procentní dostupnost Služeb s výjimkou případů zásahu vyšší moci nebo technických závad mimo kontrolu Provozovatele.

3. Provozovatel výslovně upozorňuje Zákazníka na skutečnost, že užívání jakýchkoli Služeb v rozporu s těmito obchodními podmínkami může zakládat protiprávní jednání, jež může rovněž vykazovat i znaky trestné činnosti.

4. Zákazník plně odpovídá za utajení svého uživatelského jména, hesla či jakýchkoli jiných registračních údajů a nese veškerou odpovědnost a případné náklady, které vzniknou v souvislosti s porušením těchto obchodních podmínek.

5. Zákazník není oprávněn postoupit či převést svá práva a své závazky vzniklé ze smluvního vztahu s Poskytovatelem v souvislosti s užíváním Služeb na třetí osobu, a to ani bezúplatně. Zákazník souhlasí s tím, že veškerá práva a povinnosti Poskytovatele dle těchto obchodních podmínek, jakákoli práva a povinnosti Poskytovatele vyplývající z poskytování Služeb a Internetových stránek vůči Zákazníkovi mohou být bez nutnosti jakéhokoli dalšího souhlasu Zákazníka postoupeny na třetí osoby.

6. Informace, materiály, další obsah (zejména a mimo jiné Tituly, Obsah a Příspěvky) a funkce poskytované Zákazníkům v rámci Služeb jsou chráněny autorským zákonem. Všechny ochranné známky, obchodní jména a obchodní úpravy, včetně log jsou ve vlastnictví Poskytovatele, popřípadě ve vlastnictví obchodních partnerů Poskytovatele a je zakázáno je užívat na jiných internetových stránkách, označovat jimi výrobky či služby, nebo je užívat jakýmkoli jiným způsobem v rozporu s právními předpisy a oprávněnými zájmy Poskytovatele nebo dotčených třetích osob.

7. Internetové stránky a jednotlivé aplikace mohou být měněny, může z nich být odstraněn obsah, či jakékoli prvky, kdykoli, jakýmkoli způsobem a bez udání důvodu. V případě, že je možné některé prvky z nich stahovat, a není-li v těchto obchodních podmínkách uvedeno jinak, je Zákazník oprávněn stáhnout pouze jednu kopii takového obsahu do jednoho počítače, který slouží pro jeho osobní potřebu, resp. pro vlastní nekomerční užití. Jakékoli komerční užití bez výslovného souhlasu Poskytovatele (popř. jiného oprávněného držitele příslušných práv) je zakázáno.

8. Všechny činnosti Zákazníka v rozporu s těmito obchodními podmínkami, jež současně také mohou mít za následek (byť případně) ohrožení funkčnosti Služeb, či veškeré činnosti Zákazníka, jež by jakýmkoliv způsobem ohrožovaly autorská práva či jiná oprávnění, budou ze strany Poskytovatele posuzovány jako porušení těchto obchodních podmínek a Poskytovatel je oprávněn Zákazníka v takovéto jeho činnosti omezit. Takovéto omezení spočívá zejména v zamezení přístupu ke Službám či odepření poskytnutí Služeb, přičemž opatření směřující k omezení takovéto činnosti Zákazníka je Poskytovatel oprávněn uplatnit okamžitě. Aplikace omezení, tj. zejména typ přijatého opatření, jeho intenzita a načasování, je výhradně volbou Poskytovatele, a to v souladu s příslušnými právními předpisy.



## H. ŘEŠENÍ SPORŮ

1. V případě, že dojde mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ke vzniku sporu či spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, může se Zákazník obrátit na Poskytovatele s konkrétním návrhem na vyřešení sporu či vyvolat jednání s Poskytovatelem o smírném vyřešení sporu vzájemnou dohodou stran.

2. Pokud se nepodaří spor vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel 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

<https://www.coi.cz>,  
e-mail: [podatelna@coi.cz](mailto:podatelna@coi.cz),  
popřípadě přes online platformu na <https://adr.coi.cz>,

jakožto orgán oprávněný řešit stížnosti spotřebitelů a spory mimosoudní cestou, nebo

použít link <https://ec.europa.eu/consumers/odr> za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu on-line.

3. Právní vztahy vzniklé na základě těchto obchodních podmínek a v souvislosti s užíváním Služeb Zákazníky se řídí právními předpisy České republiky. K rozhodování sporů vzniklých v souvislosti s těmito Podmínkami jsou příslušné české soudy.

## I. PLATNOST A ÚČINNOST

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 08.12.2023. Tyto obchodní podmínky jsou k dispozici v sídle Prodávajícího nebo jako dokument na webových stránkách.

Ing. Dagmar Haladová v.r.  
jednatel společnosti  
AKF production CZ s.r.o.