

# OBCHODNÍ PODMÍNKY

*opera, národní  
symfonický, orchestra*

S účinností ode dne 1. 4. 2023

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) **ČNSO, s. r. o., se sídlem Weilova 2 / 1144, Praha 10, 102 00, IČO: 28494628 DIČ: CZ28494628, zapsaná u Městského soudu v Praze - spisová značka: 145712 C** upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou či právnickou osobou v prodejních místech ČNSO, s. r. o. a prostřednictvím online prodeje vstupenek na webových stránkách [www.cnso.cz](http://www.cnso.cz), [www.pragueproms.cz](http://www.pragueproms.cz), [www.loopjazzclub.cz](http://www.loopjazzclub.cz) (dále jen „webové stránky“).
- 1.2. „**Návštěvník**“ je subjekt, který s ČNSO, s. r. o. uzavřel kupní smlouvu na vstupenku v tištěné (dále jen „**vstupenka**“ či „**abonentní vstupenka**“) či elektronické podobě (dále jen „**eVstupenka**“).
- 1.3. Zakoupením vstupenky či vstupem na koncert se Návštěvník zavazuje tyto obchodní podmínky dodržovat. Obchodní podmínky jsou pro obě strany závazné. Rozhodující je verze obchodních podmínek platná v den provedení platby kupní ceny.
- 1.4. Znění obchodních podmínek může ČNSO, s. r. o. měnit či doplňovat.

## 2. Nákup vstupenek

- 2.1. Návštěvník si může zakoupit vstupenky na pokladně ČNSO (Weilova 2/1144, Praha 10, 102 00), na webových stránkách ([www.cnso.cz](http://www.cnso.cz), [www.pragueproms.cz](http://www.pragueproms.cz) a [www.loopjazzclub.cz](http://www.loopjazzclub.cz)), na pokladně Obecního domu (nám. Republiky 5, Praha 1, 111 21) a v oficiální prodejní síti ColosseumTicket.cz, Via Musica, GoOut, Classicitic a Prague Experience.
- 2.2. Návštěvník může uhradit vstupenku dobírkou (pouze v ČR), bankovním převodem (pouze v ČR), hotovostí či kartou na pokladně a kartou online (MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Visa, Visa Electron, American Express, JCB Cards, V Pay a Diners Club International). Osobní vyzvednutí vstupenek je možné v sídle ČNSO pouze po telefonické domluvě. Za platbu na dobírku a zaslání vstupenek dopisem se účtují jednorázové manipulační poplatky, které jsou uvedeny na webových stránkách.
- 2.3. K úhradě vstupenky lze použít dárkovou poukázku či kupón, vydaných ČNSO, viz. článek 5 a 6.
- 2.4. K úhradě vstupenky lze použít benefitní poukázky, online benefitní objednávky a elektronické benefitní platební karty, viz. článek 7.
- 2.5. ČNSO nenes zodpovědnost za neplatné vstupenky zakoupené na burzách vstupenek (např. Viagogo) a dalších místech, které nejsou součástí oficiální prodejní sítě. Tyto portály prodávají vstupenky častokrát neplatné s nesmyslně vysokými manipulačními poplatky. Jedná se o nekalou obchodní praxi.
- 2.6. Návštěvník může nakoupit max. 8 vstupenek v jedné rezervaci.
- 2.7. Vstupenky si lze rezervovat pro pozdější nákup. Datum splatnosti je uvedeno v e-mailovém potvrzení objednávky. Čtyři hodiny před začátkem koncertu je možné zakoupit vstupenky již pouze na pokladně.
- 2.8. Návštěvník je povinen si před zakoupením vstupenky ověřit umístění svého sedadla vůči pódiu a uvedené kontaktní údaje. Po zakoupení vstupenky je povinen překontrolovat správnost údajů na vstupence. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
- 2.9. Zakoupením vstupenky návštěvník souhlasí s dodržováním podmínek návštěvního řádu, viz. článek 10, a s užitím osobních údajů, viz. článek 11.

### 3. Abonentní vstupenka

- 3.1. Předplatné zajistí stálé místo na všechny abonentní koncerty v rámci dané sezony a slevu přibližně 35 % oproti zakoupení jednotlivých vstupenek.
- 3.2. Abonentní vstupenky jsou přenosné.
- 3.3. Abonentní vstupenky se neprodávají na varhanní emporu ani na galerii stání ve Smetanově síni Obecního domu.

### 4. Elektronická vstupenka

- 4.1. Při zakoupení eVstupenky není Návštěvníkovi účtován žádný manipulační poplatek.
- 4.2. Za účelem úhrady eVstupenky je Návštěvník přesměrován do zabezpečené platební brány. Za průběh platby v platební bráně ČNSO, s. r. o. neodpovídá.
- 4.3. Po úhradě eVstupenky bude Návštěvníkovi zasláno e-mailem potvrzení objednávky. V příloze e-mailové zprávy je zaslána eVstupenka ve formátu PDF. Samotná zpráva nenahrazuje vstupenku.
- 4.4. Elektronické vstupenky jsou akceptovány ke kontrole při vstupu na místo konání koncertu v tištěné i elektronické podobě.

### 5. Dárková poukázka

- 5.1. K úhradě vstupenky lze použít dárkovou poukázku vydanou pouze ČNSO, s. r. o.
- 5.2. Dárková poukázka se vystavuje v tištěném či elektronickém formátu.
- 5.3. Platnost je uvedena na Dárkovém poukazu. Prodloužení platnosti není možné.
- 5.4. Dárkovou poukázku lze čerpat jen jednorázově, a to v plné výši. Dárkovou poukázku doporučujeme využít na vstupenky se stejnou nebo vyšší hodnotou. Nevyčerpaná hodnota dárkového poukazu nebude vrácena.
- 5.5. Poukázky nelze proměnit za hotovost. Doplatek ceny vstupenky nad výši hodnoty poukázek lze provést v hotovosti či platební kartou.
- 5.6. Na jeden nákup je možné použít více poukázek.
- 5.7. Uplatnit dárkovou poukázku lze osobně (pouze v sídle ČNSO, s. r. o. po telefonické dohodě) nebo online (zadáním čísla poukazu v nákupním košíku online rezervace).
- 5.8. Padělání dárkové poukázky je trestné.

### 6. Kupón

- 6.1. K úhradě vstupenky lze použít kupón, vydaný ČNSO, s. r. o. za zrušený či přeložený koncert.
- 6.2. Kupón nelze uplatnit při zvolení způsobu doručení / úhrady " osobně / hotově". Kupón lze čerpat jen jednorázově, a to v plné výši. Kupón doporučujeme využít na vstupenky se stejnou nebo vyšší hodnotou. Nevyčerpaná hodnota kupónu nebude vrácena.
- 6.3. Doplatek ceny vstupenky nad výši hodnoty kupónu lze provést v hotovosti či platební kartou.
- 6.4. Na jeden nákup je možné použít více kupónů.
- 6.5. Padělání kupónu je trestné.

### 7. Benefitní programy

- 7.1. K úhradě vstupenky lze použít poukázky, online benefitní objednávky a elektronické platební karty společností UP.cz (Unišek, Unišek +, Cadhoc, Gallery Beta), Sodexo, Edenred, Benefit Plus či Benefitly.
- 7.2. Osobní vyzvednutí vstupenek je možné pouze v sídle ČNSO, s. r. o. a to po telefonické domluvě.

## 8. Slevy

- 8.1. Uplatnění nároku na slevu je Návštěvník povinen oznámit před zakoupením vstupenky. Na pozdější uplatnění slevy nebude brán zřetel. Slevy nelze kombinovat.
- 8.2. **Sleva pro předplatitele ČNSO:** Předplatitelé ČNSO obdrží 30 % slevu na všechny ostatní koncerty, které pořádá ČNSO, s. r. o. Sleva bude poskytnuta na max. 6 ks vstupenek.
- 8.3. **Sleva ZTP a ZTP-P:** Držitelé průkazek ZTP (1 osoba) a ZTP-P (1 osoba + 1 doprovod) obdrží slevu 50 %. Slevy lze uplatnit osobně v Obecním domě, sídle ČNSO, případně telefonicky nebo e-mailem. Při vstupu do sálu je pořadatel oprávněn vyžadovat ke kontrole kromě vstupenky rovněž příslušný doklad, na jehož základě byla sleva poskytnuta.
- 8.4. **RB Premium Club:** Držitelé karet PREMIUM RB CLUB obdrží 10 % slevu z ceny základního vstupného.

## 9. Užití vstupenek

- 9.1. Zakoupené vstupenky nelze vrátet nebo vyměňovat.
- 9.2. Za ztracené vstupenky se neposkytuje náhrada.
- 9.3. Dodatečnými úpravami se vstupenka stává neplatnou.
- 9.4. Padělání vstupenky je trestné. Pořadatel neodpovídá za potíže způsobené neoprávněným použitím či kopírováním vstupenky.
- 9.5. Vstup bude povolen pouze na základě té vstupenky, která bude předložena ke kontrole jako první. K jakékoliv další předložené vstupence nebo její kopii nebude přihlíženo a vstup na jejím základě nebude povolen.

## 10. Návštěvní řád

- 10.1. Návštěvníkům akcí je zakázáno vnášet do místa konání nebezpečné a rozměrné předměty a omamné látky. Svrchní oděvy a osobní zavazadla se odkládají na místě k tomu určeném (šatny).
- 10.2. Návštěvníci jsou žádáni o zachování konvence společenského oděvu.
- 10.3. Návštěvník je po celou dobu návštěvy koncertu povinen mít k dispozici vstupenku a předložit ji kdykoliv po vyzvání pořadatelem.
- 10.4. Návštěvník je oprávněn obsadit pouze místo určené vstupenkou.
- 10.5. Posluchači, kteří přijdou po zahájení koncertu, ztrácí nárok na své místo v sále a budou usazeni podle pokynů pořadatele na nejbližší volná místa.
- 10.6. Během koncertu je zakázáno fotografovat či pořizovat jakékoliv záznamy.
- 10.7. Návštěvník může konzumovat jídlo a pití pouze v prostorách k tomu určených.
- 10.8. Zakoupením vstupenky Návštěvník souhlasí s pořizováním a uveřejněním audiovizuálních záznamů z akce, které mohou zachycovat účinkující a obecenstvo.

## 11. Ochrana osobních údajů

- 11.1. Zpracování osobních údajů Návštěvníka, které je učiněno v souvislosti s kupní smlouvou uzavíranou mezi ČNSO, s. r. o. a Návštěvníkem, probíhá v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 11.2. Osobní údaje Návštěvníka jsou přísně utajeny a jsou zpracovávány pouze za účelem realizace smluvního vztahu - prodeje vstupenek, pro účely reklamace nebo informace o zrušeném koncertu.
- 11.3. Údaje, které budou sloužit pro úhradu kupní ceny vstupenek, jsou poskytovány přímo společností provozující bezpečné internetové platební brány. ČNSO, s. r. o. nemá k těmto údajům přístup.

11.4. Webové stránky používají cookies pro zajištění nezbytné funkčnosti a také k analýze návštěvnosti. Nastavení cookies může Návštěvník upravit v nastavení, anebo může schválit všechny cookies. Veškerá data jsou plně anonymizovaná a není možné z nich Návštěvníka identifikovat.

## **12. Reklamační podmínky**

- 12.1. V případě zrušení akce může Návštěvník uplatnit nárok na vrácení vstupného u společnosti: ČNSO, s. r. o., Weilova 1144/2, 102 00 Praha 10, IČ: 28494628, DIČ: CZ28494628, tel.: +420 774 377 523, e-mail: ticket@cnso.cz.
- 12.2. Peníze za vstupenky zakoupené online na internetu jsou vraceny bezhotovostní transakcí.
- 12.3. Peníze za vstupenky zakoupené osobně na pokladně (kartou či hotovostí) jsou vraceny na stejném prodejním místě, na kterém byly zakoupeny.
- 12.4. Peníze za vstupenky zakoupené v oficiální prodejní síti jsou vraceny pouze u těch předprodejců, u kterých byly vstupenky zakoupeny.
- 12.5. Změna programu a účinkujících vyhrazena.
- 12.6. ČNSO, s. r. o. nenese odpovědnost za nesplnění smluvní povinnosti v případě vyšší moci (viz major), kdy v jejím splnění brání okolnost, jež byla v době uzavření kupní smlouvy nepředvídatelná a smluvní strana ji nemohla ovlivnit svojí vůlí, zejména ji odvrátit či překonat.

## **13. Závěrečné ustanovení**

- 13.1. Tyto obchodní podmínky jsou platné pro všechny obchodní případy uzavírané mezi ČNSO, s. r. o. a Návštěvníkem.
- 13.2. Tyto obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém a anglickém jazyce.
- 13.3. ČNSO, s. r. o. si vyhrazuje právo tyto obchodní podmínky kdykoli změnit. Jejich změnu a její účinnost zveřejní na svých webových stránkách.