

**OBCHODNÍ PODMÍNKY - DIVADLO NA VINOHRADECH**  
(příspěvková organizace zřízená hl. m. Prahou před 31. 12. 2000,  
dle zákona č. 250/2000 Sb. nevznikla povinnost být zapsán v obchodním rejstříku)

**V souladu s ustanovením §1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), platí tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) při nákupu vstupenek a dalších produktů Divadla na Vinohradech (dále jen „DnV“ nebo „prodávající“), v pokladnách i prostřednictvím www stránek umístěných na internetové adrese [www.divadlonavinohradech.com](http://www.divadlonavinohradech.com). Podmínky vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího (dále jen „DnV“) a kupujícího (dále jen „divák“ nebo „kupující“). Zakoupením vstupenky nebo dalších produktů divák souhlasí s návštěvním řádem divadla a těmito obchodními podmínkami.**

## **Úvodní ustanovení**

Divák je pro účely těchto obchodních podmínek považován za spotřebitele ve smyslu občanského zákoníku, pokud jako fyzická osoba mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá kupní smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná. Tyto obchodní podmínky upravují práva a povinnosti DnV a diváka v souvislosti s koupí vstupenek či propagačních předmětů nabízených DnV.

## **1.**

### **Kontakty**

**1.1.** Identifikační údaje: Divadlo na Vinohradech, se sídlem náměstí Míru 7, 120 00 Praha 2, IČO: 00064386, DIČ: CZ00064386.

**1.2. Bezplatná linka:** 800 900 888, provozní doba pondělí–pátek od 10:00 do 18:00, e-mail: [info@divadlonavinohradech.com](mailto:info@divadlonavinohradech.com).

**1.3. Pokladna Ibsenova ulice 3:** provozní doba pondělí–pátek od 11:00 do 18:00.

**1.4. Pokladna v budově DnV, náměstí Míru 7:** provozní doba vždy hodinu před začátkem představení.

**1.5. Obchodní oddělení:** telefon: 296 550 226, 296 550 227, 296 550 228 a 296 550 236, e-mail: [obchodni@divadlonavinohradech.com](mailto:obchodni@divadlonavinohradech.com).

## **2.**

### **Prodej vstupenek**

#### **2.1.**

Zakoupením vstupenky divák souhlasí s obchodními podmínkami, s bezplatným využitím svého obrazu nebo podobizny ve všech prostorách DnV jako součásti jakéhokoli obrazového a zvukového záznamu, přenosu či produkce představení k dokumentačním, komerčním, propagačním nebo reportážním účelům a s nakládáním s osobními údaji v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a v souladu s Obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 (GDPR) s účinností od 25. 5. 2018 (dále jen „GDPR“).

**2.2.** Vstupenky v lóžích v přízemí a na 1. balkoně (s výjimkou lóže 3 a 4 na 1. balkoně) jsou na odpolední a večerní představení DnV prodávány jako celek.

### **2.3. PŘÍMÝ PRODEJ V POKLADNÁCH DnV**

Vstupenky a další produkty je možno zakoupit i bez předchozí rezervace. Úhrada je možná platební kartou, nebo hotovostně. Pokladny také přijímají vybrané poukázky a karty Edenred a Pluxee a úhrady formou Benefit Plus a Benefity. Zaměstnanecké benefity nelze použít na úhradu vstupenek na pronájmy, předplatné a zboží.

### **2.4. ONLINE PRODEJ**

Online prodej je v provozu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Výjimkou může být doba nezbytně nutná k potřebné údržbě hardwarového a softwarového vybavení DnV nebo poskytovatele jednotlivých služeb potřebných pro zajištění online prodeje. V jedné objednávce je možné rezervovat nebo zakoupit maximálně 8 vstupenek. Po označení vybraných vstupenek je třeba zvolit rezervaci, nebo způsob platby (bankovní převod, nebo kartou online) a doručení (e-mailem - e-vstupenka, nebo osobní vyzvednutí). Vstupenky lze online rezervovat do pěti dnů před konáním představení. Uhradit vstupenky bankovním převodem je možné do 11 dnů před konáním představení a kartou online nejpozději 6 hodin před začátkem představení. Na online úhradu není možno použít karty zaměstnaneckých benefitů.

### **2.5. REZERVACE**

Vstupenky zarezervované online je třeba do 5 kalendářních dní od data rezervace uhradit v pokladně DnV. V případě potřeby delší doby rezervace je možno termín vyzvednutí prodloužit na bezplatné telefonní lince. Vstupenky lze vyzvednout v provozní době pokladny, pokladna v budově divadla přednostně prodává vstupenky na aktuální představení. Rezervace nevyzvednuté v daném termínu jsou automaticky uvolněny zpět do prodejního systému. Provozovatel si vyhrazuje právo na zrušení rezervace v případě, kdy zákazník opakovaně zruší svou rezervaci těsně před uplynutím data rezervace a vzápětí si zarezervuje stejné vstupenky znovu.

### **2.6. HROMADNÉ OBJEDNÁVKY**

Hromadné objednávky jsou přijímány na více jak 8 vstupenek. Na hromadnou objednávku je třeba vždy zaslat závaznou písemnou objednávku. Odesláním objednávky divák potvrzuje svůj souhlas s obchodními podmínkami DnV. Vystavenou fakturu lze uhradit do 10 kalendářních dní bankovním převodem nebo prostřednictvím QR platby a QR kódu, který je uveden na faktuře. Po připsání platby na účet DnV jsou vstupenky zaslány e-mailem jako e-vstupenky. Podrobné informace o tom, co má objednávka obsahovat, vám poskytne obchodní oddělení. Na hromadné objednávky, které jsou uhrazeny hotově nebo kartou v pokladně, je možno vystavit také fakturu. Je třeba o ni požádat před uhrazením objednávky.

### **2.7. PRODEJNÍ SÍŤ**

Pokud DnV prodává vstupenky i prostřednictvím jiných prodejních sítí, mohou se obchodní podmínky provozovatelů těchto sítí lišit od obchodních podmínek DnV.

### **2.8. KONTROLA ÚDAJŮ**

Divák je bezprostředně při jakémkoli zakoupení vstupenky povinen překontrolovat správnost údajů uvedených na vstupence. Na pozdější reklamace nemůže být brán zřetel.

### **2.9. CENA VSTUPENEK**

Cena vstupenek pro jednotlivé kategorie vstupenek je uvedena v pokladnách i v online prodejním systému a divák se tak s ní může seznámit před koupí vstupenek.

### **3.**

## **Předplatné, permanentky a dárkové poukazy**

### **3.1. PŘEDPLATNÉ**

V každé divadelní sezoně je možno zakoupit celosezonní předplatné online i v pokladně. Držitel předplatného navštíví předem daná představení v období září – červen. Divadlo si vyhrazuje právo na změnu titulu či obsazení.

### **3.2. PERMANENTKA NA DIVADELNÍ SEZONU**

Permanentku v hodnotě 2 100 Kč může kupující zakoupit online i v pokladně DnV. Permanentka se skládá ze šesti kuponů, její platnost je omezena datem, které je na ní vytištěno. Držitel kuponů může využít rezervace vstupenek den před zahájením oficiálního předprodeje na bezplatné telefonní lince. Kupon lze v pokladně vyměnit za vstupenku v jakékoli cenové kategorii na představení z repertoáru DnV. Kupon je možno využít postupně nebo najednou. V případě změny či zrušeného představení je vstupenka zakoupená pomocí permanentky vyměněna na jiné představení, nebo je vrácena zpět hodnota uvedená na vstupence. Permanentka není směnitelná za hotovost. Zakoupené permanentky nepřijímáme zpět.

### **3.3. DÁRKOVÝ POUKAZ NA DIVADELNÍ SEZONU**

Kupující může zakoupit online i v pokladně dárkové poukazy v hodnotě 200 a 500 Kč, jejich platnost je omezena datem, které je na nich vytištěno. Držitel poukazu může využít rezervace vstupenek den před zahájením oficiálního předprodeje na bezplatné telefonní lince. Poukaz je třeba vyčerpat na jednu rezervaci. Poukaz lze uplatnit na jakékoli představení z repertoáru DnV při online nákupu i při nákupu v pokladně. Hodnota poukazu bude odečtena po zadání čísla poukazu, zbylou částku je třeba uhradit dle zvoleného způsobu platby bankovním převodem, kartou online, kartou, nebo hotově. Při nižší ceně vstupenek se rozdíl v ceně nevrací. V případě změny či zrušeného představení je vstupenka zakoupená pomocí poukazu vyměněna na jiné představení, nebo je vrácena zpět hodnota uvedená na vstupence. Poukaz není směnitelný za hotovost. Zakoupené poukazy nepřijímáme zpět.

### **4.**

## **Klub přátel Divadla na Vinohradech**

**4.1.** Členem Klubu se může stát fyzická osoba starší 18 let (nezletilí pouze s podpisem zákonného zástupce) po vyplnění přihlášky (elektronické na webu nebo osobně v obchodním oddělení) a uhrazení členského poplatku ve výši 100 Kč v pokladně v hotovosti, kartou, převodem na účet, nebo kartou online. Odesláním elektronické přihlášky nebo podpisem přihlášky souhlasí člen Klubu s podmínkami členství a prohlašuje, že se s nimi seznámil.

**4.2.** Člen Klubu odesláním elektronické přihlášky nebo podpisem přihlášky uděluje DnV souhlas se zpracováním osobních údajů a údajů souvisejících s členstvím pro interní, marketingové a propagační účely DnV v souladu se zák. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a v souladu s Obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 (GDPR) s účinností od 25. 5. 2018. Zpracování osobních údajů se řídí dle článku 8 těchto obchodních podmínek a kupující je povinen seznámit se s ním před uzavřením smlouvy.

**4.3.** Klubová karta je vystavena na jméno člena Klubu. Karta je nepřenositelná. Karta je platná na divadelní sezonu, tj. od září do června. Po zaplacení poplatku na následující sezonu bude její platnost automaticky obnovena. V případě ztráty, znehodnocení či odcizení karty je nutné tuto skutečnost neprodleně oznámit DnV.

**4.4.** Člen Klubu může využívat výhody svého členství: účastnit se akcí konaných exkluzivně v rámci Klubu, zakoupit propagační předměty za zvýhodněné ceny, přednostně nakupovat vstupenky před zahájením předprodeje a za zvýhodněnou cenu navštěvovat první reprízy nově uváděných inscenací ve velkém sále, po kterých následuje setkáním s tvůrci a interprety inscenací - Repríza Klub (RK) - a také nově uváděné inscenace Studiové scény.

**4.5.** Na klubovou reprízu RK je možné získat dvě vstupenky za zvýhodněnou cenu 250 Kč a na nově uváděné inscenace ve Studiové scéně dvě vstupenky za zvýhodněnou cenu 150 Kč. Pokud člen Klubu požaduje více vstupenek, je třeba Klub kontaktovat.

**4.6.** Po přihlášení na webových stránkách DnV v záložce Klub je možno 24 hodin před zahájením předprodeje přednostně online nakupovat nebo přednostně rezervovat vstupenky. Přednostní rezervace vstupenek jsou také umožněny 24 hodin před zahájením předprodeje na telefonním čísle Klubu nebo bezplatné telefonní lince. Přednostní rezervace je možné vyzvedávat v pokladně nejdříve v den oficiálního předprodeje. Na jednu rezervaci je možné rezervovat maximálně osm vstupenek na každé představení s výjimkou veřejné generální zkoušky.

## **5.**

### **Propagační předměty**

**5.1.** Propagační předměty jsou v prodeji v pokladnách divadla a také v prostorách divadla při představeních.

**5.2.** DnV odpovídá za to, že předmět nemá při prodeji vady. V případě, že je na předmětu zjištěna nějaká vada, je třeba reklamaci podat co nejdříve osobně v pokladně nebo ji zaslat poštou. Postup uplatnění práv z vadného plnění je blíže upraven ve čl. 12 těchto obchodních podmínek. DnV poskytuje na své propagační předměty záruční dobu v délce trvání 2 roky.

## **6.**

### **Slevy**

**6.1.** Divák má právo na uplatnění slevy ze vstupného, splňuje-li nárok na její poskytnutí, tzn. je držitelem platného průkazu ZTP nebo ZTP/P. DnV a hledištní personál je oprávněn diváka požádat o doložení nároku na slevu při nákupu i před vstupem do hlediště.

**6.2.** Vestibul divadla a přízemí jsou bezbariérové. Z důvodu požární ochrany a evakuačních pravidel je možné umísťovat invalidní vozík pouze vedle 16. řady, na jedno představení je tak možno umístit maximálně dva vozíky. Místo pro vozík je možno rezervovat na bezplatné telefonní lince.

## **7.**

### **Změna programu**

**7.1.** Změna v programu a obsazení je v DnV vyhrazena.

**7.2.** Při změně představení zůstávají vstupenky v platnosti na náhradní představení. Pokud se divák rozhodne nenavštívit náhradní představení, může nepoužité vstupenky vyměnit nebo vrátit maximálně do cca 14 kalendářních dní od data představení. Aktuální informace o termínu, do kdy je vstupenky třeba vyměnit, divák obdrží písemně na emailový kontakt, který uvedl při nákupu vstupenky, popř. sděleny telefonicky pokud si divák nepřál uvést svoji e-mailovou adresu. Peníze za vstupenky se vrací formou, jak byly DnV poukázány.

**7.3.** Při zrušení představení lze vstupenky vyměnit na jiné představení, nebo vrátit maximálně do cca 14 kalendářních dní. Aktuální informace o termínu, do kdy je vstupenky třeba vyměnit, jsou vždy divákům zaslány na e-mailový kontakt, popř. sděleny telefonicky pokud si divák nepřál uvést svoji e-mailovou adresu. Peníze za vstupenky se vrací formou, jak byly DnV poukázány.

## **8.**

### **Ochrana osobních údajů**

**8.1.** S osobními údaji diváků/kupujících je nakládáno dle platných [Zásad zpracování osobních údajů](#).

## **9.**

### **Uživatelský účet**

**9.1.** Na základě registrace na [www.divadlonavinohradech.com/predprodej/205955](http://www.divadlonavinohradech.com/predprodej/205955) si může divák vytvořit svůj uživatelský účet. Z něj může nakupovat vstupenky i další produkty a volit si způsob platby i doručení. Při registraci divák vyplní osobní údaje a zvolí si, zda chce elektronicky zasílat informace o divadelních novinkách. V případě změny u některého z registrovaných údajů je divák povinen jej aktualizovat. Při opakovaném nákupu na [www](http://www) stránkách pak může používat přihlášení do svého uživatelského účtu, aniž by opětně musel vyplňovat všechny potřebné údaje.

**9.2.** Uživatelský účet je v provozu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Divák bere na vědomí, že jeho účet nemusí být dostupný nepřetržitě vzhledem k potřebné údržbě hardwarového a softwarového vybavení DnV nebo poskytovatele jednotlivých služeb potřebných pro zajištění online prodeje a provozu [www](http://www) stránek.

**9.3.** V případě nedodržení obchodních podmínek ze strany uživatele si DnV vyhrazuje právo zrušit uživateli jeho uživatelský účet.

## **10.**

### **Představení na venkovní scéně**

**10.1.** Představení se předem neruší ani v případě negativní předpovědi počasí.

**10.2.** O zrušení představení se rozhoduje v době plánovaného začátku představení.

**10.3.** Prší-li v době začátku představení, vyhrazuje si DnV právo začátek představení posunout až o 20 minut. Pokud by představení nebylo možno začít do 20 minut, představení se ruší. Prší-li během představení opakovaně, je možné také opakovaně zastavit představení.

**10.4.** V době, kdy se představení koná, není možné používat deštníky.

**10.5.** Pokud je představení zrušeno před přestávkou, je divákům vráceno vstupné, nejdříve však v první pracovní den následující po dni, kdy bylo představení zrušeno, 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.

**10.6.** Po začátku představení je vstup do prostoru letní scény uzavřen. V případě, že jsou na následující představení volná místa, DnV vstupenky vymění.

## **11.**

### **Návštěvní řád**

**11.1.** Divák je povinen respektovat tento řád ve všech prostorách DnV, do kterých získává právo vstupu na základě vstupenky.

**11.2.** Návštěvním řádem nejsou dotčena práva a povinnosti plynoucí pro diváka z obecně závazných právních předpisů, právních aktů či úkonů vydaných na jejich základě, dobrých mravů, pravidel zdvořilosti a slušného chování.

**11.3.** Divák vstupuje do objektu na vlastní nebezpečí.

- 11.4.** Při vstupu je každý divák bez rozdílu věku povinen prokázat se samostatnou platnou vstupenkou.
- 11.5.** Divák je povinen respektovat pokyny hledištního personálu a dalších oprávněných osob, jakož i veškeré písemné pokyny umístěné v navštěvovaných prostorách.
- 11.6.** Do prostor je zakázáno vstupovat divákům pod vlivem alkoholu, omamných a jiných psychotropních látek, se zbraní, vpouštět jakákoliv zvířata, výjimku tvoří vodící a asistenční psi u zdravotně postižených osob.
- 11.7.** Svým zevnějškem, oblečením a chováním respektuje divák v hledišti a přilehlých prostorách divadla zvyklosti očekávané při návštěvě divadelního představení a projevuje jím své vědomí o charakteru slavnostního společenského okamžiku, který v divadle prožívá. Dress code bývá předepsán jen pro mimořádné události.
- 11.8.** Osobám ve znečištěném oděvu a osobám, které svým chováním mohou ohrozit bezpečnost ostatních návštěvníků, může být zakázán vstup, případně mohou být vykázány. Stejně tak i diváci, kteří nevyhoví návštěvnímu řádu a pokynům hledištního personálu.
- 11.9.** Diváci se smí pohybovat pouze v prostorách jim určených a není jim dovoleno vstupovat do prostorů vyhrazených pro personál DnV. Za nezletilé nebo nesvéprávné osoby odpovídá rodič, zákonný zástupce, doprovod nebo pedagogický dozor.
- 11.10.** Pro odložení svrchního oděvu, zavazadel, nákupních tašek i deštníků jsou určeny prostory šaten před představením i v průběhu přestávky. Tato služba je poskytována divákům zdarma. DnV neručí za obsah kapes a zavazadel uložených v šatně. V případě, že divák předává do šatny jakékoliv cennosti v hodnotě vyšší než 10 000 Kč, je třeba, aby o této skutečnosti předem informoval obsluhu šatny. Tyto cennosti jsou pak uschovány na zvlášť určeném místě. V opačném případě DnV za vzniklou škodu neodpovídá.
- 11.11.** Diváci nesmí do šatny odkládat zbraně, nebezpečné předměty a látky, zapáchající věci, ani ty, které by mohly poškodit ostatní uložené oděvy a věci.
- 11.12.** V případě ztráty čísla od šatny je divák povinen uhradit poplatek ve výši 100 Kč. Věci uložené v šatně, k nimž se divák nemůže prokázat šatním lístkem, mu budou vydány jen po ukončení představení po jejich podrobném popisu a po řádném vydání všech uschovaných věcí v šatně.
- 11.13.** Věci ponechané nebo zapomenuté v šatně budou oproti šatnímu lístku vydávány po dobu jednoho kalendářního měsíce, poté budou zlikvidovány.
- 11.14.** Pozdě přichozím na představení ve velkém sále není dovolen vstup do hlediště. Pokud je to možné, bude takový divák usazen na první nebo druhý balkon. Diváku bude umožněno zaujmout své místo během přestávky. Pozdě přichozím na představení ve Studiové scéně bude umožněno zaujmout své místo po přestávce, pokud ji představení má.
- 11.15.** Divák je povinen chovat se tak, aby nerušil probíhající představení či akci a neobtěžoval jiné diváky. Zároveň je povinen zachovávat čistotu a pořádek a dodržovat zákaz propagace stran a spolků.
- 11.16.** Fotografování, pořizování zvukových a obrazových záznamů je vzhledem k autorským právům a ohleduplnosti k ostatním divákům zakázáno. Stejně tak je i zakázáno používání mobilních telefonů během představení.
- 11.17.** Divák může konzumovat potraviny zakoupené v DnV, a to jen v prostorách k tomu výhradně určených. Osobám mladším 18 let je zakázáno prodávat alkoholické nápoje. Kouření je ve všech prostorách DnV zakázáno.
- 11.18.** Povinností diváka je odevzdat předměty nalezené v DnV hledištnímu personálu. Nalezené předměty se uschovávají u inspektorky hlediště.
- 11.19.** V případě evakuace je divák povinen dodržovat evakuační plán a řídit se pokyny hledištního personálu, který je pravidelně školen podle platných zásad protipožární ochrany a bezpečnosti práce.
- 11.20.** Divák je povinen chovat se tak, aby nedocházelo k poškození majetku DnV ani oprávněných zájmů jeho samotného či jiné osoby. Způsobí-li divák porušením tohoto návštěvního řádu nebo jinou nepřiměřenou činností škodu, bude s ním sepsán protokol. Při neochotě diváka prokázat svou totožnost bude podle § 63 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky vyžádána asistence Policie České republiky. Náhrada veškerých škod způsobených divákem bude vymáhána podle

příslušných platných právních předpisů ČR. Divák je povinen uhradit veškeré škody, které byly jeho vinou DnV způsobeny.

**11.21.** Divák, který zpozoruje v prostorách DnV závadu ohrožující bezpečnost osob nebo závadu hrozící poškozením majetku, má povinnost takovou závadu ihned nahlásit hledištnímu personálu.

**11.22.** DnV nezodpovídá za škody způsobené na majetku a zdraví diváků, pokud jsou způsobeny nezodpovědným přístupem ostatních diváků.

**11.23.** Lékárnička první pomoci je uložena u hledištního personálu.

**11.24.** V případě zranění či náhlé zdravotní indispozice jakékoli osoby je každý, kdo tuto skutečnost zpozoruje, povinen uvědomit o tom hledištní personál, který zajistí pomoc a v případě potřeby přivolá lékaře.

**11.25.** Divák se nákupem vstupenky zavazuje dodržovat při vstupu na představení DnV veškeré platné pokyny plynoucí z aktuálních nařízení státních orgánů spojených s dodržováním hygienických opatření platných v den konání představení.

**11.26.** V případě porušení návštěvního řádu může být divák vyzván inspektorkou hlediště k opuštění prostoru. Osoba, která svým chováním navodí podezření z páčání některého z trestných činů nebo přestupků uvedených v zákoně č. 40/2009 Sb., v platném znění, bude z DnV vyvedena a předána Policii ČR.

## **12.**

### **Práva z vadného plnění, odstoupení od smlouvy**

**12.1.** Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

**12.2.** Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího v pokladně DnV (viz čl. 1.2. a 1.3. obchodních podmínek). 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.

**12.3.** Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci i písemnou formou zasláním na adresu sídla prodávajícího nebo prostřednictvím e-mailu [info@divadlonavinohradech.com](mailto:info@divadlonavinohradech.com). V případě uplatnění reklamace písemnou formou či prostřednictvím e-mailu je divák, jakožto spotřebitel, informován o přijetí reklamace, o způsobu jejího vyřízení a době jejího trvání nejpozději do tří pracovních dnů. Reklamace bude prodávajícím vyřešena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nedohodnou-li se spotřebitel a prodávající na delší lhůtě.

**12.4.** Pokud bude vadné plnění uznáno, náklady spojené se zasláním zboží budou kupujícímu uhrazeny na účet či dle dohody.

**12.5.** Prodávající vyrozumí kupujícího o vyřízení reklamace telefonicky nebo e-mailem, případně po dohodě písemně.

**12.6.** Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z funkčních vlastností a z neodborného používání produktů, stejně jako za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka.

**12.7.** Prodávající nenese žádnou odpovědnost a záruky za vnímání umělecké hodnoty představení kupujícími.

**12.8.** Spotřebitel (kupující) může odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem (prostřednictvím online prodejního systému) ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy. Dnem uzavření smlouvy se rozumí den přijetí objednávky kupujícího. Právo odstoupit od smlouvy však kupující v souladu s ustanovením § 1837 písm. j) občanského zákoníku nemá v případě koupě vstupenek na jednotlivá představení.

## 13.

### Závěrečná ustanovení

**13.1.** Prodej vstupenek je osvobozen od DPH. Sazba DPH u ostatních produktů se liší v závislosti na druhu zakoupeného produktu v souladu s platným zákonem č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.

**13.2.** K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Kupující může mimosoudní řešení sporu před ČOI zahájit:

- vyplněním on-line formuláře na webových stránkách [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz),
- písemně (na předtištěném formuláři nebo vlastní formou),
- ústně do protokolu na kontaktních místech ČOI,
- dalšími způsoby (e-mail, fax), které je třeba ještě následně potvrdit písemně.

Než bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, doporučuje prodejce nejprve využít kontaktních údajů (telefon, e-mail) prodávajícího nebo další způsoby osobního či písemného jednání s prodávajícím.

**13.2.** V souladu s ustanovením § 1837 písm. j) občanského zákoníku nelze vstupenky přijímat zpět, ani vyměňovat.

**13.3.** Jakýkoliv neoprávněný zásah na vstupence včetně odstranění kontrolního kupónu činí vstupenku neplatnou. Padělání vstupenek je trestné.

**13.4.** V případě konání pronájmů v prostorách DnV zajišťuje DnV pouze servis a služby objednané pořadatelem akce nebo pronajímatelem.

**13.5.** DnV si vyhrazuje právo na změnu provozní doby uvedené v čl. 1. v době divadelních prázdnin (červenec - srpen), mimořádných událostí, nebo z provozních důvodů.

**13.6.** DnV si vyhrazuje právo z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo z důvodu zásahu vyšší moci měnit rozvržení míst v hledišti i jeho celkovou kapacitu tak, aby odpovídalo platným právním předpisům.

**13.7.** Divák je povinen poskytnout DnV při nákupu kontaktní informace v případě, že mu je tento postup nařízen státním orgánem.

**13.8.** DnV si vyhrazuje právo na změny či doplňky těchto obchodních podmínek.

**13.9.** Součástí obchodních podmínek jsou Pravidla nakládání s osobními údaji a souhlas se zpracováním osobních údajů.

**13.10.** Obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 1. ledna 2023 a ruší předchozí znění obchodních podmínek včetně jejich součástí.

V Praze 1. ledna 2023