

#### Úvodní ustanovení a definice pojmů

1. „Obchodními podmínkami“ se rozumí tyto obchodní podmínky.
2. „JVS“ se rozumí společnost JVS group, s.r.o., sídlem Sokolovská 1333/45, Poruba, 70800, Ostrava, IČ: 25865005
3. „Prodejní síť“ zahrnuje společnosti, které pro JVS distribuují vstupenky na Akce a to zejména prostřednictvím internetu, vlastních prodejních míst případně prodejních míst smluvních partnerů Prodejní sítě, a to vč. kamenných prodejen, internetové stránky a/nebo jiné aplikace Pořadatelů či jiných smluvních partnerů. Jedná se o společnosti IRSnet CZ s.r.o. IČ: 26732122 (Ticketportal.cz), GoOut, s.r.o. IČ: 01901613 nebo TICKETSTREAM s.r.o. IČ: 26695944.
4. „Pořadatelem“ se rozumí JVS.
5. „Akci“ se rozumí jakákoliv kulturní, sportovní a/nebo jiná akce organizovaná Pořadatelem, na níž jsou prodávány Vstupenky v Prodejní síti.
6. „Vstupenkami“ se rozumí vstupenky na Akci a to v klasické papírové podobě či v elektronické podobě. Vstupenka v elektronické podobě je platná buď vytištěná nebo zobrazená na displeji přenosného elektronického zařízení (mobilní telefon aj.). Za Vstupenku na Akci nelze považovat dárkový poukaz nebo potvrzení o nákupu (daňový doklad, email, apod.) či obdobný dokument.
7. „Kontaktovat JVS“ znamená zaslát písemnost na adresu sídla JVS nebo na poštovní adresu provozovny JVS group nebo zaslát e-mail na e-mailovou adresu [info@jvsgrgroup.cz](mailto:info@jvsgrgroup.cz). Obě poštovní adresy jsou uvedeny v zápatí webu [www.jvsgrgroup.cz](http://www.jvsgrgroup.cz).
8. „Občanský zákoník“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
9. „DPH“ znamená daň z přidané hodnoty ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
10. „Zákazníci“ jsou osoby, které si zakoupí Vstupenky v Prodejní síti.
11. „GDPR“ znamená obecné nařízení o ochraně osobních údajů.
12. „Atrakce“ je doplňková aktivita pro návštěvníky Akce.

#### Obchodní podmínky

1. Společnost JVS stanovuje tyto podmínky jako práva a povinnosti mezi Pořadatelem a třetími osobami vyplývající z prodeje Vstupenek a dárkových poukazů prostřednictvím Prodejní sítě a veškeré s tímto související vztahy.
2. Tyto Obchodní podmínky včetně Reklamačního řádu jsou platné pro nákupy vstupenek na kulturní, společenské nebo jiné Akce uskutečněné prostřednictvím Prodejní sítě. Za nákup vstupenek se považují i objednávky na fakturu a hromadné objednávky prostřednictvím obchodního oddělení JVS.
3. Nákupem Vstupenky jakoukoliv formou vyjadřuje zákazník souhlas s těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem a zavazuje se jimi řídit.
4. Nákupem vstupenky vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a JVS. Smluvní vztah může být dodatečně upraven Obchodními podmínkami Prodejní sítě.
5. Zaplacené vstupenky se nevrací. Na výměnu zakoupených vstupenek nevzniká nárok. V případě ztráty, odcizení či poškození se náhradní vstupenky neposkytují.
6. Obchodní podmínky JVS jsou vždy nadřazeny obchodním podmínkám Prodejní sítě pokud je mezi jednotlivými obchodními podmínkami rozpor.
7. Veškeré nároky a reklamace jsou vždy směřovány vůči Pořadateli Akce prostřednictvím Prodejní sítě, kde byly vstupenky zakoupeny.
8. JVS garantuje pouze platnost a pravost vstupenek zakoupených v Prodejní síti. Za pravost vstupenek zakoupených mimo Prodejní síť, od překupníků apod. nezodpovídá.
9. Vstupenka je cenina a padělaná Vstupenka je trestné. Dodatečnými úpravami se Vstupenka stává neplatnou.
10. Držitel vstupenky odpovídá za jakoukoli manipulaci se vstupenkou. Jakoukoli manipulací se vstupenkou se držitel vstupenky dopouští rizika zneužití, zkopírování jedinečného identifikačního prvku – převážně 2D kódu a 3D kódu a tím možnosti neupuštění na Akci. Vstupenku uchovávejte na bezpečném místě. Nezveřejňujte fotografie vstupenky na sociálních sítích (Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp, atd.).
11. Pořadatel neodpovídá za potíže nebo škody způsobené neoprávněným použitím nebo zkopírováním Vstupenky. Vstup na akci bude povolen pouze na základě té vstupenky, která bude ke kontrole předložena jako první. Při jakémkoliv dalším předložení vstupenky nebo její kopie nebude k takto předložené vstupence přihlíženo jako na platnou vstupenku a na tomto základě nebude povolen vstup na akci, a to bez ohledu na to, kdo ji předložil.
12. Pokud je na Vstupence uvedeno datum platnosti, tak po jeho uplynutí je vstupenka nevratná bez náhrady plnění.
13. Pořadatel si vyhrazuje u každé Akce právo změny programu, účinkujících a termínů. Neaktuálnější informace o změnách programu, termínu, místa atd. naleznete na [www.jvsgrgroup.cz](http://www.jvsgrgroup.cz).
14. Nezletilé osoby do 15 let věku mohou Akci navštívit pouze v doprovodu zletilých osoby.
15. Skupiny dětí / nezletilých mohou Akci navštívit pouze v doprovodu zletilých osoby a to vždy za podmínky jeden dozor na maximálně 10 nezletilých.
16. Na Akcích JVS je zakázáno kouřit tabákové výrobky. Používat náhražky tabákových výrobků na principu nahřívání kapalin a gelů mimo místa k tomu určená.
17. Do místa konání akce není dovoleno vstupovat se zvířaty s výjimkou asistenčních psů.
18. Do místa konání Akce není dovoleno vnášet láhve, plechovky, zbraně, omamné látky, zápalné látky, výbušné látky, toxické látky, lithium polymerové baterie s kapacitou vyšší než 100Wh, bundy, kabáty, pláště, deštníky, vlajky, rozměrná zavazadla nebo předměty nebo jiné předměty, které mohou být pořadatelem označeny jako nebezpečné nebo na akci zakázané.
19. Návštěvníci Akce jsou povinni respektovat pokyny pořadatele a jím pověřených osob v místě konání Akce. V případě nerespektování pokynů si Pořadatel vyhrazuje právo neukázněné návštěvníky z parku bez náhrady okamžitě vykázat.
20. Pořadatel si vyhrazuje právo na akci nepustit či z akce vykázat osoby podnapilé, pod vlivem omamných látek, osoby ohrožující pořádkání akce, osoby vzbuzující veřejné pohoršení, osoby ježij oděv je znečištěný, osoby které porušují zásady hygieny či bezpečnost jejich návštěvníků.
21. Pořadatel si vyhrazuje právo vykázat osoby z místa pořádkání akce po předchozím upozornění, a to bez udání důvodu. Může jít například o rušení okolních diváků nebo samotného představení hlučným projevem apod.
22. Pořadatel si vyhrazuje právo filmového, audio-video, fotografického a televizního záznamu akce je vyhrazeno. Návštěvník takto zaznamenaný na dokument může být dále zveřejňován bez dalšího upozornění a finanční náhrady.
23. V případě pozdního příchodu po začátku Akce nelze garantovat vstup do hlediště na zakoupená místa. Neupuštění na akci z tohoto důvodu není důvodem k reklamaci.
24. Akce může začít i probíhat za nepříznivého počasí, například v dešti. Bezpečnosti návštěvníků, herců i pořadatelů je vždy na prvním místě, proto se nehráje například během bouřky. Představení může být přerušeno (i opakovaně) a poté pokračovat.
25. Představení se předem neruší ani v případě negativní předpovědi počasí. O zrušení představení se rozhoduje nejdříve v době plánovaného začátku představení.
26. Pořadatel si vyhrazuje právo měřit tělesnou teplotu u vstupu do areálu všem příchodícím návštěvníkům a nepustit do areálu osoby s vyšší teplotou než 37,5°C nebo vykazující zjevné příznaky nemoci.
27. Návštěvníci akce nebo jejich zákonní zástupci jsou plně odpovědní za škody způsobené JVS.
28. Z bezpečnostních důvodů může JVS po určitou dobu omezit počet kočárků a invalidních vozíků na Akci, a nepovolit tak vstup dalšího kočárku nebo vozíku. Tato situace může nastat především při vysoké návštěvnosti.
29. Atrakce může divák používat pouze na vlastní nebezpečí a za podmínek uvedených u vstupu na Akci případně přímo u Atrakce.

#### Reklamační řád

1. Nakupující je povinen zkontrolovat neprodleně po zakoupení Vstupenek nebo dodání Vstupenek poštu jejich správnost a úplnost (zejména název Akce, místo a čas konání Akce, cenu a počet Vstupenek a další parametry). Případné reklamace zakoupených Vstupenek je Nakupující povinen oznámit:
  - a. ihned v místě nákupu v případě zakoupení v kamenné provozovně
  - b. do 14 ti dnů od obdržení vstupenek v případě zakoupení online a to vždy přímo Prodejní síti, kde vstupenky zakoupil.Na pozdější reklamace nemusí být brán zřetel.
2. Reklamace týkající se přímo Akce – změny programu, účinkujících, konání, a i případné zrušení Akce, a s tím souvisejících nároků na náhradu vzniklé újmy, která by zákazníkovi vznikla nebo jakékoliv třetí osobě v souvislosti s Akcí je Zákazník povinen uplatnit vůči JVS.
3. Reklamace se vyřizují ve standardním termínu dle zákona – tj. nejpozději do 30 dnů.
4. Reklamace je nutné učinit bez zbytečného odkladu.
5. Náhrada zvláštních nákladů (např. hotel, náklady na dopravu) se neposkytuje.
6. V případě zrušení Akce Pořadatelem Akce, bude zákazník, pokud poskytl kontaktní údaje (email, telefon) neprodleně kontaktován a vyzooměn o zrušení Akce a postupu vrácení vstupného prostřednictvím Prodejní sítě. Pořadatel ani Prodejní síť nenesou odpovědnost za nemožnost realizace kontaktu Zákazníka na jím uvedených kontaktech.
7. Vstupné se vrací stejnou formou úhrady, jakým bylo placeno, případně v konkrétním místě nákupu. Poplatky spojené s typem úhrady a poplatky spojené s typem doručení (Dobírka, poštovné...) se nevrací!

#### GDPR

1. JVS uchovává a zpracovává poskytnuté osobní údaje, které vyplňuje zákazník při nákupu či rezervaci vstupenek nebo v případě registrace v Prodejní síti v souladu s platnými právními ustanoveními, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále „GDPR“) zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále „občanský zákoník“), zákonem č. 40/1995 Sb., o reklamě, v platném znění, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění. Osobní údaje jsou shromažďovány a uchovávány pouze elektronicky v zabezpečeném datovém úložišti.
2. Údaje slouží ke komunikaci se Zákazníkem v případě potíží s doručení vstupenek, k informování o změnách u Akci, na které má Zákazník zakoupeny vstupenky a dále k vylepšování komunikace a vztahu se zákazníkem.
3. Údaje jsou sbírány a předávány třetím stranám k využití pro marketingové účely, výzkumu trhu nebo pro zaslání informací, které by mohly být pro Zákazníka zajímavé.
4. Nákupem vstupenky v Prodejní síti zákazník uděluje souhlas se zpracováním osobních údajů, který je popsán níže.

5. Zákazník je oprávněn kdykoliv tento souhlas se zpracováním osobních údajů, jak je popsáno výše, zrušit, a to žádostí zaslou prostřednictvím emailu na adresu [info@jvsgroup.cz](mailto:info@jvsgroup.cz)
6. JVS provozuje na webových portálech Prodejních sítí a na svém webovém portálu plug-iny sociálních sítí FACEBOOK, Google Tag Manager, Google Analytics atd. Správcem údajů odpovědným za zpracování těchto údajů je Facebook Ireland Ltd., Google Inc.

#### Souhlas se zpracováním osobních údajů

1. Udělují tímto společnosti JVS group, s.r.o., sídlem Sokolovská 1333/45, Poruba, 70800, Ostrava, IČ: 25865005 souhlas se zpracováním svých osobních údajů, a to za níže uvedených podmínek:
  - a. Osobní údaje, které mohou být zpracovány:
    - i. jméno, příjmení
    - ii. e-mail
    - iii. telefon
    - iv. ulice, město, PSČ, země
    - v. IP adresy
    - vi. počet zakoupených vstupenek
    - vii. způsob zakoupení vstupenek
    - viii. číslo účtu
2. Účelem zpracování osobních údajů je zlepšení komfortu zákazníka z nakupování a zvýšení jeho informovanosti o aktuální nabídce či změnách stávajících představení, a to formou přímého marketingu/oslovení a analýzy návštěvnosti a nákupního chování.
3. Doba zpracování osobních údajů je 5 let od udělení souhlasu.
4. Osobní údaje mohou být poskytnuty následujícím třetím osobám:
  - IRSnet CZ s.r.o. IČ: 26732122 (Ticketportal.cz)
  - GoOut, s.r.o. IČ: 01901613
  - TICKETSTREAM s.r.o. IČ: 26695944
  - Mailchimp
5. Poučení o zasílání nabídek e-mailem; udělením souhlasu se zasíláním aktualit e-mailem uděluje zároveň Zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů, jak je popsáno výše. Aktuality – newslettery jsou obchodním sdělením, informující o aktuální nabídce akcí, na které lze rezervovat nebo nakoupit vstupenky. Zákazník je oprávněn kdykoliv tento souhlas se zpracováním osobních údajů, jak je popsáno výše, zrušit, a to žádostí zaslou prostřednictvím emailu na adresu [info@jvsgroup.cz](mailto:info@jvsgroup.cz). Zákazník rovněž může požádat o vymazání údajů.

Subjekt údajů – zákazník svým souhlasem prohlašuje, že byl JVS řádně poučen o zpracování a ochraně osobních údajů\*, že jím uvedené osobní údaje jsou přesné a pravdivé a jsou JVS poskytovány dobrovolně.

\*Poučení Subjektu údajů

6. JVS tímto v souladu s ustanovením čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“), informuje, že:
  - a. osobní údaje Subjektu údajů budou zpracovány na základě jeho svobodného souhlasu, a to za výše uvedených podmínek,
  - b. důvodem poskytnutí osobních údajů Subjektu údajů je zájem Subjektu údajů o zvýšení informovanosti o aktuální nabídce Agentury, což by bez poskytnutí těchto údajů nebylo možné,
  - c. při zpracování osobních údajů Subjektu údajů nebude docházet k automatizovanému rozhodování ani k profilování
  - d. Agentura nejmenovala pověřence pro ochranu osobních údajů, nepověřila zpracováním osobních údajů žádného zpracovatele ani neurčila zástupce pro plnění povinností ve smyslu Nařízení,
  - e. Agentura nemá v úmyslu předat osobní údaje Subjektu údajů do třetí země, mezinárodní organizaci nebo jiným než výše uvedeným třetím osobám,
  - f. Subjekt údajů má právo kdykoliv odvolat svůj souhlas se zpracováním osobních údajů, právo požadovat od Agentury přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování, má právo na přenositelnost těchto údajů k jinému správci, jakož i právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, má-li za to, že Agentura při zpracování osobních údajů postupuje v rozporu s Nařízením.Společnost JVS GROUP s.r.o. si vyhrazuje právo výše uvedených obchodních podmínek včetně reklamačního řádu kdykoli aktualizovat.