Všeobecné obchodné podmienky (VOP)

Mestské divadlo ACTORES Rožňava

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj ako „VOP“) sa vzťahujú na predaj a postup pri predaji vstupeniek a ich reklamáciu v súvislosti s podujatiami organizovanými Mestským divadlom ACTORES Rožňava, so sídlom Šafárikova 20, 048 01 Rožňava, IČO: 31299695 (ďalej aj ako „usporiadateľ“ alebo „organizátor“) a sú neoddeliteľnou súčasťou každej kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi organizátorom (ďalej aj ako „predávajúci“) a fyzickou a/alebo právnickou osobou v právnom postavení kupujúceho, ktorej predmetom bude predaj vstupeniek na podujatie organizované predávajúcim za kúpnu cenu kupujúcim.

I. Kupujúci a majiteľ vstupenky

1. Kupujúci je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem o zakúpenie vstupeniek na podujatie prostredníctvom webovej stránky organizátora na podujatie organizované organizátorom alebo v pokladni divadla.
2. Majiteľ vstupenky je fyzická osoba, ktorá sa preukáže platnou vstupenkou na účely účasti na podujatí.
3. Ak je kupujúcim fyzická osoba (spotrebiteľ), vzťah sa riadi najmä zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Ak je kupujúcim právnická osoba, riadi sa Obchodným zákonníkom.
4. Pri hromadných objednávkach (najmä školy, firmy) nad 10 ks vstupeniek sa proces nákupu realizuje na základe písomnej objednávky. Zaslaním objednávky kupujúci potvrdzuje súhlas s týmito VOP a zaväzuje sa uhradiť kúpnu cenu na základe vystavenej faktúry. Pri hromadných objednávkach realizovaných prostredníctvom objednávky (školy, firmy) nie je možné po uhradení faktúry dodatočne stornovať vstupenky. Pri bezhotovostnej úhrade v pokladni Divadla Actores je možné stornovať vstupenky za podmienky nahlásenia vopred a to najneskôr do 48 hodín pred začiatkom predstavenia.
5. Pri vstupe na podujatie sa každá vstupenka predkladá organizátorovi na kontrolu a organizátorom skontroluje; vstupenku nebude možné následne opätovne použiť na vstup na podujatie. Organizátor umožní vstup na podujatie len na základe tej vstupenky, ktorá bude príslušným zariadením skontrolovaná ako prvá v poradí a tak opakovane predložená vstupenka alebo kópia vstupenky nebude oprávňovať osobu, ktorá ju predloží, na vstup na podujatie.
6. Sfalšovaná vstupenka, duplicitná vstupenka, vstupenka bez QR kódu alebo inak poškodená vstupenka je neplatná a jej držiteľovi nebude po predložení takejto vstupenky umožnený organizátorom vstup na podujatie. Každý majiteľ vstupenky je preto povinný vstupenku chrániť pred jej poškodením, znehodnotením, stratou alebo sfalšovaním.

II. Nákup a predaj vstupeniek a platobné podmienky

1. DPH: Vstupenky sú v zmysle § 34 zákona č. 222/2004 Z. z. oslobodené od DPH.
2. Vstupenky na podujatie je možné kúpiť on-line, prostredníctvom webovej stránky prevádzkovaného organizátorom na internetovej stránke www.actores.sk alebo osobne v pokladni divadla.
3. V pokladni divadla je možná platba v hotovosti alebo platobnou kartou. Platbu kartou je potrebné nahlásiť vopred.

4. Organizátor je povinný akceptovať objednávku vstupenky výlučne v prípade, ak objednávka obsahuje všetky organizátorom požadované údaje, najmä údaje o kupujúcom, predmete kúpy, kúpnej cene, spôsobe zaplatenia kúpnej ceny a údajov potrebných pre doručenie vstupenky.

5. Kupujúci odoslaním objednávky on-line potvrdzuje pravdivosť, správnosť a úplnosť tam uvádzaných údajov, akceptáciu kúpnej ceny objednaných vstupeniek ako aj všetkých ďalších podmienok kúpy z objednávky vyplývajúcich a/alebo s objednávkou súvisiacich, najmä súhlas s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami organizátora (vrátane súhlasu so spracovaním svojich osobných údajov).

6. Nákup vstupeniek je úspešný pripísaním sumy na účet organizátora prebehnutím platobnej transakcie prostredníctvom platobného mechanizmu CardPay. Organizátor nezodpovedá za chyby alebo prerušenie procesu nákupu spôsobené poskytovateľom internetového pripojenia, platobnej brány alebo iných tretích strán.

7. Kontrola údajov: Kupujúci je povinný ihneď skontrolovať údaje na vstupenke. Neskoršie reklamácie nebudú uznané.

8. „E-ticket“: Vstupenka s unikátnym QR kódom je doručená na e-mailovú adresu kupujúceho. Pre akceptovanie vstupenky je potrebné, aby každá vytlačená vstupenka obsahovala:
   - jasne čitateľný a úplný QR kód;
   - názov predstavenia, dátum predstavenia, čas začiatku predstavenia, miesto konania predstavenia, kúpnu cenu vstupenky a označenie zakúpeného miesta na predstavení,
   - označenie a daňové identifikačné údaje usporiadateľa predstavenia.

9. Úhrada kúpnej ceny vstupeniek kupujúcim je možná bezhotovostným prevodom cez systém Global Payments.

10. Náklady na použitie komunikačných a platobných prostriedkov na diaľku znáša každá zmluvná strana v rozsahu, v akom jej vznikli.

11. Nákupom vstupenky dochádza k uzatvoreniu zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote.

III. Darčekové poukážky a zľavy

1. Darčekové poukážky: Nominálna hodnota 10 EUR a 20 EUR. Nie je možné ich vymeniť za hotovosť. Je možné ich zakúpiť v pokladni divadla.

2. Darčeková poukážka je cenina, ktorej falšovanie sa trestá podľa príslušného zákona.

3. Zľavy (ŤZP): Vyžaduje sa preukázanie nároku (preukaz ŤZP) pri zakúpení vstupeniek pri pokladni.

IV. Rezervácia vstupeniek

1. Vstupenky je možné rezervovať iba počas divadelnej sezóny. Rezerváciou sa návštevník zaväzuje prevziať si vstupenky do 5 pracovných dní od termínu vytvorenia rezervácie. V prípade nedodržania časového horizontu sú vstupenky automaticky spustené do predaja.

2. V deň podujatia nie je možné vytvárať rezervácie.

V. Pokladňa Mestského divadla Actores

1. Pokladňa divadla je otvorená počas týždňa v dňoch utorok a piatok od 11.00 do 15.00 hod. V deň predstavenia je otvorená aj hodinu pred predstavením. Pokladňa sa zatvára 5 minút po začatí predstavenia. Počas divadelných prázdnin je pokladňa divadla zatvorená, pokiaľ nie je uvedené na webovej stránke www.actores.sk inak.

VI. Práva a povinnosti majiteľa vstupenky

1. Majiteľ vstupenky je povinný informovať sa o podujatí, jeho prípadných zmenách a zrušení minimálne na internetovej stránke organizátora prípadne sledovaním diania prostredníctvom verejnoprávnych médií a riadiť sa na podujatí všetkými organizačnými a bezpečnostnými pokynmi organizátora podujatia a dodržiavať všetky právne predpisy. V prípade porušenia organizačných a bezpečnostných pokynov organizátora majiteľom vstupenky, ako aj v prípade porušenia právnych predpisov majiteľom vstupenky si organizátor vyhradzuje právo vykázať majiteľa vstupenky bez nároku na akékoľvek protiplnenia z miesta konania podujatia prípadne obmedziť jeho pohyb na mieste podujatia. Nárok organizátora na náhradu škody voči majiteľovi vstupenky tým nie je dotknutý.

VII. Práva a povinnosti organizátora

1. Organizátor si vyhradzuje právo zmeniť rozsah podujatia ako aj zrušiť podujatie bez akéhokoľvek nároku majiteľov vstupeniek/kupujúcich voči organizátorovi na náhradu akýchkoľvek výdavkov spojených s ich účasťou na podujatí (ako napr. ubytovanie, cestovné, strava a pod.), resp. nároku na náhradu škody vzniknutej z tohto dôvodu majiteľom vstupeniek/kupujúcim, a to najmä v prípade nepriaznivého počasia a/alebo hrozby teroristického útoku, nariadenia príslušných orgánov verejnej moci, resp. existencie iného rizika ohrozenia zdravia, životov alebo rozsiahlych materiálnych škôd na majetku tretích osôb. Nárok na vrátenie vstupného pri zrušení alebo zmene podujatia upravuje článok VIII.

2. Organizátor zverejní informáciu o zrušení podujatia alebo zmene rozsahu podujatia bezodkladne po tom, ako nastane skutočnosť a/alebo okolnosť, ktorá je dôvodom zrušenia podujatia. Informáciu o zrušení podujatia alebo zmene podujatia organizátor zverejní na svojej webovej stránke www.actores.sk a zároveň zašle informáciu e-mailom na e-mailovú adresu kupujúceho, ktorú kupujúci uviedol pri nákupe vstupenky.

3. Organizátor nezodpovedá kupujúcim/majiteľom vstupeniek za škody spôsobené v dôsledku alebo v súvislosti s omeškaním podujatia, zrušením (nekonaním sa) podujatia z dôvodov uvedených vyššie alebo inými zmenami týkajúcimi sa podujatia.

4. Organizátor nezodpovedá kupujúcim za nesprávne vytlačenie vstupeniek kupujúcimi, za nedoručenie vstupeniek v dôsledku zadania do objednávky nesprávnych a/alebo neúplných údajov potrebných pre doručenie vstupeniek.

VIII. Vrátenie vstupného

1. Pri zrušení podujatia má kupujúci právo na vrátenie celej zaplatenej ceny vstupenky. Organizátor nebude z tejto sumy zrážať storno ani administratívny poplatok. Rovnako vráti povinné poplatky, ktoré sám vyúčtoval v súvislosti s nákupom vstupenky na zrušené podujatie.

2. Pri zmene termínu, miesta konania alebo titulu predstavenia môže kupujúci zmenu prijať alebo od zmluvy odstúpiť a požiadať o vrátenie vstupného v rozsahu podľa bodu 1. Pri presunutí podujatia zostávajú vstupenky platné na náhradný termín, ak kupujúci nepožiada o vrátenie

vstupného. Kupujúci nie je povinný prijať poukaz, iné predstavenie ani náhradný termín namiesto peňazí.

3. Žiadosť o vrátenie vstupného alebo oznámenie o odstúpení od zmluvy možno podať e-mailom na kultura.actores@gmail.com, osobne v pokladni divadla alebo písomne na adresu Mestské divadlo ACTORES Rožňava, Šafárikova 20, 048 01 Rožňava. Kupujúci uvedie meno a priezvisko alebo názov, kontakt, názov a pôvodný termín podujatia, počet vstupeniek a číslo objednávky alebo predaja. Priloží vstupenku, doklad o úhrade alebo iný údaj umožňujúci overiť nákup; originál papierovej vstupenky sa pri elektronickej žiadosti nevyžaduje.

4. Žiadosť odporúčame podať maximálne do 30 pracovných dní od oznámenia zrušenia alebo zmeny podujatia. Ide o organizačnú lehotu; jej uplynutím nezaniká nárok na vrátenie vstupného ani zákonné práva kupujúceho. Pri zmene podujatia odporúčame žiadosť podať ešte pred jeho uskutočnením v zmenenej podobe. Využitú vstupenku nemožno následne vrátiť len z dôvodu zmeny, ktorú kupujúci prijal; práva zo skutočne vadného plnenia zostávajú zachované.

5. Organizátor vráti vstupné bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 kalendárnych dní od doručenia žiadosti alebo oznámenia o odstúpení. Pri zrušení podujatia môže uskutočniť vrátenie aj automaticky bez žiadosti kupujúceho. Ak nákup nemožno podľa poskytnutých údajov identifikovať, organizátor bezodkladne požiada o ich doplnenie; tým sa nemenia zákonné lehoty, ak sa na daný nárok vzťahujú.

6. Pri online platbe alebo platbe kartou sa peniaze vrátia rovnakým platobným prostriedkom, ak je to technicky možné. Pri hotovostnej platbe sa vrátia v hotovosti v pokladni divadla. Iný spôsob, najmä bankový prevod na IBAN oznámený kupujúcim, možno použiť po výslovnej dohode s kupujúcim a bez dodatočných nákladov pre kupujúceho.

7. Vrátením vstupného sa príslušná vstupenka zneplatní a nemožno ju použiť na vstup. Vstupné sa za tú istú vstupenku vracia iba raz. Pri nákupe od iného predajcu kupujúci uplatní žiadosť u predajcu uvedeného na doklade; zákonné nároky voči príslušnej zmluvnej strane tým nie sú dotknuté.

8. Ak sa podujatie riadne uskutoční, neúčasť z osobných dôvodov, choroba, zmeškanie začiatku alebo nevyužitie vstupenky nezakladajú nárok na vrátenie vstupného, ak sa organizátor s kupujúcim nedohodne inak. Pri prerušení alebo predčasnom ukončení podujatia sa nárok na primerané vrátenie vstupného posúdi podľa rozsahu neposkytnutého plnenia a príslušných právnych predpisov. Zákonné práva kupujúceho zostávajú zachované.

IX. Reklamácie, sťažnosti a podnety kupujúcich (spotrebiteľov)

1. V súvislosti s reklamáciami sú kupujúci/majitelia vstupeniek (spotrebitelia) povinní postupovať v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, prípadne iných relevantných právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka.

2. Kupujúci (spotrebiteľ) berie na vedomie a bez výhrad akceptuje, že odstúpenie od zmluvy, ktorá vznikla nákupom vstupenky (resp. vstupeniek) na podujatie, nie je možné v zmysle ustanovenia § 19 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

3. Kupujúci (spotrebiteľ) má nárok na odstúpenie od zmluvy, ktorá vznikla nákupom vstupenky (resp. vstupeniek) na podujatie iba v prípade, že dôjde k zmene v podujatí, ktorá bude spočívať:
   - v zmene miesta konania podujatia; alebo
   - v zmene termínu konania podujatia; alebo

- v zmene obsahu podujatia (napr. v zmene titulu predstavenia); alebo
- v zrušení predstavenia.

4. Odstúpenie od zmluvy a vrátenie vstupného v prípadoch podľa bodu 3 kupujúci uplatní postupom podľa článku VIII.
5. V prípade sťažností a podnetov je možné kontaktovať organizátora e-mailom na e-mailovú adresu: actores@actores.sk

X. Návštevný poriadok

1. Príchod: Vstup po začiatku predstavenia zakázaný.
2. Šatňa: Slúži na odloženie kabátov, dáždnikov, veľkej batožiny.
3. Návštevníci sú povinní správať sa s ohľadom na priebeh predstavenia. Je zakázané rušiť predstavenie, jeho priebeh, účinkujúcich umelcov pri realizácii predstavenia, ako aj rušiť iných návštevníkov divadla.
4. Je zakázané konzumovať jedlo a nápoje v divadelnej sále.
5. Osoby pod vplyvom návykových látok môžu byť vykázané bez nároku na vrátenie vstupného.

XI. Ochrana osobných údajov (GDPR)

1. Divadlo spracúva osobné údaje podľa zákona č. 18/2018 Z. z. a GDPR.
2. Obrazové záznamy: Návštevník berie na vedomie, že počas podujatí môžu byť vyhotovené fotografie a videá pre marketingové účely divadla. Nesúhlas je možné oznámiť personálu.
3. Marketing: Zasielanie newslettra Divadla Actores je možné len po udelení súhlasu.

XII. Záverečné ustanovenia

1. Alternatívne riešenie sporov (ARS): Ak kupujúci (spotrebiteľ) nie je spokojný so spôsobom, ktorým organizátor vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že organizátor porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na organizátora so žiadosťou o nápravu. Ak organizátor na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci (spotrebiteľ) právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P. O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, prípadne iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na www.mhsr.sk). Kupujúci (spotrebiteľ) si môže vybrať, na ktorý subjekt sa obráti.
2. Dozorný orgán: Orgánom dozoru nad dodržiavaním práv spotrebiteľa a riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P. O. Box 5, 820 07 Bratislava 27.
3. Organizátor je oprávnený meniť a dopĺňať tieto všeobecné obchodné podmienky. Organizátor je povinný zmenené všeobecné obchodné podmienky zverejniť vždy na svojej internetovej stránke www.actores.sk najneskôr ku dňu účinnosti ich zmeny.

4. Na právne vzťahy súvisiace s predajom vstupeniek na podujatie sa podporne vzťahujú príslušné právne predpisy, najmä zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Občiansky zákonník a Obchodný zákonník.
5. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1. 10. 2026.