

obchodní podmínky

1. úvodní ustanovení

- 1.1 Prodávající je společností zapsanou v obchodním rejstříku Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 23670, se sídlem Žatecká 110/2, Praha 1 – Staré Město, 110 00, IČ: 07312890, DIČ: CZ07312890 (dále jen „**Prodávající**“), který prodává výrobky (dále jen „**Zboží**“), vstupenky do objektů/na prohlídkové trasy, které provozuje (dále jen „**eVstupenka**“/„**eVstupenky**“) a nabízí další produkty např. jízdenky na historickou turistickou tramvaj a služby zejména v podobě individuálních a pravidelných vycházek, exkluzivních zážitků nebo služeb třetích stran (dále jen „**Služba**“/„**Služby**“) prostřednictvím e-shopu na webové adrese www.e-shop.prague.eu (dále jen „**e-shop**“).
- 1.2 Kupující nakupuje Zboží, eVstupenky nebo Služby prostřednictvím e-shopu. Služby jsou/budou čerpány na základě zaslaného voucheru v případě např. vycházek nebo vstupenky (dále jen „**Voucher**“ a/nebo „**Vstupenka**“). Voucher opravňuje k čerpání konkrétní Služby nebo je specifikován cenou např. dárkový voucher v určité ceně dle výběru Kupujícího, Vstupenka opravňuje zejména k účasti na vycházkách nebo se může jednat o vstupenku do některého z objektů, které Prodávající provozuje.
- 1.3 Kupující je fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (dále jen „**Spotřebitel**“), nebo osoba odlišná od Spotřebitele (dále jen „**Podnikatel**“) (Podnikatel a Spotřebitel dále jako „**Kupující**“).
- 1.4 Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva Kupujícího a Prodávajícího (dále společně jako „**smluvní strany**“ nebo samostatně jako „**smluvní strana**“) v souvislosti s kupní smlouvou uzavíranou mezi Prodávajícím a Kupujícím distančním způsobem prostřednictvím e-shopu, tedy za použití komunikačního prostředku umožňujícího uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran (dále jen „**Kupní smlouva**“).

2. objednávka a koupě

- 2.1 Kupní smlouvou se zavazuje Prodávající Kupujícímu odevzdat a umožnit nabýt vlastnické právo ke Zboží, eVstupence či poskytnout/umožnit užít Službu, která je předmětem koupě a Kupující se zavazuje zaplatit Prodávajícímu kupní cenu uvedenou na e-shopu u daného Zboží, eVstupenky či Služby. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení objednávky ze strany Prodávajícího.
- 2.2 Zboží, eVstupenky a Služby jsou Prodávajícím inzerovány na webových stránkách e-shopu. Kupní smlouva vzniká po odeslání objednávky Kupujícím, a to okamžikem potvrzení přijetí této objednávky Prodávajícím. Potvrzení o přijetí objednávky/potvrzení o provedeném nákupu zašle Prodávající Kupujícímu na jím zadaný e-mail v objednávce. Takto uzavřenou Kupní smlouvu lze měnit nebo rušit jen po vzájemné dohodě obou stran nebo ze zákonných důvodů.
- 2.3 Před zasláním objednávky Prodávajícímu je Kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky Kupující vložil, a to i s ohledem na možnost Kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle Kupující Prodávajícímu kliknutím na tlačítko „objednat a zaplatit“.
- 2.4 Kupující je vázán těmito obchodními podmínkami od okamžiku odeslání objednávkového formuláře s vyplněnými údaji. Při nákupu v e-shopu má Kupující možnost seznámit s aktuálním zněním obchodních podmínek a v případě nákupu eVstupenky i s aktuálním zněním návštěvního řádku příslušného objektu. Potvrzením a odesláním objednávky Kupující prohlašuje, že se se zněním obchodních podmínek seznámil a v případě nákupu eVstupenky Kupující odesláním objednávky prohlašuje, že se seznámil i s návštěvním řádem předmětného objektu.

- 2.5 Potvrzení o přijetí objednávky je zasláno Kupujícímu společně s těmito obchodními podmínkami a příslušným daňovým dokladem.

3. kupní cena a výhrada vlastnického práva

- 3.1 Na webových stránkách e-shopu je vždy uvedena aktuální cena Zboží, eVstupenek a Služeb včetně DPH a veškerých případných dalších daní, poplatků či jiných peněžitých plnění. Pro určení výše kupní ceny Zboží, eVstupenky nebo Služby pro Kupujícího je vždy rozhodující cena Zboží, eVstupenky nebo Služby uvedená na webových stránkách e-shopu v okamžiku učinění objednávky.

4. platební podmínky

- 4.1 Prodávající si vyhrazuje právo měnit ceny Zboží, eVstupenek a Služeb uvedených na e-shopu. Cena platná v okamžiku učinění objednávky (tj. aktuální cena uvedená v tomto okamžiku na e-shopu) platí až do uzavření Kupní smlouvy. Kupní cenu Zboží je Kupující povinen uhradit vždy nejpozději ke dni převzetí Zboží.
- 4.2 Způsob platby kupní ceny:
- bezhotovostně prostřednictvím platebního systému PayU při nákupech prostřednictvím e-shopu
 - platba v hotovosti je možná pouze na provozovnách Prodávajícího v případě nákupu na některém z turistických informačních center provozovaných prodávajícím nebo v gift shopu v přízemí Staroměstské radnice

5. dodací podmínky

- 5.1 Dodání Zboží se uskuteční dle dostupnosti Zboží a provozních možností Prodávajícího v co nejkratším termínu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uzavření Kupní smlouvy. Nebude-li Zboží dodáno v termínu, může Prodávající požádat Kupujícího o přiměřenou dodatečnou lhůtu k dodání Zboží. V případě zaplacení Služby bezhotovostní platbou přichází voucher opravňující k užití Služby (dále také jen „**Voucher**“) na e-mail uvedený Kupujícím v objednávce. V případě nákupu eVstupenky obdrží Kupující eVstupenku v příloze e-mailu potvrzujícího realizovaný nákup tj. po zaplacení ceny eVstupenky bezhotovostní platbou.
- 5.2 Místo dodání Zboží je stanoveno v objednávce učiněné Kupujícím. Za splnění dodávky se považuje dodání předmětu plnění na adresu uvedenou v objednávce Kupujícího. Dopravu na adresu určení zajistí Prodávající. Daňový doklad (faktura) je zasílán na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce a je součástí potvrzení o přijetí objednávky.
- 5.3 Dodání Zboží zajišťuje Prodávající v rámci České republiky a dále v rámci Evropské Unie. Do USA Prodávající nedoručuje. V případě doručování do jiných států, je možnost doručení řešena individuálně včetně výše případného poštovného. Poštovné v rámci České republiky i zahraničí plně hradí Kupující. Ceny za přepravu jsou uvedeny včetně DPH.
- 5.4 Způsob dopravy - Česká pošta a PPL při doručování v rámci ČR. Do zahraničí je doručování prostřednictvím PPL.

6. zrušení objednávky ze strany kupujícího

- 6.1 Kupující má právo stornovat objednávku kdykoliv před expedicí Zboží nebo odesláním Vouchery či eVstupenky a to bez jakékoliv sankce ze strany Prodávajícího. Uzavřené a odeslané objednávky již není možné s ohledem na automatizovaný systém Prodávajícího nijak upravovat či měnit.
- 6.2 Po zakoupení Vouchery na individuální či pravidelnou vycházku (produkty sekce Pragensia viva) nemá Kupující nárok na vrácení peněz. V případě, že se Kupující nemůže vycházky zúčastnit a informuje o tom Prodávajícího minimálně 72 hodin před konáním vycházky, bude mu bez poplatku umožněna změna termínu dané vycházky.
- 6.3 Vrácení kupní ceny v rámci Služby Pražská vlastivěda, Zažij Prahu, Pražská univerzita pro každého (produkty Pragensia viva) a za veškeré kurzy pro stávající a budoucí průvodce má Kupující právo

požadovat pouze z vážných rodinných nebo zdravotních důvodů. Kupující je povinen konkrétní důvod/situaci doložit a Prodávající každou takovou žádost individuálně posoudí. Nárok Kupujícího na vrácení zaplacené částky není automatický.

- 6.4 Zakoupené eVstupenky nelze v souladu s ustanovení § 1837 písm. j) občanského zákoníku vyměňovat ani vracet zpět, není-li dále v těchto podmínkách uvedeno jinak.
- 6.5 Pokud již byla uhrazena část nebo celá kupní cena při zrušení objednávky ze strany Kupujícího v souladu s výše uvedenými ustanoveními, bude tato částka vrácena zpět způsobem, kterým byla uhrazena.

7. zrušení objednávky ze strany prodávajícího

- 7.1 Prodávající si vyhrazuje právo odmítnout či zrušit objednávku nebo její část v případě, že:
- se Zboží již nevyrábí nebo nedodává,
 - Služba nebude moci být uskutečněna nebo Zboží nebude moci být dodáno z důvodu zásahu vyšší moci,
 - vstup do objektu/na prohlídkový okruh, kam platí eVstupenka, nemůže být realizován, ať již z důvodů vyšší moci nebo jiného důvodu,
 - kupní cena dle objednávky nebyla uhrazena Kupujícím,
 - dodavatel Prodávajícího výrazným způsobem změnil cenu Zboží nebo Služby.
- 7.2 V případě zrušení objednávky, pokud již byla uhrazena část nebo celá kupní cena, bude tato částka vrácena zpět osobě, která tuto částku uhradila a to způsobem, jakým byla kupní cena uhrazena, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

8. práva z vadného jednání

- 8.1 Práva a povinnosti smluvních stran z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele).
- 8.2 Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Prodávající zejména odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující Zboží převzal: má Zboží vlastnosti, které si smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Prodávající popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu Zboží; Zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se Zboží tohoto druhu obvykle používá; je Zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů. Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha Zboží nebo vady vylučuje.
- 8.3 Má-li věc vadu, může Kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Toto se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Kupujícího.
- 8.4 Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení. Lhůta je v délce 24 měsíců. Práva z odpovědnosti za vady zboží, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.
- 8.5 Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou Zboží není opotřebení Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.
- 8.6 Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha Zboží a účel, pro který Kupující Zboží koupil.
- 8.7 Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Kupní smlouvy, pokud Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil; pokud se vada projeví opakovaně; pokud je vada

podstatným porušením Kupní smlouvy, nebo pokud je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou Zboží bez vady a vadného Zboží, které Kupující obdržel.

- 8.8 Kupující nemůže odstoupit od Kupní smlouvy, je-li vada Zboží nevýznamná (obecně se má za to, že vada není nevýznamná).
- 8.9 Odstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy, Prodávající vrátí Kupujícímu Kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží Zboží nebo co mu Kupující prokáže, že Zboží odeslal.
- 8.10 V případě poškození, zničení, ztráty nebo odcizení eVstupenky nebude eVstupenka nahrazena novou a Kupujícímu nebude poskytnuta náhrada. Jakýkoli dodatečný zásah na eVstupence ji činí neplatnou.

9. reklamační řád

- 9.1 Prodávající přijímá reklamace prostřednictvím elektronické adresy tourinfo@prague.eu. V reklamačním emailu Kupující popíše důvody reklamace, doloží doklad o koupi a doloží fotodokumentaci dokazující vadu Zboží.
- 9.2 Prodávající je povinen vydat Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede zejména datum uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, Kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude Kupující informován o jejím vyřízení. Toto potvrzení bude zasláno na emailovou adresu, ze které byla reklamace uplatněna, nedohodnou-li se Prodávající s Kupujícím jinak. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Prodávající obdržel od Kupujícího reklamované Zboží.
- 9.3 Prodávající má právo zamítnout reklamaci Zboží v případech, kdy reklamované Zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání Zboží k reklamačnímu řízení.
- 9.4 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Kupní smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je Prodávající povinen Kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu Prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.
- 9.5 Běh lhůty pro vyřízení reklamace je pozastaven v případě, že Prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (zejména části Zboží, další podklady apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od Kupujícího v nejkratší možné době od uplatnění reklamace Kupujícím. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů Kupujícím.
- 9.6 Po vyřízení reklamace Prodávající upozorní o vyřízení reklamace kupujícího na e-mailovou adresu uvedenou v zasláné objednávce nebo sdělenou mu Kupujícím při uplatnění reklamace. Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího, nedohodnou-li se Kupující s Prodávajícím jinak. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 9.7 V případě, že se Kupující s prodávajícím domluví na osobním převzetí reklamovaného Zboží v gift shopu Prodávajícího, je povinen převzít si reklamované Zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je Prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či Zboží prodat na účet Kupujícího. O tomto postupu musí Prodávající Kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí Zboží.
- 9.8 Kupující je povinen zkontrolovat přebírané Zboží a jeho soulad s potvrzením o vyřízené reklamaci. Kupující dále zkontroluje kompletnost Zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

- 9.9 V případě uznané reklamace, kde není možná výměna Zboží či odstranění vady, budou částka zaplacená za Zboží včetně částky za poštovné zaslány na účet Kupujícího

10. odstoupení spotřebitele od kupní smlouvy uzavřené distančním způsobem

- 10.1 Spotřebitel je oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy do 14 dnů od převzetí Zboží nebo, a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce v souladu ustanovením §1829 a násl. občanského zákoníku. V takovém případě Spotřebitel kontaktuje Prodávajícího na e-mailovou adresu: eshop@prague.eu a uvede, že odstupuje od Kupní smlouvy s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla bankovního účtu pro vrácení zaplacené částky.
- 10.2 Právo Spotřebitele na odstoupení od kupní smlouvy nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení Zboží. Spotřebitel v případě využití práva na odstoupení od Kupní smlouvy do 14 dnů od převzetí Zboží nebo eVstupenky, musí Prodávajícímu vydat vše, co na základě Kupní smlouvy získal. Zboží se Spotřebitel zavazuje odeslat na adresu sídla Prodávajícího (Žatecká 110/2, Praha 1 - Staré Město, 110 00). Zboží, které bude Spotřebitel v souvislosti s odstoupením od Kupní smlouvy odesílat zpět na adresu Prodávajícího, nesmí jevit známky používání, musí být nepoškozené, kompletní (včetně příslušenství, záručního listu, návodu, původního obalu atd.) a s originálním dokladem o koupi tohoto Zboží.
- 10.3 V případě odstoupení se Kupní smlouva od počátku ruší. Odstoupí-li Spotřebitel od Kupní smlouvy, nese Spotřebitel náklady spojené s navrácením Zboží Prodávajícímu.
- 10.4 V případě, že Spotřebitel dle předchozích odstavců odstoupí od Kupní smlouvy, vrátí Prodávající zaplacenou částku přijatou od Spotřebitele, do 14 dnů od odstoupení od Kupní smlouvy Spotřebitelem, a to stejným způsobem, jakým je Prodávající od Spotřebitele přijal, pokud Spotřebitel neurčí jinak. Odstoupí-li Spotřebitel od Kupní smlouvy, Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Spotřebiteli dříve, než mu Spotřebitel Zboží vrátí nebo prokáže, že Zboží Prodávajícímu odeslal.
- 10.5 V případě, že odstoupení od Kupní smlouvy nebude Prodávajícímu odesláno nejpozději 14. den od převzetí Zboží nebo eVstupenky, je takové odstoupení od Kupní smlouvy neplatné.
- 10.6 Při dodání Zboží v poškozeném, nekompletním či jinak znehodnoceném stavu, i stavu znehodnoceném běžným používáním, může Prodávající po Spotřebiteli požadovat kompenzaci za snížení hodnoty vráceného Zboží, tím není dotčeno právo Spotřebitele na odstoupení od Kupní smlouvy bez jakékoliv sankce. Za znehodnocení Zboží nemůže být považováno běžné poškození původního obalu, které vzniklo vybalováním Zboží.
- 10.7 Spotřebitel nemůže odstoupit od Kupní smlouvy uzavřené s Prodávajícím distančním způsobem zejména v těchto případech, kdy:
- Služba, jež byla předmětem Kupní smlouvy, byla splněna s předchozím výslovným souhlasem Spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení,
 - Zboží bylo dodáno v uzavřeném obalu, které Spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit),
 - Služba je Spotřebiteli poskytována Prodávajícím v určitém termínu nebo v určitém období, a to zejména v rámci vycházek s průvodci.

11. ochrana osobních údajů kupujícího

- 11.1 Osobní údaje o Kupujícím (fyzické osobě, jakož i o všech fyzických osobách, které zastupují Kupující – právnické osoby), jsou shromažďovány, uchovávány a zpracovávány v souladu s platnou legislativou České republiky, zejména se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, a Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR).
- 11.2 Osobní údaje Kupujícího v rozsahu identifikačních údajů a kontaktních údajů jsou zpracovávány a shromažďovány za účelem uzavření kupní smlouvy, dodání Zboží, eVstupenky či Služby dle Kupní obchodní podmínky

smlouvy, provedení reklamace a úkonů souvisejících, jakož i pro archivní účely Prodávajícího o provedených nákupech. Pro tento účel jsou osobní údaje zpracovávány k vyřízení objednávky Kupujícího, popř. vyřízení dalších smluvních požadavků např. reklamace.

- 11.3 Osobní údaje Kupujícího jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje Kupujícího Prodávající nepředává třetím osobám s následujícími výjimkami. Prodávající v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení Zboží, předá nezbytné údaje dopravci. V nezbytné míře jsou osobní údaje předávány provozovateli platebního systému za účelem realizace platby za Zboží, eVstupenky nebo Služby.
- 11.4 Kupující, který se účastní akcí pořádaných sekci Prodávajícího Pragensia viva, bere na vědomí a souhlasí s tím, že během těchto akcí mohou být pořizovány fotografie anebo audiovizuální záznamy za účelem dokumentace těchto akcí, nikoliv však za účelem zachycení podobizen konkrétních fyzických osob. Kupující dále bere na vědomí a souhlasí s tím, že tyto fotografie či audiovizuální záznamy mohou být použity ze strany Prodávajícího pro reklamní účely a pro účely propagace, a to v souladu s ustanoveními § 84 – § 90 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR). V případě nesouhlasu/následného odvolání souhlasu s užitím fotografií či audiovizuálního záznamu je možné se obrátit elektronicky na e-mail: gdpr@prague.eu.
- 11.5 Osobní údaje Kupujícího v rozsahu identifikačních a kontaktních údajů a dále údaje o objednávkách Kupujícího Prodávající uchovává na základě oprávněného zájmu za účelem ochrany právních nároků, vnitřní evidence Prodávajícího a kontroly. Oprávněným zájmem je zde ochrana právních nároků, kontrola řádného poskytování služeb a předcházení, odhalování a zamezení případným podvodným jednáním.
- 11.6 Osobní údaje Kupujícího v rozsahu identifikačních a kontaktních údajů Prodávající zpracovává i na základě oprávněného zájmu na zlepšování služeb Prodávajícího a zájmu Prodávajícího na efektivní propagaci Zboží, eVstupenek a Služeb prostřednictvím přímého marketingu. Zpracování svých osobních údajů na základě tohoto oprávněného zájmu může Kupující kdykoli odmítnout na emailu gdpr@prague.eu.

12. upřesňující obchodní podmínky k vybraným službám

- 12.1 Doškolení pro průvodce (produkt Pragensia viva) se mohou účastnit všichni držitelé Českého národního průkazu průvodce, kteří jsou registrovaní na webu prague.eu. Zvýhodněné vstupné je poskytnuto držitelům průkazu průvodce Prahou, vydaného Prodávajícím. Na jednu kartu průvodce je možné koupit pouze jednu vstupenku.
- 12.2 Nebude-li avizováno jinak, vstupné do objektů v rámci Služby Pražská vlastivěda a Pražská univerzita pro každého (produkt Pragensia viva) je zahrnuto ve finální ceně dané Služby.
- 12.3 Rezervace před zahájením prodeje nových cyklů v rámci Služby Pražská univerzita pro každého (produkt Pragensia viva) není možná.
- 12.4 Multimediální prezentace jsou autorskými díly lektorů v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, a účastníci nejsou oprávněni, bez souhlasu vlastníka autorského díla, je dále šířit, zhotovovat kopie či jakkoli jinak užívat.
- 12.5 Vstupenka v rámci Služby Zažij Prahu a Pražská vlastivěda (produkty Pragensia viva) je přenosná. Snížené vstupné je poskytováno dětem do 15 let, studentům do 26 let, seniorům nad 65, držitelům průkazu ztp/ztp+p, účastníků probíhajících kurzů průvodce a držitelům průkazu průvodce Prahou.
- 12.6 Všechny akce v rámci kteréhokoli produktu Pragensia viva se konají za každého počasí.
- 12.7 Vycházky v rámci Služby Pražská vlastivěda a Zažij Prahu (produkty Pragensia viva) se konají při minimální účasti deseti (10) účastníků. Maximální kapacita je 35 osob, neurčí-li Průvodce nebo

Prodávající jinak. V případě nenaplnění minimální kapacity u kteréhokoli produktu Pragensia viva bude Kupujícímu vrácena uhrazená kupní cena v celkové výši.

- 12.8 Prodávající není povinen vracet kupní cenu za Služby Pražská vlastivěda a Zažij Prahu (produkty Pragensia viva) vyjma případu odstoupení od smlouvy Spotřebitele v souladu s podmínkami uvedenými výše v čl.10 těchto všeobecných obchodních podmínek. Prodávající není povinen Kupujícímu zaplacenou vstupenku vyměnit za jinou vstupenku.
- 12.9 Účastník jakékoli akce Pragensia viva je povinen se před zahájením akce prokázat průvodci nebo organizačnímu pracovníkovi Prodávajícího platným Voucherem k čerpání dané Služby nebo platnou eVstupenkou nebo Vstupenkou.
- 12.10 Za každou Vstupenku na venkovní vycházku v rámci Služby Pražská vlastivěda a Zažij Prahu (produkty Pragensia viva) získá Kupující jedno kolečko do věrnostní kartičky 5 + 1. Při nasbírání pěti koleček má Kupující nárok na šestou vycházku zdarma. Uplatnění šesté vycházky zdarma platí pro akce, které jsou u ceny vycházky označeny znaménkem (5+1) a nejsou již vyprodané. Kupující může plnou věrnostní kartičku 5 + 1 uplatnit v Turistických informačních centrech Prodávajícího, kde bude Kupujícímu vystavena vstupenka zdarma. Nemůže-li Kupující nárok na vstupenku zdarma uplatnit osobně, obrátí se elektronicky na e-mail: vlastiveda@prague.eu. Kolečka do věrnostní kartičky 5 + 1 obdrží Kupující při platbě vstupenky. Pokud Kupující objednává vstupenku v rámci e-shopu www.eshop.prague.eu, bude mu kolečko do věrnostní kartičky 5 + 1 přiděleno organizačním pracovníkem Prodávajícího nebo průvodcem na místě srazu dané vycházky po předložení platné eVstupenky/vstupenky. Věrnostní kartičky 5 + 1 Kupující obdrží vždy na místě srazu u organizačního pracovníka Prodávajícího.
- 12.11 Voucher na individuální vycházky (produkt Pragensia viva) nelze uplatnit na e-shopu www.eshop.prague.eu. Pro objednání vybrané individuální vycházky Kupující zašle Objednávku elektronicky na e-mail: guides@prague.eu, kde uvede zejména: název vycházky, kód zakoupeného dárkového Voucheru, datum a čas konání vycházky, a to nejméně 7 dní před dnem začátku vybrané vycházky.
- 12.12 Voucher na individuální vycházky (produkt Pragensia viva) představuje finanční hodnotu, kterou lze vyčerpat pouze na služby Prague Guides&Tours. Voucher není směnitelný za peníze.
- 12.13 V případě nevyčerpání hodnoty či propadnutí Voucheru na individuální vycházky (produkt Pragensia viva) nemá Kupující nárok na vrácení zaplacené částky hodnoty Voucheru, ani na poskytnutí náhradní Služby ze strany Prodávajícího.
- 12.14 Voucher na pražské věže opravňuje k návštěvě více určených objektů ve správě Prodávajícího v řádné otevírací době těchto objektů, a to po předložení v tištěné nebo elektronické podobě na kterékoli pokladně předmětných objektů, kdy po předložení voucheru na pražské věže bude vydána multivstupenka na všechny určené objekty. Na každý z určených objektů je na základě předmětného voucheru resp. následně vydané multivstupenky možné vstoupit pouze jednou, a to nejpozději do 365 dní od vystavení multivstupenky. Voucher na pražské věže je platný jeden kalendářní rok od vystavení, a to v rámci základního vstupného, neopravňuje ke vstupu na mimořádné akce. V případě uzavření kteréhokoli z objektů z důvodu mimořádných situací, nemá Kupující nárok na náhradu vstupného na tento objekt. Voucher není směnitelný za hotovost.
- 12.15 Prodávající si vyhrazuje právo na změnu programu u všech akcí z programu pro veřejnost.

13. doplňující obchodní podmínky k nákupu eVstupenek

- 13.1. eVstupenka je přenosná a opravňuje svého držitele k jednorázovému vstupu do Kupujícím zvoleného objektu provozovaného Prodávajícím, resp. na vybraný prohlídkový okruh v termínu a čase na ní uvedeném. Za držitele eVstupenky pro vstupní kontrolu je považován návštěvník, který eVstupenku předloží jako první.
- 13.2. eVstupenku zaslouhou v potvrzovacím emailu nemusí Kupující tisknout, je dostačující ji předložit ke kontrole v elektronické podobě.

14. doplňující obchodní podmínky k nákupu turistické karty pvp

- 14.1. V případě nákupu víceúčelové pražské turistické karty Prague Visitor Pass, v rámci které jsou poskytovány služby vstupu do vybraných akceptačních míst, odbavení cestujících v pražské městské hromadné dopravě se speciálně sjednaných tarifem, se užívání tohoto systému Prague Visitor Pass řídí speciálními všeobecnými obchodními podmínkami dostupnými na <https://www.praguevisitorpass.eu/Terms>

15. nákup v e-shopu s registrací a bez registrace

- 15.1. V e-shopu je nákup Zboží, eVstupenek a Služeb možný bez registrace nebo s registrací. Registrace není pro nákup v e-shopu povinná
- 15.2. V případě nákupu bez registrace dochází k automatickému uchovávání údajů o objednatelce v souladu s pravidly pro ochranu osobních údajů uvedenými výše v těchto obchodních podmínkách v čl. 11. Kupující má v tomto případě možnost nákupu bez registrace s tím, že pro tento způsob prodeje je dostatečné poskytnutí těchto osobních údajů – jméno, příjmení, telefon, dodací adresa v rozsahu ulice, číslo popisné, město, země a PSČ a emailová adresa.
- 15.3. V případě nákupu s registrací se Kupující může registrovat na webovém portálu Prodávajícího a vytvořit si zde zákaznický účet. Pro úspěšné vytvoření zákaznického účtu je zapotřebí vyplnit tyto povinné údaje: emailovou adresu a heslo, které Kupující/uživatel tohoto účtu bude následně používat pro přihlašování do svého zákaznického účtu. Kupující/uživatel zákaznického účtu následně do svého účtu může doplnit tyto údaje: jméno; příjmení; poštovní adresa v rozsahu ulice a číslo popisné, město, PSČ, země; kontaktní e-mail; telefon; údaje o firmě v rozsahu název firmy, IČO, DIČ. V případě nákupu registrovaným Kupujícím dochází k uchovávání údajů o všech nákupech Kupujícího, které se Kupujícímu v jeho účtu zobrazují.
- 15.4. Bližší informace ohledně ochrany osobních údajů jsou uvedeny na <https://prague.eu/en/gdpr/>

16. závěrečná ustanovení

- 16.1 Veškeré smluvní vztahy mezi Prodávajícím na jedné straně a Kupujícím na straně druhé se řídí platnými právními předpisy České republiky a těmito obchodními podmínkami. Pokud se jakékoliv ustanovení těchto obchodních podmínek stane neplatným či nevymahatelným, nebude toto mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení těchto obchodních podmínek.
- 16.2 Okamžikem uzavření Kupní smlouvy Kupující přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném v okamžik odeslání Objednávky, včetně ceny objednaného Zboží, Voucheru, eVstupenky či Služby uvedené v potvrzené Objednávce, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak.
- 16.3 Kupující využívá vybranou Službu, eVstupenku zcela na svou vlastní odpovědnost. Kupující je povinen sám posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému absolvování vybrané Služby nebo ke vstupu do objektu/na daný prohlídkový okruh na základě eVstupenky. Prodávající Služby nenese žádnou odpovědnost za případné újmy na zdraví nebo škody na majetku Kupujícího, které jsou způsobené vlastní vinou Kupujícího.
- 16.4 Kupující se při využití Služby, eVstupenky zavazuje řídit pokyny organizačních pracovníků Prodávajícího, průvodců, kustodů, bezpečnostními předpisy a návštěvními řády jednotlivých objektů a zásadami slušného chování.
- 16.5 Kupující je povinen zajistit doprovod a dohled dospělé osoby, pokud je uživatelem Služby/držitelem eVstupenky osoba mladší 15 let, popřípadě zajistit souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let, je-li bez jeho doprovodu.
- 16.6 Prodávající je oprávněn tyto obchodní podmínky dle svého uvážení jednostranně měnit či doplňovat, s tím, že na těchto webových stránkách Prodávajícího je vždy uvedeno aktuální znění. Pro práva a

povinnosti mezi Kupujícím a Prodávajícím je rozhodující znění obchodních podmínek, které je účinné ke dni uzavření Kupní smlouvy.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 08. 12. 2025.