

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, pražskou oficiální turistickou kartu Prague Visitor Pass a služby zejména v podobě privátních a pravidelných vycházek, exkluzivních zážitků nebo služeb třetích stran (dále jen „**Služba**“/„**Služby**“) prostřednictvím e-shopu na webové adrese <https://prague.eu/e-shop> (dále jen „**e-shop**“) a dále při osobním prodeji na prodejních místech Prodávajícího. Objekt, provoz, areál nebo prohlídkový okruh provozovaný Prodávajícím, pro který je prodávána Vstupenka nebo eVstupenka (dále také jen „**Objekt**“)
- 1.2 Kupující nakupuje Zboží, eVstupenky nebo Služby prostřednictvím e-shopu nebo při osobním prodeji na prodejních místech Prodávajícího. 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.
- 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 prostřednictvím e-shopu, jakož i při osobním prodeji uskutečněném na některém z prodejních míst Prodávajícího (viz níže čl. 1.5) (uzavíraná smlouva dále jen „**Kupní smlouva**“). Ustanovení těchto obchodních podmínek určená pro distančně uzavírané smlouvy se užijí pouze pro tyto smlouvy.
- 1.5 Tyto obchodní podmínky se vztahují také na osobní prodej uskutečněný v turistických informačních centrech, v Official Prague Gift shopu, na pokladnách objektů provozovaných Prodávajícím a na dalších místech, na kterých Prodávající uskutečňuje osobní prodej (dále jen „**prodejní místa Prodávajícího**“).
- 1.6 Osobním prodejem se rozumí uzavření Kupní smlouvy při fyzické přítomnosti smluvních stran na Prodejním místě Prodávajícího. Pokladnou Objektu se rozumí Prodejní místo Prodávajícího umístěné na konkrétním Objektu, na němž se prodávají zejména Vstupenky nebo eVstupenky vztahující se k tomuto Objektu.

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 nebo na Prodejním místě Prodávajícího u daného Zboží, eVstupenky či Služby. Kupní smlouva může být uzavřena prostřednictvím e-shopu nebo při osobním prodeji na Prodejním místě Prodávajícího.

- 2.2 V případě nákupu prostřednictvím e-shopu jsou Zboží, eVstupenky a Služby 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 V případě nákupu prostřednictvím e-shopu je Kupujícímu před zasláním objednávky Prodávajícím 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 V případě nákupu prostřednictvím e-shopu je Kupující těmito obchodními podmínkami vázán od okamžiku odeslání objednávkového formuláře s vyplněnými údaji. Při nákupu v e-shopu má Kupující možnost seznámit se s aktuálním zněním obchodních podmínek a v případě nákupu eVstupenky i s aktuálním zněním návštěvního řádu 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 V případě nákupu prostřednictvím e-shopu je potvrzení o přijetí objednávky zasláno Kupujícímu společně s těmito obchodními podmínkami a příslušným daňovým dokladem. V případě osobního prodeje je Kupujícímu doklad o koupi vydán nebo předán při uzavření Kupní smlouvy, nestanoví-li povaha konkrétního produktu jiný postup.
- 2.6 V případě produktů, služeb nebo eVstupenek zajišťovaných nebo poskytovaných třetími stranami se právní vztah vedle těchto obchodních podmínek řídí také obchodními nebo jinými smluvními podmínkami příslušné třetí strany, se kterými je Kupující seznámen nejpozději při dokončení nákupu nebo při doručení příslušného produktu. V případě rozporu mají ve vztahu k danému produktu nebo službě přednost zvláštní podmínky příslušné třetí strany, pokud z povahy věci nebo právních předpisů nevyplývá jinak.

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 platná v okamžiku učinění objednávky v e-shopu nebo v okamžiku uzavření Kupní smlouvy při osobním prodeji.

4. platební podmínky

- 4.1 Prodávající si vyhrazuje právo měnit ceny Zboží, eVstupenek a Služeb uvedených na e-shopu a na Prodejních místech Prodávajícího. Cena platná v okamžiku učinění objednávky v e-shopu nebo v okamžiku uzavření Kupní smlouvy při osobním prodeji 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 při nákupu v e-shopu je možný pouze bezhotovostně prostřednictvím platebního systému PayU.
- 4.3 V případě osobního prodeje na Prodejním místě je možná platba v hotovosti v CZK nebo bezhotovostní platba.

5. dodací podmínky při prodeji prostřednictvím e-shopu

- 5.1 Dodání Zboží při prodeji prostřednictvím e-shopu 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 prostřednictvím České pošty a/nebo PPL. 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 Kupující má možnost zvolit osobní odběr objednaného zboží v kamenné prodejně v obchodu s originálními suvenýry ve Staroměstské radnici (Official Prague Gift shop). Osobní odběr je poskytován bezplatně a Zboží je předáno po sdělení čísla objednávky a jména osoby, na kterou byla objednávka vytvořena.
- 5.5 V případě osobního odběru je Kupující povinen převzít Zboží do 7 dnů ode dne, kdy mu Prodávající oznámí, že je Zboží připraveno k vyzvednutí. Nepřevezme-li Kupující Zboží ani v této lhůtě, považuje se tato lhůta za dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí. Jejím marným uplynutím je Prodávající oprávněn od Kupní smlouvy odstoupit. Byla-li kupní cena již zaplacená, vrátí ji Prodávající Kupujícímu bez zbytečného odkladu stejným způsobem, jakým byla uhrazena, popřípadě jiným mezi stranami dohodnutým způsobem.

6. zrušení objednávky ze strany kupujícího při nákupu v e-shopu

- 6.1 Kupující má právo stornovat objednávku kdykoliv před expedicí Zboží nebo odesláním Voucheru či eVstupenky a to bez jakékoliv sankce ze strany Prodávajícího. Uzavřená a odeslaná objednávky již není možné s ohledem na automatizovaný systém Prodávajícího nijak upravovat či měnit.
- 6.2 Po zakoupení Voucheru na privátní či pravidelnou vycházku (produkty sekce Pragensia viva) nemá Kupující nárok na vrácení peněz, a to s ohledem na ustanovení pod § 1837 písm. j) občanského zákoníku. V případě, že se Kupující nemůže vycházky zúčastnit a informuje o tom Prodávajícího minimálně 72hodin před konáním vycházky, bude mu bez poplatku umožněna změna termínu dané vycházky.
- 6.3 Vrácení kupní ceny v rámci Služby 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 ustanovením § 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 nebo jiného důvodu (např. nemoc průvodce v případě vycházek)
- 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 učiněné prostřednictvím e-shopu, 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 plnění

8.1 Práva a povinnosti smluvních stran z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem a, je-li Kupujícím Spotřebitel, také zákonem o ochraně spotřebitele.

8.2 Tento článek se použije na Zboží. Pro eVstupenky a Služby se práva z vadného plnění uplatní přiměřeně podle jejich povahy; postup uplatnění reklamace upravuje čl. 9 těchto obchodních podmínek.

8.3 je-li kupujícím spotřebitel

8.3.1 Prodávající odpovídá Spotřebiteli, že Zboží při převzetí nemá vady. Prodávající zejména odpovídá za to, že Zboží při převzetí:

- Odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem,
- je vhodné k účelu, pro který je Spotřebitel požaduje a s nímž Prodávající souhlasil,
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití,
- je vhodné k účelu, k němuž se Zboží tohoto druhu obvykle používá,
- množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi odpovídá obvyklým vlastnostem Zboží téhož druhu, které může Spotřebitel rozumně očekávat.

8.3.2 Projeví-li se vada v průběhu 12 měsíců od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha Zboží nebo vady vylučuje.

8.3.3 Spotřebitel může vytknout vadu, která se na Zboží projeví v době 24 měsíců od převzetí.

8.3.4 Vytkl-li Spotřebitel vadu oprávněně, doba podle odst. 8.3.3 neběží po dobu, po kterou Spotřebitel nemůže Zboží užívat.

8.3.5 Práva z vadného plnění Spotřebiteli nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou Zboží není opotřebení způsobené jeho obvyklým užíváním.

8.3.6 Má-li Zboží vadu, může Spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového Zboží bez vady nebo opravu Zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady

nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Spotřebitele.

- 8.3.7 Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady.
- 8.3.8 Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Spotřebiteli nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha Zboží a účel, pro který Spotřebitel Zboží koupil.
- 8.3.9 Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Kupní smlouvy, pokud:
- Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil,
 - se vada projeví opakovaně,
 - je vada podstatným porušením Kupní smlouvy, nebo
 - je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Spotřebitele.
- 8.3.10 Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou Zboží bez vady a vadného Zboží, které Spotřebitel obdržel.
- 8.3.11 Spotřebitel nemůže odstoupit od Kupní smlouvy, je-li vada Zboží nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
- 8.3.12 Odstoupí-li Spotřebitel od Kupní smlouvy z důvodu vady Zboží, vrátí Prodávající Spotřebiteli kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží Zboží nebo co mu Spotřebitel prokáže, že Zboží odeslal.
- 8.4 **je-li kupujícím podnikatel**
- 8.4.1 Je-li Kupujícím Podnikatel, použije se na práva a povinnosti z vadného plnění obecná úprava občanského zákoníku, nestanoví-li tyto obchodní podmínky nebo individuální dohoda stran jinak.
- 8.4.2 Podnikatel je povinen Zboží prohlédnout co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci (tj. od okamžiku, kdy za zboží nese odpovědnost, obvykle od okamžiku převzetí) a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství.
- 8.4.3 Podnikatel je povinen vytknout vady Zboží bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději však v zákonných lhůtách podle občanského zákoníku.
- 8.4.4 Práva z vadného plnění Podnikateli nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou Zboží není opotřebený způsobený jeho obvyklým užíváním.

8.5 společné ustanovení

V případě poškození, zničení, ztráty nebo odcizení eVstupenky nebude eVstupenka nahrazena novou a Kupujícímu nebude poskytnuta náhrada. Jakýkoli neoprávněný zásah do eVstupenky ji činí neplatnou.

9. reklamační řád

- 9.1 Kupující může reklamaci uplatnit prostřednictvím elektronické adresy tourinfo@prague.eu, případně jiným způsobem v souladu s právními předpisy.
- 9.2 V reklamačním e-mailu Kupující uvede zejména:
- identifikaci objednávky nebo dokladu o koupi,
 - popis vytýkané vady,

- požadovaný způsob vyřízení reklamace,
 - kontaktní údaje pro zaslání informace o vyřízení reklamace.
- 9.3 Fotodokumentaci vady Kupující přiloží, je-li to s ohledem na povahu vady možné a účelné.
- 9.4 Pokud Kupující oznámí vadu zboží Prodávajícímu, aniž by současně Prodávajícímu reklamované zboží předal nebo mu umožnil jeho posouzení, považuje se takový úkon do doby předání nebo doručení zboží Prodávajícímu za oznámení (vytknutí) vady, nikoli za uplatnění reklamace, není-li Prodávajícím výslovně potvrzeno jinak.
- 9.5 Za uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Kupující předá reklamované zboží Prodávajícímu nebo kdy je reklamované zboží Prodávajícímu doručeno, a Prodávající může reklamaci řádně přijmout. O přijetí reklamace vydá Prodávající Kupujícímu potvrzení, ve kterém uvede zejména datum uplatnění reklamace, obsah reklamace, požadovaný způsob jejího vyřízení a kontaktní údaje Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Toto potvrzení zašle Prodávající na e-mailovou adresu, ze které byla reklamace uplatněna, nedohodnou-li se strany jinak.
- 9.6 Reklamované Zboží musí být předáno ve stavu umožňujícím posouzení reklamace a hygienicky bezpečnou manipulaci. Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k posouzení Zboží, které je znečištěné nebo nesplňuje základní hygienické předpoklady pro bezpečné převzetí.
- 9.7 Je-li Kupujícím Spotřebitel, musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena a Spotřebitel o tom musí být informován bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtu. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Kupní smlouvy.
- 9.8 Je-li Kupujícím Podnikatel, bude reklamace vyřízena v přiměřené době odpovídající povaze vady a okolnostem konkrétního případu.
- 9.9 Pro vyřízení reklamace je Kupující povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost, zejména předat nebo zaslat reklamované Zboží, je-li to s ohledem na povahu reklamace nezbytné. Není-li bez předání Zboží možné reklamaci objektivně posoudit nebo vyřídit, Prodávající na tuto skutečnost Kupujícího upozorní.
- 9.10 Po vyřízení reklamace Prodávající Kupujícího vyrozumí na e-mailové adrese uvedené v objednávce nebo sdělené při uplatnění reklamace. Prodávající zároveň vydá Kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 9.11 Pokud bylo reklamované Zboží Prodávajícímu zasláno přepravní službou, bude po vyřízení reklamace zasláno zpět na adresu Kupujícího, nedohodnou-li se strany jinak.
- 9.12 V případě, že se Kupující s Prodávajícím dohodne na osobním převzetí reklamovaného Zboží v Official Prague Gift shopu, je Kupující povinen převzít si reklamované Zboží bez zbytečného odkladu poté, co jej Prodávající vyrozumí o možnosti jeho převzetí, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy Prodávající odešle toto vyrozumění. Po marném uplynutí této lhůty je Prodávající oprávněn účtovat přiměřené skladné nebo Zboží prodat na účet Kupujícího. O tomto postupu musí být Kupující předem upozorněn a musí mu být poskytnuta přiměřená dodatečná lhůta k převzetí.
- 9.13 Kupující je povinen při převzetí zkontrolovat převzaté Zboží a jeho soulad s potvrzením o vyřízení reklamace; tím nejsou dotčena jeho práva z vadného plnění podle právních předpisů.

9.14 V případě uznané reklamace, kdy není možná výměna Zboží ani odstranění vady, bude Kupujícímu vrácena částka zaplacená za Zboží; je-li Kupujícím Spotřebitel, postupuje se též podle příslušných právních předpisů na ochranu spotřebitele.

10. odstoupení spotřebitele od kupní smlouvy uzavřené distančním způsobem

10.1 Spotřebitel je oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy do 14 dnů od převzetí Zboží, a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. V takovém případě Spotřebitel kontaktuje Prodávajícího na e-mailové adrese tourinfo@prague.eu a uvede, že odstupuje od Kupní smlouvy, včetně čísla objednávky, data nákupu a případně čísla bankovního účtu pro vrácení zaplacené částky.

10.2 Je-li předmětem Kupní smlouvy poskytnutí Služby s plněním k určitému datu nebo v určitém období, Spotřebitel nemá právo od Kupní smlouvy odstoupit.

10.3 Spotřebitel je v případě odstoupení od Kupní smlouvy povinen zaslat nebo předat Prodávajícímu Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, na adresu sídla Prodávajícího (Žatecká 110/2, Praha 1 — Staré Město, 110 00), nedohodnou-li se strany jinak. Spotřebitel by měl vrátit Zboží pokud možno kompletní, včetně dodaného příslušenství a dokladu o koupi, je-li jím disponováno.

10.4 V případě odstoupení od Kupní smlouvy se smlouva od počátku ruší. Spotřebitel nese náklady spojené s navrácením Zboží Prodávajícímu.

10.5 Prodávající vrátí Spotřebiteli všechny peněžní prostředky, které od něj na základě Kupní smlouvy přijal, včetně nákladů na dodání, a to stejným způsobem, jakým je od Spotřebitele přijal, pokud se Spotřebitelem nedohodne jinak. Jestliže Spotřebitel zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání Zboží, který Prodávající nabízí, vrátí Prodávající náklady na dodání ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání. Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky dříve, než mu Spotřebitel Zboží vrátí.

10.6 Odstoupení od Kupní smlouvy je možné uplatnit nejpozději 14. den od převzetí Zboží.

10.7 Spotřebitel odpovídá Prodávajícímu pouze za snížení hodnoty Zboží, které vzniklo v důsledku nakládání se Zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností.

10.8 Spotřebitel nemůže odstoupit od Kupní smlouvy uzavřené s Prodávajícím distančním způsobem zejména v těchto případech:

- Služba byla v plném rozsahu poskytnuta s předchozím výslovným souhlasem Spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a Spotřebitel byl před uzavřením smlouvy poučen, že poskytnutím plnění právo odstoupit zaniká,
- 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 nebo při prohlídkovém okruhu v Klementinu,
- Jedná se o vstupenky do Objektů, které Prodávající provozuje (eVstupenka) včetně vouchery 9 objektů v 365 dnech, kdy zakoupením těchto vstupenek resp. tohoto vouchery Kupující bere na vědomí, že jde o plnění určené k využití volného času v určitém období, a Spotřebitel proto nemá právo na odstoupení od smlouvy ve smyslu § 1837 písm. j) občanského zákoníku.

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 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 učiněné prostřednictvím e-shopu, 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, nebo účastníci aktuálních kurzů průvodce Prague City Tourism.
- 12.2 Nebude-li avizováno jinak, vstupné do objektů v rámci Služby Zažij Prahu a Pražská univerzita pro každého (produkty 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 (produkt Pragensia viva) je přenosná. Snížené vstupné je poskytováno dětem do 15 let, studentům do 26 let, seniorům nad 65, držitelům průkazu ZTP/ZTP+P, účastníkům probíhajících kurzů průvodce a držitelům průkazu průvodce Prahou.
- 12.6 Všechny akce pořádané v rámci jakéhokoli produktu Pragensia viva se uskuteční za každého počasí. Účast psů nebo jiných domácích mazlíčků na těchto akcích je zakázána, pokud není u konkrétní akce výslovně stanoveno jinak. Tento zákaz se nevztahuje na asistenční/vodící psy.
- 12.7 Vycházky v rámci Služby Zažij Prahu (produkt 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 bude Kupujícímu vrácena uhrazená kupní cena v celkové výši.
- 12.8 Prodávající není povinen vracet kupní cenu za Službu Zažij Prahu (produkt 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 Zažij Prahu (produkt 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: zazijprahu@prague.eu. Věrnostní kartičky 5 + 1 i kolečka do věrnostní kartičky 5 + 1 obdrží Kupující od organizačního pracovníka Prodávajícího nebo průvodce na místě srazu dané vycházky po předložení platné eVstupenky/vstupenky.
- 12.11 Dárkový voucher na privátní vycházky (produkt Pragensia viva) nelze uplatnit na e-shopu www.eshop.prague.eu. Pro objednání vybrané privátní 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. Tento dárkový voucher představuje finanční hodnotu, kterou lze vyčerpat pouze na služby Guides & Tours. Dárkový voucher není směnitelný za peníze a v případě nevyčerpání jeho hodnoty či propadnutí nemá Kupující nárok na vrácení zaplacené částky, ani na poskytnutí náhradní Služby ze strany Prodávajícího.
- 12.12 Dárkový voucher 9 objektů v 365 dnech 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. Zakoupením tohoto voucheru Kupující bere na vědomí, že jde o plnění určené k využití volného času v určitém období, a Spotřebitel proto nemá právo na odstoupení od smlouvy ve smyslu § 1837 písm. j) občanského zákoníku.

- 12.13 Prodávající si vyhrazuje právo na změnu programu u všech akcí z programu pro veřejnost.
- 12.14 Pořizování jakéhokoli záznamu výkladu průvodce/lektora a/nebo jeho osoby (podoby, hlasu) během užívání Služby (při účasti na jakémkoli produktu Pragensia viva včetně online účasti) není dovoleno. Výklad průvodce i výklad lektora (včetně online výkladu) při poskytování Služby a další obsah předmětné prohlídky/vycházky/přednášky (včetně struktury, formulací, příběhů, scénáře apod.) je chráněn autorským právem. Záznamy, na nichž lze průvodce/lektora nebo jiné osoby identifikovat (podle podoby, hlasu či dalších znaků), mohou rovněž zasahovat do jejich práv na ochranu osobnosti. Účastníci prohlídek/Kupující jsou povinni toto respektovat, při nedodržování si Prodávající vyhrazuje právo neumožnit Kupujícímu/účastníkovi pokračovat v prohlídce/vycházce/přednášce, případně jej z předmětné prohlídky/vycházky/přednášky vyloučit.

13. doplňující obchodní podmínky k nákupu evstupenek

- 13.1. eVstupenka je přenosná a opravňuje svého držitele k jednorázovému vstupu do Kupujícím zvoleného Objektu nebo na vybraný prohlídkový okruh v termínu, v čase nebo v době platnosti na ní uvedené. Za držitele eVstupenky pro vstupní kontrolu je považován návštěvník, který eVstupenku předloží jako první.
- 13.2. Přímým prodejcem eVstupenek je společnost Colosseum Ticket. Po úhradě ceny eVstupenky jsou eVstupenky Kupujícímu zasílány na e-mail uvedený v objednávce, a to spolu s obchodními podmínkami společnosti Colosseum Ticket a těmito obchodními podmínkami Prodávajícího.
- 13.3. V případě eVstupenek nebo jiných produktů zajišťovaných třetí stranou bere Kupující na vědomí, že se na jejich prodej, doručení, užití nebo reklamaci mohou vedle těchto obchodních podmínek vztahovat také obchodní podmínky této třetí strany.
- 13.4. eVstupenku zaslou v potvrzovacím emailu nemusí Kupující tisknout, je dostačující ji předložit ke kontrole v elektronické podobě. Není-li u konkrétní eVstupenky uvedeno jinak, eVstupenky zakoupené on-line jsou platné po dobu 30 dnů od jejich zakoupení.

14. osobní prodej na prodejním místě

- 14.1. Při osobním prodeji na pokladně Objektu je možné zakoupit pouze vstupenky, které jsou prodávány na příslušné pokladně.
- 14.2. Vstupenky zakoupené při osobním prodeji na pokladně Objektu jsou platné 24 hodin od okamžiku zakoupení; tato doba se počítá hodinově, nikoli podle kalendářního dne.
- 14.3. Při osobním prodeji na pokladně Objektu lze jedné osobě prodat nejvýše 6 vstupenek. Je-li u pokladny fyzicky přítomen doprovod, zejména rodina, skupina nebo klienti průvodce, lze prodat vstupenky v počtu odpovídajícím počtu fyzicky přítomných osob. V případě zájmu o nákup většího množství vstupenek bude Kupující odkázán na oddělení Obchodního rozvoje prostřednictvím e-mailové adresy b2b@prague.eu.

15. doplňující obchodní podmínky k nákupu oficiální turistické karty pvp

- 15.1. V případě nákupu pražské oficiální 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>

16. zákaz přeprave vstupenek do objektů ve správě prodávajícího

16.1. Zakoupené vstupenky do Objektů Prodávajícího jsou určeny výhradně pro osobní použití návštěvníkem a nesmí být dále prodávány ani jinak úplatně převáděny třetím osobám (zejména nabízeny k prodeji na online platformách, v aukcích, prostřednictvím zprostředkovatelů nebo v rámci balíčků služeb), a to ani za cenu vyšší, stejnou či nižší, než je jejich nominální hodnota. Při porušení tohoto ustanovení je Prodávající oprávněn vstupenku zneplatnit, odepřít vstup a/nebo stornovat objednávku; tím nejsou dotčeny případné nároky Prodávajícího na náhradu škody.

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

17.1. V e-shopu je nákup Zboží, eVstupenek a Služeb možný bez registrace nebo s registrací. Registrace není pro nákup v e-shopu povinná.

17.2. V případě nákupu bez registrace dochází k automatickému uchovávání údajů o objednávce 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 dostatečně poskytnutí těchto osobních údajů — jméno, příjmení, telefon, dodací adresa v rozsahu ulice, číslo popisné, město, země a PSČ a emailová adresa.

17.3. 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.

17.4. Bližší informace ohledně ochrany osobních údajů jsou uvedeny na <https://prague.eu/en/gdpr>

18. mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

18.1 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 000 20 869, internetová adresa: adr.coi.cz.

19. závěrečná ustanovení

19.1 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.

19.2 Okamžikem uzavření Kupní smlouvy při prodeji Kupující přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném ke dni uzavření Kupní smlouvy, včetně ceny objednaného Zboží, Voucheru, eVstupenky či Služby uvedené v potvrzené Objednávce, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak. V případě nákupu prostřednictvím e-shopu dochází k přijetí obchodních podmínek odesláním objednávky; v případě osobního prodeje dochází k přijetí obchodních podmínek uskutečněním nákupu na Prodejním místě Prodávajícího.

19.3 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.

- 19.4 Kupující se při využití Služby, eVstupenky zavazují řídit pokyny organizačních pracovníků Prodávajícího, průvodců, kustodů, bezpečnostními předpisy a návštěvními řády jednotlivých objektů a zásadami slušného chování.
- 19.5 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.
- 19.6 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 04. 05. 2026.