

Obchodní podmínky a reklamační řád organizace MIKS Krnov

1 ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem se řídí veškeré nákupy vstupenek na kulturní akce (divadelní představení, filmové projekce, koncerty, vstup do muzea, volnočasové aktivity, venkovní akce, kurzy atd. - dále jen "Akce") pořádané organizací MIKS Krnov (dále jen „Pořadatel“) uskutečněné prostřednictvím vlastní prodejní sítě, popřípadě přes Turistické informační centrum Krnov (dále jen „TIC Krnov“). Nákupem vstupenky jakoukoliv formou vyjadřuje zákazník souhlas s těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem (dále jen "Obchodní podmínky") a zavazuje se jimi řídit.
- 1.2 Společností MIKS Krnov se rozumí společnost Městské informační a kulturní středisko Krnov, příspěvková organizace, IČ: 00601179, DIČ: CZ00601179, se sídlem Krnov, nám. Míru 1/14, 749 01.
- 1.3 Zákazník je v souvislosti se vstupem na konkrétní Akci vždy povinen dodržovat pravidla stanovená pořadatelem Akce. Je rovněž povinen podrobit se provoznímu a návštěvnímu řádu místa konání Akce.
- 1.4 Pořadateli každé Akce je vyhrazeno právo na změnu jejího programu, termínu a místa konání. Nákupem vstupenky bere zákazník toto právo pořadatele na vědomí.
- 1.5 Zakoupené vstupenky z důvodu možného zneužití Pořadatel nepřijímá zpět ani nevyměňuje.
- 1.6 Z důvodu uvedeného v ustanovení § 1837 písmeno j) občanského zákoníku nelze od nákupu vstupenky ani e-vstupenky odstoupit, a to ani při online nákupu, protože se jedná o smlouvu o využití volného času a protože plnění, k němuž vstupenka opravňuje, je poskytováno v určeném termínu.
- 1.7 Jakýkoliv neoprávněný zásah na vstupence včetně odstranění kontrolního kupónu činí vstupenku neplatnou. Padělání vstupenky je trestné.
- 1.8 Zveřejněním mimořádných akčních nabídek nevzniká nárok zákazníkovi dříve zakoupených vstupenek na kompenzaci.
- 1.9 Objednávky vstupenek či předplatného jsou závazné. Po vystavení faktury nelze měnit počet vstupenek, kategorií vstupenek nebo termín Akce.
- 1.10 V případě požadavku na zaslání vstupenek poštou je účtováno poštovné 40,00 Kč. Vstupenky na Akce budou zaslány poštou po obdržení platby na bankovní účet Pořadatele. Platba proběhne na základě vystavené faktury.
- 1.11 Pořadatel si vyhrazuje právo na změny či doplňky těchto obchodních podmínek.

2 ZRUŠENÍ AKCE NEBO ZMĚNA TERMÍNU

- 2.1 **Zrušení akce** - v případě, že dojde ke zrušení Akce, na kterou si zákazník zakoupil vstupenku nebo elektronickou vstupenku, bude zákazníkovi vrácena kupní cena vstupenky. **Vstupenky lze vracet do 30 dnů od data zrušené Akce.**
V případě elektronických vstupenek zakoupených prostřednictvím vystavené fakturu budou peníze vráceny bezhotovostní návratovou transakcí zpět na účet - po zákazníkovi bude vyžadováno zaslání čísla bankovního účtu, včetně specifikace platby, aby mohla být platba dohledána a vrácena zpět na jeho účet.
- 2.2 **Změna termínu představení** - v případě změny termínu představení zůstávají vstupenky v platnosti pro náhradní Akci. **Termín pro vrácení vstupného je stanoven do 30 dnů od oznámení nového termínu Akce na našich stránkách www.mikskrnov.cz.**
V případě elektronických vstupenek zakoupených prostřednictvím vystavené fakturu budou peníze vráceny bezhotovostní návratovou transakcí zpět na účet - po zákazníkovi bude vyžadováno zaslání čísla bankovního účtu, včetně specifikace platby, aby mohla být platba dohledána a vrácena zpět na jeho účet.
- 2.3 Vrácení vstupenek a následná výplata peněz probíhá vždy dle konkrétních postupů uveřejněných na www.mikskrnov.cz.
- 2.4 Vstupenky je možné vrátit pouze v místě, kde byly zakoupeny. Výjimkou jsou vstupenky zakoupené na Akce pořádané v kině Mír 70. Tyto vstupenky se vrací pouze v hlavní pokladně kina Mír 70.

3 ONLINE NÁKUP VSTUPENEK

Všeobecné obchodní podmínky při online nákupu vstupenek na internetových stránkách www.mikskrnov.cz realizované pro společnost Městské informační a kulturní středisko Krnov (MIKS Krnov), náměstí Míru 1/14, 794 01 Krnov, společností Global Payments s.r.o., prostřednictvím platební brány GP webpay a společností DISdata s.r.o.

3.1 Způsob nákupu vstupenek

- 3.1.1 Po vybrání a označení vstupenek na konkrétní Akci je zákazník povinen vyplnit zobrazený elektronický formulář a zadat všechny požadované informace i způsob doručení E-vstupenky. Potvrzením zadaných údajů dochází k přesměrování na webovou stránku společnosti DISdata, kde je zákazníkovi zobrazena konečná cena vstupenek. Souhlasem s touto sumou je zákazník přesměrován na stránky společnosti Global Payments, kde po doplnění dalších osobních údajů bude zákazník přenesen na platební bránu.
- 3.1.2 Jakmile je platba zrealizovaná, zobrazí se stránka s potvrzením o zakoupení vstupenek (potvrzení obsahuje QR nebo čárový kód), které je potřeba buď vytisknout ve vysokém rozlišení, nebo ukázat ve svém chytrém telefonu při vstupu na Akci.
- 3.1.3 Zákazníkovi je též zaslán informační e-mail o zakoupení vstupenek na jím zadanou e-mailovou adresu. Pořadatel nezaručuje doručení e-mailové zprávy na server, na kterém se e-mailová schránka zákazníka nachází, nemusí zprávu přijmout, resp. může

ji vyhodnotit jako nevyžádanou poštu. Prosíme vždy o kontrolu nevyžádané pošty (spam).

- 3.1.4 Hlavním a podstatným identifikátorem každého potvrzení je QR nebo čárový kód, resp. číselný kód. V případě, že zákazník při vstupu na Akci nepředloží vytištěné nebo stažené potvrzení do chytrého telefonu o zakoupení vstupenek přes internet, nebo toto bude nečitelně vytištěné nebo stažené, případně nebude jinak umožněno ověřit jeho pravost, nemá nárok na vstup na Akci, ani na vrácení peněz.
- 3.1.5 Během transakce a výběru místa nesmí zákazník ve svém internetovém prohlížeči zadávat krok zpět, ani nijak zavírat okno internetového prohlížeče, ve kterém provádí nákup či rezervaci vstupenky. Veškeré údaje se zaznamenávají pouze na aktuální stránce a potvrzením se ukládají do bezpečnostního certifikátu, který kvůli zvýšené bezpečnosti nelze vrátit zpět.
- 3.1.6 **Na nákup vstupenek má zákazník časový limit 20 minut.** Během této doby je udělena tzv. dočasná rezervace vybraných sedadel. Pokud neproběhne úspěšný nákup či rezervace do 20 minut, jsou dočasně rezervovaná sedadla uvolněna do prodeje. Toto uvolnění proběhne za dalších 20 minut
- 3.1.7 Pořadatel si vyhrazuje právo neumožnit na některé Akce online prodej.

4 REZERVACE VSTUPENEK

4.1 **Způsob rezervace vstupenek do Městského divadla Krnov, Koncertní síně sv. Ducha a Městského muzea Krnov** - rezervace vstupenek do Městského divadla v Krnově, Koncertní síně sv. Ducha a Městského muzea Krnov není možná. Probíhá jen tzv. přímý prodej vstupenek, prostřednictvím vlastní prodejní sítě Pořadatele nebo formou předprodeje v TIC Krnov. Do Městského divadla Krnov lze provést online nákup vstupenek.

4.2 Způsob rezervace vstupenek do Kina Mír 70 Krnov

- 4.2.1 Rezervace vstupenek přes internetové stránky kina Mír 70 jsou umožněny pouze držitelům věrnostních slevových karet kina Mír 70 v maximální počtu 2 vstupenek na den. Pořadatel si vyhrazuje právo neumožnit na některá představení rezervace. *Městská karta neumožňuje jejímu majiteli rezervaci vstupenek.*
- 4.2.2 Po vybrání konkrétního filmového představení zadá zákazník do patřičného pole číslo slevové karty, které je na kartě uvedeno na zadní straně pod čárovým kódem.
- 4.2.3 Po zadání čísla karty, vybrání konkrétního sedadla/del se držiteli karty objeví tlačítko pro možnost rezervace vstupenek. Zákazník je dále povinen vyplnit zobrazený elektronický formulář a zadat všechny požadované informace. Potvrzením zadaných údajů dochází k rezervaci vstupenek.
- 4.2.4 Jakmile je rezervace dokončena, zobrazí se stránka s potvrzením o rezervaci vstupenek, které je potřeba, buď vytisknout, nebo ukázat na svém chytrém telefonu při vyzvedávání rezervovaných vstupenek na pokladně kina Mír 70.

- 4.2.5 Zákazníkovi je též zaslán informační e-mail o rezervaci vstupenek na jím zadanou e-mailovou adresu. Pořadatel nezaručuje doručení e-mailové zprávy na server, na kterém se e-mailová schránka zákazníka nachází, nemusí zprávu přijmout, resp. může ji vyhodnotit jako nevyžádanou poštu. Pozor na nevyžádanou poštu – spam.
- 4.2.6 Během transakce a výběru místa nesmí zákazník ve svém internetovém prohlížeči zadávat krok zpět, ani nijak zavírat okno internetového prohlížeče, ve kterém provádí rezervaci vstupenky. Veškeré údaje se zaznamenávají pouze na aktuální stránce a potvrzením se ukládají do bezpečnostního certifikátu, který kvůli zvýšené bezpečnosti nelze vrátit zpět.
- 4.2.7 **Na rezervaci vstupenky má zákazník časový limit 20 minut.** Během této doby je udělána tzv. dočasná rezervace vybraných sedadel. Pokud neproběhne úspěšný nákup či rezervace do 20 minut, jsou dočasně rezervovaná sedadla opět uvolněna do prodeje. Toto uvolnění proběhne za dalších 20 minut.
- 4.2.8 **Rezervaci je třeba vyzvednout 30 minut před začátkem představení.** Při nedodržení podmínek, rezervace propadá.
- 4.2.9 Pořadatel si vyhrazuje právo zrušit učiněné rezervace, pokud je vyhodnotí jako spekulativní, neúčelné, opakované a tím bránící v nákupu nebo rezervaci vstupenek ostatním divákům. Pořadatel může také rezervace upravit tak, aby při prodeji vstupenek minimalizoval finanční ztrátu (jedná se o úpravu usazení zákazníků tak, aby nevznikala lichá sedadla).

5 DÁRKOVÉ POUKAZY MIKS KRNOV

Pořadatel prodává dárkové poukazy na směnu za vstupenky na Akce jím pořádané. Dárkové poukazy mají vždy uvedenou dobu platnosti. Po uplynutí doby platnosti již nelze poukaz směnit za vstupenku. Do hodnoty dárkové poukázky finanční prostředky Pořadatel nevrací. Poukazy lze zakoupit v TIC Krnov nebo v pokladně kina Mír 70 Krnov. Směnu za vstupenky lze provést v pokladně kina Mír 70, Art klubu, Městského divadla, Flemmichovy vily a v TIC Krnov.

6 FILMOVÁ KARTA, BIO SENIOR KLUB A PRŮKAZ FILMOVÉHO KLUBU

- 6.1 **Filmová karta** - určena pro širokou veřejnost - každá desátá vstupenka zdarma, možnost on-line rezervací a placení vstupenek kreditem.
- 6.2 **Bio Senior klub karta** - určena pro seniory v důchodovém věku (dle věkové hranice, určené ČSSZ) - zvýhodněné vstupné na promítané filmy Bio Senior klubu, Art klubu a Filmového klubu kina Mír 70 Krnov, každá desátá vstupenka zdarma, možnost on-line rezervací a placení vstupenek kreditem.
- 6.3 Prodej výše uvedených karet a jejich nabíjení finanční hotovostí lze provést pouze v pokladně kina Mír 70 Krnov. Tyto karty slouží jako peněženka na filmová představení Pořadatele.

6.4 **Průkaz Filmového klubu** - je určen pro příznivce umělecky hodnotných filmů – zvýhodněné vstupné na filmová představení Pořadatele, ale i u filmových klubů po celé ČR.

7 MĚSTSKÁ KARTA

7.1 Je určená pro širokou veřejnost. Jedná se o slevovou kartu, možnost nabíjení kreditu a placení vstupenek kreditem.

7.2 Držitel karty má nárok na 20 % slevu na vybrané Akce Pořadatele. Každá dvacátá vstupenka zdarma. Maximální počet zakoupených vstupenek na jednu Městskou kartu na jednu Akci Pořadatele je 6 ks.

7.3 Pravidla pro získání dvacáté vstupenky zdarma: pouze za nákup na jednotlivých zařízeních MIKS Krnov (např. dvacátá vstupenka na filmovou projekci v kině Mír 70, dvacátá vstupenka v Městském muzeu Krnov, atd.). Dvacátou vstupenku zdarma nelze uplatnit za nákup napříč různými zařízeními Pořadatele.

7.4 Pořízení Městské karty je možné pouze na kontaktním místě ODIS v Krnově (v obchodním domě Prior, adresa: Zámecké nám. 2068, e-mail: info-krnov@kodis.cz, tel. 555 440 345). Nabíjení kreditu na Městské kartě probíhá na pokladnách všech zařízeních MIKS Krnov (kino Mír 70 Krnov, Art klub, Městské divadlo Krnov, Koncertní síň sv. Ducha, Městské muzeum Krnov – Flemmichova vila). Kredity nabitě v zařízeních MIKS Krnov lze uplatnit pouze v jeho provozovnách.

7.5 Pořadatel si vyhrazuje právo určit, na které Akce lze kartu uplatnit.

8 REKLAMAČNÍ ŘÁD

8.1 Reklamaci je potřeba uplatnit neprodleně po zjištění nesrovnalostí. Reklamaci zákazník uplatní telefonicky nebo e-mailem. V případě přímého prodeje vstupenek zákazník uplatní reklamaci v místě nákupu vstupenek. Jestliže při procesu nákupu vstupenek došlo k odepsání sumy za nákup vstupenek z účtu zákazníka, ale vstupenky se nezobrazily, ani nebyly zaslány na zadaný e-mail, reklamaci uplatní zákazník u Pořadatele. Požadovanou reklamaci vstupenek posoudí pověřený pracovník Pořadatele.

E-mail pro reklamaci vstupenek do kina Mír 70: kino@miskkrnov.cz, 554 615 050.

E-mail pro reklamaci vstupenek do Městského divadlo: divadlo@miskkrnov.cz

E-mail pro reklamaci vstupenek do Městského muzea Krnov: muzeum@miskkrnov.cz

E-mail pro reklamaci vstupenek do Koncertní síně sv. Ducha: programy@miskkrnov.cz

8.2 Pokud je zákazníkovi uznána reklamace vstupenek, je možnost vrácení peněz původní platební metodou. Zákazník, který si koupil vstupenky on-line, musí poslat na e-mail potvrzovací e-mail o platbě a na základě tohoto e-mailu a uznané reklamace mu je na jeho bankovní účet, který uvede do e-mailu společně s potvrzovacím e-mailem o nákupu vstupenek, poslána částka, kterou uhradil za vstupenky.

- 8.3 Lhůta pro vrácení peněz za zakoupené vstupenky online činí 30 dní.
- 8.4 V případě, že zákazníkovi bude po provedení platby vstupenek pomocí platební karty nebo prostřednictvím jiných platebních systémů na pokladně Pořadatele, odečtena z jeho účtu částka v nesprávné výši, je zákazník oprávněn tuto skutečnost reklamovat pouze u banky, která vydala platební kartu, kterou zákazník použil k platbě za vstupenky, resp. u poskytovatele jiného platebního systému, prostřednictvím něhož úhrada vstupenky proběhla.
- 8.5 Zákazník je oprávněn reklamovat zboží zakoupené v bufetech Pořadatele. Zákazník může uplatnit reklamaci na prodávané zboží z důvodu nesprávné míry a hmotnosti, a to pouze bezprostředně po zakoupení a před ochutnáním nápoje nebo jídla nebo v případě špatné kvality a teploty jídla ihned po ochutnání. Na žádost zákazníka je obsluha povinna překontrolovat správný objem nápoje pomocí kalibrovaného odměrného válce nebo správnou hmotnost nebaleného zboží pomocí kalibrované váhy. V případě nesprávného účtování cen nabízeného zboží je návštěvník oprávněn uplatnit reklamaci pouze ihned při placení. Návštěvník je povinen si zkontrolovat zboží při zakoupení na pokladně, v případě obdržení jiného zboží ihned upozorní obsluhu, na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
- Vrácené peníze si zákazník přepočítá ihned u pokladny, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Nebalené výrobky jsou určeny k přímé spotřebě zákazníkem nebo ke spotřebě dle expiračního data uvedeného výrobcem na původním obalu. Pořadatel dodržuje požadavky HACCP a hygienické požadavky vydané výrobcem, popř. dovozcem potravinových výrobků. Pořadatel nezodpovídá za nesprávně uvedené míry na nápojových kelímcích a jiných obalech pro nebalené potraviny. Nápojové kelímky a jiné obaly přebírá od výrobce, distributora.

9 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 9.1 Rezervací vstupenek přes internet, nákupem elektronické vstupenky nebo pořízením zvýhodněných karet MIKS Krnov dává zákazník Pořadateli v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., zákonem č. 40/1995 Sb. a zákonem č. 480/2004 Sb. v platném znění souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu jméno, příjmení, e-mail, telefonní číslo a adresa, případně dalších údajů uvedených v registračním formuláři za účelem realizace rezervace vstupenky přes internet nebo prodeje elektronické vstupenky prostřednictvím internetu, případně pro účely reklamace nebo informace o zrušené akci.
- 9.2 Údaje, které budou sloužit pro úhradu kupní ceny elektronické vstupenky, jsou poskytovány přímo společností provozujícím zabezpečené internetové platební brány a Pořadatel nemá k těmto údajům přístup. Tyto údaje jsou chráněny v souladu se všeobecnými podmínkami provozovatelů těchto zabezpečených internetových platebních bran.

10 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách Pořadatele, v den realizace nákupu vstupenek zákazníkem. Zakoupením vstupenek zákazník bez výhrad přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek a je jimi neodvolatelně svázaný. Zákazník též nákupem vstupenek potvrzuje svůj souhlas s vnitřním řádem Pořadatele a je povinen se jím řídit.

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti od 1. září 2022.

V Krmově 31. 8. 2022

městská karta krnov

Jaké mi městská karta Krnov přinese výhody?

Slevový bonus 20 % při zakoupení vstupenky na pokladnách do kulturních a sportovních zařízení města: **městské lázně, zimní stadion, koupaliště, divadlo, kino, koncertní síň, muzeum.**

Možnost zakoupit na pokladně výše uvedených zařízení **se slevovým bonusem až 6 vstupenek na jeden nákup nebo na jedno představení.**

S městskou kartou můžete mít **zdarma každou dvacátou vstupenku** do daného kulturního nebo sportovního zařízení města, tj. pokud zakoupíte devatenáct vstupenek do kina, budete mít dvacátou vstupenku do kina zdarma (resp. nelze kombinovat počet vstupenek do různých zařízení).

Městskou kartu můžete využít jako **čtenářský průkaz v městské knihovně.**

Městskou kartu můžete **využít jako klasickou ODISku v rámci MHD v Krnově a ve veřejné dopravě na území Moravskoslezského kraje.**

Městská karta Krnov v sobě **integruje stávající dopravní kartu ODISka, kartu Městského informačního a kulturního střediska (MIKS) Krnov a kartu Technických služeb (TS) Krnov do jedné karty.**



Kde si pořídím novou městskou kartu Krnov?

V Dopravním infocentru ODIS Krnov (Prior, Krnov, Zámecké nám. 4). Zde si můžete kartu s dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas) vyřídit i na počkání.

Pro děti do 15 let lze kartu zřídit v doprovodu rodičů (u dítěte stačí rodný list nebo kartička zdravotní pojišťovny).

Městskou kartu Krnov si můžete pořídít také na e-shopu ODIS (<https://odiska.cz>).

Městskou kartu Krnov si můžete aktivovat i na stávající ODISce.

Držitelé stávajících dopravních karet ODISka si mohou na své kartě zdarma aktivovat funkci městské karty Krnov v Dopravním infocentru ODIS Krnov (Prior, Krnov, Zámecké nám. 4), Dopravním infocentru ODIS Opava (Opava, nádraží Opava východ) a v Městském informačním centru Bruntál (Bruntál, železniční stanice).

Kolik mě bude stát pořízení městské karty Krnov?

Poplatek za zřízení se řídí sazebníkem KODIS, v současné době (2022) 130 Kč.

Prvních nových tisíc městských karet Krnov bude v Dopravním infocentru ODIS Krnov vydáno zdarma.

městská karta krnov

Co je e-konto držitele městské karty?

K městské kartě si můžete aktivovat e-konto s přehledem zůstatků a počtu vstupů.

E-konto najdete na doméně <http://karty.mikskrnov.cz/WebKarty>

Do kdy budou platné stávající karty MIKS a TS Krnov?

Stávající karty MIKS Krnov a TS Krnov můžete využívat i nadále minimálně do konce roku 2024.

Dopravní infocentrum ODIS Krnov

Krnov, Zámecké nám. 4

Telefon: 555 440 345

Email: info-krnov@kodis.cz

Provozní doba:

Po-Čt: 08:00 - 12:30, 13:00 - 16:30

Pá: 08:00 - 13:30

Dopravní infocentrum ODIS Opava

Opava, nádraží Opava východ

Telefon: 555 440 343

Email: info-opava@kodis.cz

Provozní doba:

Po-Pá: 06:30 - 17:30

Městské informační centrum Bruntál

MIC Bruntál - terminál, Nádražní 2020/39

Telefon: 702 187 701

E-mail: mic@mubruntal.cz

Provozní doba:

Po-St: 8:00 - 12:00, 13:00 - 17:00

Út-Čt: 7:00 - 12:00, 13:00 - 15:30

Pá: 7:00 - 12:00, 12:30 - 14:30

E-konto městské karty Krnov

<http://karty.mikskrnov.cz/WebKarty>

E-shop ODISka

<https://odiska.cz/>

