

Všeobecné obchodní podmínky NPÚ pro prodej e-vstupenek

I.

Obecná ustanovení

1. Národní památkový ústav je státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem kultury, se sídlem Praha 1, Valdštejské nám. 162/3, IČO: 75032333 (dále jen „**NPÚ**“).
2. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále „**VOP**“) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran z právních vztahů mezi NPÚ a zákazníkem založených nákupem e-vstupenky opravňujícím k prohlídce objektu ve správě NPÚ (dále jen „**památkový objekt**“) nabízené prostřednictvím webového portálu NPÚ a jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené nákupem této služby (e-vstupenky) mezi NPÚ a zákazníkem (dále jen „**Smlouva**“).
3. Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, která je kupujícím e-vstupenky (dále jen „**Zákazník**“).
4. NPÚ je jediným provozovatelem webového portálu pro prodej e-vstupenek hostovaném na internetovém portálu jiného dodavatele <https://weblist-npu.colosseum.eu/tours?>. NPÚ je při prodeji e-vstupenek ve vztahu k Zákazníkovi prodávajícím. Veškeré povinnosti prodávajícího ze Smlouvy plní NPÚ.
5. Webový portál NPÚ je standardně provozován v českém jazyce, Zákazník může komunikaci v anglickém jazyce zvolit označením této volby prostřednictvím ikony vlajky.
6. Pořadí památkových objektů, do nichž lze zakoupit e-vstupenku, je na internetovém portálu určeno podle abecedního pořadí názvu památkových objektů; jejich seznam je uveden na www.npu.cz/seznam-pamatek.
7. Ustanovení Smlouvy mají přednost před VOP.
8. Kontaktní a identifikační údaje NPÚ:
 - Název: Národní památkový ústav, státní příspěvková organizace
 - Sídlo a adresa pro doručování: Valdštejské nám. 162/3, 11801 Praha 1
 - IČO: 75032333
 - E-mail: prodej@npu.cz
 - Telefon: +420 777 358 535 (po-pá, 9-16 hod)
 - Datová schránka: 2cy8h6t
9. Informace o zpracování osobních údajů Zákazníka jsou obsaženy v Zásadách zpracování osobních údajů na www.npu.cz/ochrana-osobnich-udaju.

II.

Smlouva mezi Zákazníkem a NPÚ

1. Smlouva mezi Zákazníkem a NPÚ vzniká nákupem e-vstupenky, která slouží Zákazníkovi jako potvrzení smluvního vztahu, a je uzavřena potvrzením tlačítka „*Zaplatit nyní*“ Zákazníkem. Smlouva není vyhotovována v listinné podobě, Zákazník obdrží potvrzení o provedeném nákupu e-vstupenky e-mailem (dále jen „**Potvrzovací e-mail**“). E-vstupenka je Zákazníkovi zaslána v příloze potvrzovacího e-mailu. Smlouva resp. e-vstupenka a potvrzovací e-mail je v českém nebo anglickém jazyce v závislosti na zvoleném jazyce webového portálu.
2. Komunikace mezi NPÚ a Zákazníkem se uskutečňuje použitím prostředků komunikace na

dálku, a to prostřednictvím webového portálu pro prodej e-vstupenek a dalších, zejména prostřednictvím e-mailu. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady na prostředky komunikace na dálku vzniklé Zákazníkovi při uzavření Smlouvy si hradí Zákazník sám.

3. Uzavření Smlouvy opravňuje Zákazníka k plnění, které je předmětem Smlouvy, Zákazník je však vždy povinen dodržovat pravidla stanovená provozním a návštěvním řádem památkového objektu, jehož prohlídky se Zákazník účastní.
4. Při nákupu e-vstupenky je Zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny požadované údaje. Údaje jím uvedené jsou NPÚ považovány za správné.
5. NPÚ není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1 písm. n) zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“).
6. V okamžiku uzavření Smlouvy, vzniká Zákazníkovi závazek k zaplacení celkové ceny e- vstupenky; tím není dotčeno ustanovení čl. VII. VOP.

III.

E-vstupenka

1. Nákup e-vstupenky na webovém portálu NPÚ je možný bez registrace anebo s registrací.

Nákup bez registrace

V případě nákupu bez registrace dochází k automatickému uchování údajů o objednávce a e- vstupence na webovém portálu NPÚ pro nákup e-vstupenek po dobu 2 dnů (tzv. automatická registrace); po uplynutí 2 dnů budou informace o provedené objednávce a nákupu e- vstupenky vymazány. Oznámení o automatické registraci bude Zákazníkovi zasláno e-mailem ihned po objednání e-vstupenky.

Nákup s registrací

Zákazník se může registrovat na webovém portálu NPÚ pro nákup e-vstupenek (tzv. trvalá registrace). V případě nákupu e-vstupenky registrovaným Zákazníkem dochází k trvalému uchování údajů o všech nákupech e-vstupenek Zákazníka. Registrace je platná vždy pouze pro jednotlivý památkový objekt a neumožňuje Zákazníkovi získat souhrnný náhled na zakoupené e-vstupenky všech památkových objektů.

2. E-vstupenka je přenosná, Zákazník je oprávněn ji prodat. NPÚ neručí za platnost a pravost e- vstupenek zakoupených mimo webový portál NPÚ. NPÚ dále neručí za e-vstupenky zveřejněné Zákazníkem např. na sociálních sítích, kdy může dojít k jejich zneužití.
3. E-vstupenka opravňuje svého držitele k jednorázovému vstupu do Zákazníkem zvoleného památkového objektu v termínu a čase na ní uvedeném. Za držitele e- vstupenky pro vstupní kontrolu je považován návštěvník, který e-vstupenku předloží jako první. Základním identifikátorem je QR kód uvedený na e-vstupence.
4. E-vstupenku zaslano v potvrzovacím e-mailu nemusí Zákazník tisknout, postačí ji předložit ke kontrole v elektronické podobě.
5. E-vstupenka obsahuje údaj o místě a čase návštěvy památkového objektu, počet osob, které mají oprávnění ke vstupu, celkovou cenu za všechny osoby oprávněné ke vstupu na základě e- vstupenky a QR kód umožňující kontrolu platnosti e-vstupenky.
6. Zakoupení e-vstupenky je možné prostřednictvím platební karty anebo uplatněním dárkového poukazu vydaného NPÚ; práva a povinnosti související s dárkovým poukazem vydaným NPÚ stanoví Všeobecné obchodní podmínky pro prodej dárkových poukazů, dostupné na www.npu.cz/cs/vop.

IV. Postup při nákupu e-vstupenky

1. Zákazník se zavazuje užívat webový portál NPÚ pro nákup e-vstupenek v souladu s jeho určením a v rozsahu, který není na úkor práv ostatních Zákazníků NPÚ.
2. Zákazník uskuteční nákup e-vstupenky takto:

a) Výběr památkového objektu

Zákazník vybere památkový objekt jedním z těchto způsobů:

- na webových stránkách konkrétního památkového objektu vybere v nabídce „Online vstupenky“ anebo
- na webovém portále NPÚ na adrese www.npu.cz, kde prostřednictvím odkazu „On-line vstupenky“ zvolí konkrétní památkový objekt a následně na webových stránkách tohoto památkového objektu prostřednictvím volby „On-line vstupenka“ anebo u konkrétního prohlídkového okruhu zvolením tlačítka „Koupit lístek“.

b) Volba parametrů e-vstupenky

Zákazník následně v postupně na sobě logicky navazujících krocích, označováním v jednotlivých polích, vybere z nabídky konkrétní parametry e-vstupenky:

Volba data, času a prohlídkového okruhu

Zákazník z nabídky označením tlačítka „Vstupenky“ vybere nákup e-vstupenky na konkrétní datum, čas a prohlídkový okruh památkového objektu.

Volba kategorie návštěvníka a počtu osob

Použitím tlačítek + a – Zákazník volí konkrétní kategorii návštěvníka a počet e-vstupenek, které chce zakoupit. Celková cena za Zákazníkem zvolený počet e-vstupenek se zobrazí pod poli. Volbu parametrů e-vstupenky Zákazník potvrdí označením tlačítka „Do košíku“.

c) Rekapitulace košíku a objednávka

Zákazníkovi se v dalším kroku automaticky zobrazí obsah jeho košíku s uvedením zvolené cenové kategorie návštěvníka a výše vstupného. Počet návštěvníků lze snížit odstraněním libovolného řádku tlačítkem x. Pro dodatečné přidání návštěvníků je možné se vrátit tlačítkem *Zpět*.

Tlačítko *Přidat další položky* vrátí Zákazníka na úvodní stranu s výběrem prohlídek. Zákazník si může koupit vstupenky na více prohlídek zároveň.

Zákazník nemůže zvolit způsob doručení ani způsob platby – nákup e-vstupenky prostřednictvím webového portálu NPÚ umožňuje pouze nákup e-vstupenek (elektronických vstupenek) se způsobem platby pouze prostřednictvím platební karty nebo dárkového poukazu či kombinací těchto způsobů. Způsob platby zvolí zákazník označením vhodného pole v nabídce.

Ve spodní části Zákazník vyplní základní kontaktní údaje pro nákup e-vstupenky, a to v závislosti na způsobu nákupu:

- **Rychlý prodej** (tzv. automatická registrace) slouží pro nákupy bez registrace. Zákazník vyplní své jméno, příjmení, emailovou adresu a telefon. Tyto údaje NPÚ zpracovává a ukládá v souladu se zásadami ochrany osobních údajů. Zákazníkem uvedený email slouží jako emailová adresa pro zaslání e-vstupenky. Údaje jsou uloženy v pokladním systému jen pro potřeby případných reklamací nebo vyřízení požadavků

Zákazníka, nebo pro informování o aktuálních změnách týkajících se Smlouvy resp. vybrané prohlídky. Na emailovou adresu Zákazníka je odeslán email s informací o provedení automatické (tj. dočasné) registrace.

- Prodej prostřednictvím přihlášení v oddílu **Můj účet**. Zákazník zde má možnost přihlásit se do svého dříve založeného účtu nebo se zaregistrovat právě zde. Pravidla registrace jsou uvedena v čl. VIII. těchto VOP. Emailová adresa uvedená v registraci slouží jako emailová adresa pro zaslání e-vstupenky.

Zákazník může provádět změny ve své objednávce po celou dobu nákupu, až do uskutečnění závazného nákupu e-vstupenky stisknutím tlačítka „Zaplatit nyní“.

d) Dokončení objednávky – závazný nákup e-vstupenky

Zákazník zaškrtnutím vyznačeného políčka označí souhlas s VOP; bez označení tohoto políčka a vyjádření souhlasu s VOP nelze objednávku dokončit. Zákazník zde může zkontrolovat celkovou částku k úhradě a následně označením tlačítka „Zaplatit nyní“ závazně objedná e- vstupenku podle parametrů jeho objednávky.

e) Zaplacení

Po kliknutí na tlačítko „Zaplatit nyní“ bude Zákazník přesměrován do zabezpečené platební brány, způsob platby je možný pouze platební kartou formou on-line platby.

f) Zaslání e- vstupenky

Po úspěšném uhrazení celkové ceny e-vstupenky bude Zákazník přesměrován zpět na webový portál NPÚ. E-vstupenka bude doručena na e-mailovou adresu pro zaslání e-vstupenky uvedenou Zákazníkem v objednávce, spolu s textem VOP.

V.

Cena a platební podmínky

1. Celková cena e-vstupenky je cena uvedená v objednávce Zákazníka po jejím dokončení (před potvrzením tlačítkem „Zaplatit nyní“) a je pro Zákazníka cenou konečnou; NPÚ je osvobozen od placení DPH.
2. K ceně e-vstupenky nebudou připočteny žádné další náklady, platba prostřednictvím platební karty on-line je poskytována zdarma. Doručování e-vstupenky prostřednictvím e-mailu není zpoplatněno.
3. Platbu celkové ceny je Zákazník povinen uskutečnit po uzavření Smlouvy před doručením e- vstupenky. Úhradu celkové ceny lze provést platební kartou online – v takovém případě probíhá platba přes platební bránu, přičemž platba se řídí podmínkami této platební brány a rovněž prostřednictvím dárkového poukazu vydaného NPÚ či kombinací obou způsobů (dárkový poukaz v nižší hodnotě, než je cena nákupu, bude uplatněn při koupi a rozdíl v ceně bude doplacen kartou on-line). Kupní cena e-vstupenky je zaplacená okamžikem provedení platby prostřednictvím platební karty, uplatněním dárkového poukazu anebo kombinací těchto způsobů provedením platby doplatku prostřednictvím platební karty.
4. E-vstupenka slouží jako zjednodušený daňový doklad.

VI.

Doručení e-vstupenky

1. E-vstupenka bude Zákazníku doručena ihned po závazném potvrzení objednávky (potvrzením tlačítka „Zaplatit nyní“) a zaplacení celkové ceny e-vstupenky.
2. E-vstupenka je doručována výhradně e-mailem na adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě. NPÚ nenesे odpovědnost za platnost či dostupnost Zákazníkem zadané e-mailové adresy.
3. Zákazník si ihned po nákupu e-vstupenek zkontroluje emailovou schránku a doručení potvrzovacího emailu, kde v příloze e-mailu nalezne zakoupenou e-vstupenku a může si ji také stáhnout, a to prostřednictvím internetového odkazu uvedeného v potvrzovacím e-mailu. V případě, že Zákazník neobdrží potvrzovací e-mail ihned po zaplacení ceny e-vstupenky, oznámí tuto skutečnost nejpozději do 24 hodin NPÚ písemně na emailovou adresu prodej@npu.cz vždy však před termínem prohlídky stanoveném ve Smlouvě.
4. Po doručení e-vstupenky je Zákazník povinen ji zkontrolovat a v případě jakýchkoli vad tuto skutečnost neprodleně oznámit NPÚ. Zákazník je oprávněn zvolit si způsob trvalého uchování e-vstupenky pro potřeby kontroly v památkovém objektu, učiní tak bez zbytečného odkladu po doručení potvrzovacího e-mailu. Po termínu vybrané prohlídky již nebude odkaz ke stažení, zaslaný v potvrzovacím emailu, ani e-vstupenka, zaslaná v jeho příloze, funkční.
5. Zákazník, který je registrovaným uživatelem, může své e-vstupenky dohledat po přihlášení do svého účtu na webových stránkách NPÚ pro daný památkový objekt a může si předmětné e-vstupenky vytisknout anebo stáhnout. I tyto e-vstupenky jsou platné pouze do termínu konání vybrané prohlídky.

VII.

Odstoupení od Smlouvy, reklamace vad, zrušení prohlídky

1. Zakoupené e-vstupenky nelze v souladu s § 1837 písm. j) OZ vyměňovat ani vracet zpět, není-li dále výslovně uvedeno jinak.
2. V případě vady zasláné e-vstupenky je Zákazník oprávněn ji reklamovat u NPÚ, nejpozději však do termínu prohlídky, pro kterou byla e-vstupenka zakoupena. V případě zjištění vady e-vstupenky při kontrole v místě prohlídky, je Zákazník oprávněn reklamovat e-vstupenku na místě, provedená reklamace mu bude písemně potvrzena v příslušném památkovém objektu.
3. Reklamaci vad e-vstupenky Zákazník provede zasláním e-mailu na adresu prodej@npu.cz s uvedením konkrétní vady e-vstupenky zakoupené Zákazníkem, požadovaného způsobu vyřízení reklamace a s uvedením identifikačních údajů - e-mailové adresy Zákazníka uvedené ve Smlouvě, identifikace památkového objektu, kterého se e-vstupenka týká a data a času objednané prohlídky. O vyřízení reklamace bude Zákazník informován e-mailem do 30 dnů ode dne uplatnění práva z odpovědnosti za vady (reklamace). V případě vyřízení reklamace formou vrácení vstupného, bude Zákazníkovi cena e-vstupenky vrácena do 10 pracovních dnů od vyřízení reklamace na platební kartu, ze které byla cena e-vstupenky uhrazena.
4. V případě poškození, zničení, ztráty nebo odcizení e-vstupenky nebude e-vstupenka nahrazována novou a Zákazníkovi nebude poskytnuta náhrada. Jakýkoli dodatečný zásah na e-vstupence ji činí neplatnou.
5. NPÚ může prohlídku zrušit z bezpečnostních, provozních a technických důvodů. Informaci

o zrušení sdělí NPÚ Zákazníkovi písemně zasláním této informace na e-mailovou adresu, na kterou mu byla zaslána e-vstupenka a rovněž ji zveřejní jiným vhodným způsobem v zájmu informování veřejnosti, a to bez zbytečného odkladu po zrušení prohlídky.

6. Zákazník má v případě zrušení prohlídky nárok na vrácení zaplaceného vstupného; NPÚ vstupné zašle do 14 dnů ode dne zrušení prohlídky na bankovní účet, ze kterého byla úhrada e-vstupenky provedena.
7. NPÚ neodpovídá za nedoručitelnost e-mailu způsobenou technickými důvody, které nezpůsobil, ani za nedoručitelnost způsobenou chybným uvedením e-mailové adresy Zákazníkem.

VIII.

Zákazníková registrace a ochrana osobních údajů

1. Zákazníková registrace není pro nákup e-vstupenky povinná. Zákazník má možnost nákupu bez registrace s tím, že pro tento tzv. rychlý prodej stačí poskytnout tyto osobní údaje: jméno, příjmení, telefon a emailovou adresu, a to vždy během jednotlivého nákupu.
2. Zákazník se může předem registrovat a vytvořit si zákaznický účet. Pro úspěšné vytvoření účtu je potřeba vyplnit tyto povinné údaje: jméno, příjmení, emailovou adresu, telefon a heslo. Heslo musí obsahovat minimálně 6 znaků.
3. Pro přihlášení do účtu použije Zákazník svoji emailovou adresu a heslo. Na tomto účtu pak Zákazník nalezne odkazy na jím zakoupené e-vstupenky, pouze však na ten památkový objekt, u kterého si registraci provedl.
4. Při registraci nebo během prodeje bez registrace poskytuje Zákazník NPÚ osobní údaje. Zákazník je povinen uvádět všechny požadované údaje správně a pravdivě, za ty jsou NPÚ považovány aktuální údaje na zákaznickém účtu nebo údaje uvedené v objednávce při nákupu e-vstupenky.
5. Bližší informace ohledně ochrany osobních údajů jsou uvedeny na webových stránkách NPÚ v sekci Ochrana osobních údajů - www.npu.cz/ochrana-osobnich-udaju.

IX.

Ustanovení společná a závěrečná

1. Zákazník souhlasí s tím, že znění VOP může NPÚ jednostranně měnit či doplňovat. Aktuální znění VOP NPÚ zveřejňuje na webových stránkách NPÚ v sekci Všeobecné obchodní podmínky - www.npu.cz/cs/vop. Nové VOP jsou závazné a účinné ode dne jejich zveřejnění, není-li ve VOP uvedeno pozdější datum. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP.
2. Tyto VOP jsou vyhotoveny v českém a anglickém jazyce, Zákazníkovi se zobrazují v jazyce dle jazykové mutace webu, kterou zvolil.
3. Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, případně se takovým stane, namísto neplatného ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

4. Pokud vztah související s užitím webového portálu NPÚ pro nákup e-vstupenek nebo právní vztah založený Smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, řídí se vztah Zákazníka a NPÚ českým právem.
5. V případě, že mezi NPÚ a Zákazníkem, který je spotřebitelem, dojde ke vzniku spotřebitelského sporu v souvislosti s nákupem e-vstupenky, jež se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: www.adr.coi.cz. Zákazník může rovněž využít platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese www.ec.europa.eu/consumers/odr.
6. Tyto VOP nabývají platnosti dne 01. 06. 2024.