

## **Všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád upravující poskytování služby prodeje vstupenek prostřednictvím sítě Lístochek na akce konající se na území České republiky**

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují právní vztahy mezi společností Lístochek CZ s.r.o. se sídlem Jaurisova 515/4, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 07050232, DIČ: CZ07050232 zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze v oddílu C, vložce 293730 a zákazníkem, držitelem vstupenky a návštěvníkem týkající se koupě vstupenek na hudební, kulturní, sportovní či jiné akce zařazené v systému prostřednictvím portálu listochek.cz (dále jen "VOP").

### **I. Úvodní ustanovení**

1. Společnost Lístochek CZ s.r.o. se sídlem Jaurisova 515/4, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 07050232, DIČ: CZ07050232 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze v oddílu C, vložce 293730 (dále jen "Lístochek") provozuje internetový portál [www.listochek.cz](http://www.listochek.cz) (dále jen "portál listochek.cz").
2. Lístochek na základě Smlouvy o spolupráci při prodeji vstupenek, uzavřené mezi Lístochek-em a pořadatelem akce, zprostředkovává a zajišťuje prodej a distribuci vstupenek na tuto akci prostřednictvím prodejního a rezervačního systému Lístochek (dále jen "systém").
3. Úkolem systému je rezervace a prodej vstupenek na hudební, kulturní, sportovní či jiné akce koncovým zákazníkům. Koncovým zákazníkem se rozumí osoba, která vstupenku prostřednictvím systému zakoupila. Držitelem vstupenky je osoba, pro kterou zákazník vstupenku koupil, a jejíž jméno je třeba uvést pro úspěšné odeslání objednávky v systému. Zákazník může, ale nemusí, být držitelem vstupenky.
4. Po úspěšném ověření platnosti vstupenky na místě konání akce se držitel vstupenky stává návštěvníkem.

### **II. Služba**

1. Používání portálu listochek.cz je bezplatné a není podmíněno registrací.
2. Katalog akcí zveřejněných na portálu listochek.cz je vždy aktuální seznam takových akcí, na které Lístochek smí na základě smlouvy s pořadatelem akce prodávat vstupenky.
3. Možnost zakoupit vstupenku nemusí být aktivní pro každou akci zobrazenou na portálu listochek.cz. Pokud vstupenky na zvolenou zobrazenou akci nejsou (ještě / již) v prodeji, zákazník je o této skutečnosti informován textovou informací na stránce takovéto akce.
4. Stránkou akce se rozumí taková stránka, která obsahuje na největší ploše informace o jediné akci, a je možné na ni směřovat konkrétní URL linkou ve tvaru "... / název-akce".
5. Stránka akce obsahuje tyto informace:
  - a) Název akce
  - b) Místo konání
  - c) Datum a čas začátku události

- d) Předpokládaný čas konce akce, pokud je k dispozici
- e) Kategorie vstupenek, pokud jsou k dispozici, a ceny vstupenek
- f) Krátký popis akce
- g) Název interpreta (interpretů) a podobně

6. Každý zákazník si na portálu listocheck.cz může zřídit účet. Po přihlášení se do svého účtu se automaticky při objednávce předvyplní pole s fakturačními a doručovacími údaji na základě informací, které do systému zadal. Ve zprávě svého účtu má zákazník přehled o všech svých zakoupených vstupenkách.

### III. Vstupenka

1. Vstupenka je doklad o zaplacení vstupného na zvolenou akci, která opravňuje držitele vstupenky na vstup a setrvání v prostoru určeném na konání akce a sledování akce ve smyslu podmínek stanovených pořadatelem.

2. Vstupenka obsahuje následující údaje:

- a) Název akce a / nebo jméno interpreta / interpretů,
- b) Místo a čas začátku konání akce,
- c) Jméno a příjmení držitele vstupenky,
- d) Cenu vstupného,
- e) EAN kód a / nebo QR kód pro kontrolu platnosti vstupenky
- f) Obchodní název a adresu sídla pořadatele akce.
- g) Fakturační údaje zákazníka

3. Vstupenka je nepřenositelná. Držitel vstupenky je osoba oprávněná ke vstupu a setrvání v prostoru určeném na konání akce a sledování akce ve smyslu podmínek stanovených pořadatelem. Jeho jméno je uvedeno na vstupence a vyplňuje se na portálu listocheck.cz v posledním bodě procesu koupě vstupenky, před kliknutím na tlačítko Závazná objednávka s povinností platby.

4. Zákazník může prostřednictvím jedné objednávky zakoupit jednu nebo více vstupenek, pokud LÍstocheck nebo pořadatel akce nestanovily maximální počet vstupenek pro jednu objednávku.

5. Rezervace a koupě vstupenky probíhá na portálu listocheck.cz specifickými kroky a posloupností stanovenou přímo u vybrané akce.

6. Vstupenku zákazník kupuje uhrazením plné sumy své objednávky okamžitě po kliknutí na tlačítko Závazná objednávka s povinností platby.

7. Platba je na portálu listocheck.cz možná těmito způsoby:

- a) Převodem na účet LÍstocheck. Zákazník zaplatí za svou objednávku standardním bankovním převodem na účet LÍstocheck. Zákazník musí zadat své bance platební příkaz nejpozději do 2 kalendářních dnů ode dne vytvoření objednávky na portálu listocheck.cz,
- b) Prostřednictvím platební brány (bankovní tlačítka, platba kartou a další platební metody) v zabezpečeném prostředí.

8. Pokud zákazník neuhradí plnou výši své objednávky nebo bance nedoručí příkaz k úhradě podle odst. 7 písm. a) v uvedené nebo jinak oznámené lhůtě, jeho rezervace se automaticky ruší.

9. Na portálu listocheck.cz lze zakoupit každou vstupenku ve dvou formách (pokud není uvedeno jinak):

a) eTiket je virtuální vstupenka ve formátu PDF, kterou si zákazník musí vytisknout sám, ve formátu A4. Držitel vstupenky se musí prezentovat touto vytištěnou vstupenkou při vstupu na vybrané akci. PDF vstupenku je možné vytisknout okamžitě po zaplacení objednávky přímo na portálu listocheck.cz, nebo vytisknout z přílohy e-mailu, který systém zákazníkovi zašle okamžitě po potvrzení platby za objednávku,

b) FanTiket je fyzická vstupenka, která bude zákazníkovi zaslána zvolenou formou dopravy na adresu, kterou uvedl v objednávce. PDF verzi této vstupenky je možné vytisknout okamžitě po zaplacení objednávky přímo na portálu listocheck.sk, nebo vytisknout z přílohy e-mailu, který systém zákazníkovi zašle okamžitě po potvrzení platby za objednávku.

10. Lístocheck je oprávněn jménem pořadatele akce přijímat platby od zákazníků na svůj účet. Lístocheck neodpovídá za škody, které vzniknou zákazníkovi v důsledku ztráty, krádeže nebo zničení vstupenek na cestě od Lístocheck-u k zákazníkovi.

11. Každá vstupenka obsahuje EAN kód a / nebo QR kód. Oba kódy v sobě nesou stejnou informaci - aktivační kód, který má každá vstupenka jedinečný. Každou vstupenku lze použít pouze jednou, pokud není uvedeno jinak. Lístocheck eviduje použité vydané vstupenky podle těchto aktivačních kódů.

12. Vstupenku nelze nabízet k dalšímu prodeji, vrátit do prodeje, vyměnit, svévolně upravovat či duplikovat. Padělání nebo kopírování vstupenky je trestné. Vstupenka je platná pouze bez úprav, poškození, v případě eTiketu v celém formátu A4, v případě FanTiketu v celém svém formátu (standardně formát DL). QR kód a / nebo EAN kód na vstupence musí být čitelný elektronickou čtečkou EAN / QR kódů na místě konání akce. Vstupenka zaručuje držiteli jednorázový (pokud není uvedeno jinak) vstup pouze na tu akci, na kterou zaplatil vstupní zákazník, a která je specifikována na těle vstupenky.

13. Zaplacením vstupného na účet Lístocheck (a vytlačení vstupenky v případě eTiketu) dochází k uzavření smlouvy mezi pořadatelem a zákazníkem, na základě které je pořadatel povinen při předložení ještě nepoužité vstupenky s platným aktivačním kódem umožnit držiteli vstupenky přístup na akci ve smyslu podmínek návštěvy akce, které zveřejní pořadatel (dále jen "smlouva"). Smlouva vzniká mezi pořadatelem a návštěvníkem, Lístocheck je pouze zprostředkovatel uzavření smlouvy.

#### **IV. Odpovědnost**

1. Za konání akce a za plnění všech práv návštěvníka vyplývajících mu z platných právních předpisů a to jak v souvislosti s koupí vstupenky, tak i v souvislosti s konáním a průběhem akce odpovídá pořadatel akce.

2. Návštěvník je oprávněn uplatnit všechna svá práva, nároky či stížnosti vyplývající z koupě vstupenky (včetně nároků z odpovědnosti za vady a / nebo škodu, zranění, smrt, nemoc) přímo u pořadatele akce na jeho adrese uvedené na vstupence pro konkrétní akci.

3. Lístocheck odpovídá za řádné a včasné vystavení vstupenky zákazníkovi.
4. Lístocheck neodpovídá za škody způsobené na majetku a zdraví návštěvníků.
5. Lístocheck ani pořadatel neodpovídají za ztrátu, odcizení, poškození nebo zničení vstupenky a nejsou povinni poskytnout držiteli vstupenky ani zákazníkovi náhradní vstupenku.
6. Pokud Lístocheck-u vznikne škoda způsobená zákazníkem, držitelem vstupenky či návštěvníkem, v souvislosti s používáním systému nebo poskytované služby z důvodu nedodržení těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo obecných závazných právních předpisů platných v České republice, je tato osoba povinna nahradit vzniklou škodu Lístocheck-u v plném rozsahu.
7. Lístocheck neodpovídá za opožděné dodání, poškození nebo ztrátu objednaných fyzických vstupenek zaviněné poštou, resp. expresní zásilkovou službou nebo jakéhokoli jiného subjektu zajišťujícího přepravu Vstupenek, pokud Lístocheck poskytl Vstupenky na přepravu včas.
8. Lístocheck neodpovídá za nedodání fyzických vstupenek zaviněné neúplným, neaktuálním nebo jakkoli nesprávným zadáním adresy doručení zákazníkem v procesu objednávání na listocheck.cz.
9. Lístocheck neodpovídá za nevyužití vstupenky na akci.

## **V. Zrušení a změna akce**

1. Lístocheck neodpovídá za jednání organizátora akce ani za průběh akce.
2. Lístocheck neodpovídá za zrušení, změnu nebo přeložení akce.
3. Oprávněné změny programu jsou vyhrazeny.
4. V případě zrušení, přeložení akce nebo změny programu Lístocheck nehradí výdaje držitele vstupenky spojené s těmito změnami (ubytování, cestovní náklady a podobně).
5. V případě zrušení akce má zákazník právo vstupenku vrátit do 30 kalendářních dnů od původního plánovaného data konání akce. Pro vrácení vstupenky je třeba kontaktovat Lístocheck prostřednictvím kontaktního formuláře na listocheck.cz nebo na support@listocheck.cz. Pro úspěšné vyřízení vrácení vstupenky je třeba zaslat všechny údaje související s objednávkou vstupenek v systému (tj. číslo objednávky, forma platby, identifikační číslo platby, číslo bankovního účtu, ze kterého byla objednávka uhrazena).
6. V případě přeložení akce na jiné datum se platnost všech vydaných vstupenek na přeložené akci automaticky přenáší na nové datum bez nutnosti jakékoliv akce ze strany zákazníka nebo držitele vstupenky. Vstupenku na přeloženou akci má zákazník právo vrátit do 30 kalendářních dnů ode dne oznámení náhradního termínu konání akce na listocheck.cz, pokud se tato akce neuskuteční dříve. Právo na vrácení vstupenky na přeložené akci zákazníkovi

zaniká jeden kalendářní den před náhradním termínem akce, pokud se tato akce uskuteční dříve než 30 kalendářních dnů ode dne oznámení náhradního termínu.

7. Lísticocheck se zavazuje informovat o zrušení nebo přeložení akce v co nejkratším možném čase na listocheck.cz v sekci Změny a zrušení. Zároveň bude všechny zákazníky, kteří si zakoupili vstupenku na zrušené nebo přeložené akci, informovat e-mailem.

8. Lísticocheck není subjektem povinným vrátit vstupné zákazníkům ani držitelem vstupenek. Pokud takový úkon provádí, činí tak jménem organizátora akce. Za vrácení vstupného na zrušené nebo přeložené akci je zodpovědný organizátor akce.

9. Pokud v informaci o zrušení nebo přeložení akce na listocheck.sk a v e-mailové zprávě není uvedeno jinak, vrácení vstupného na zrušené nebo přeložené akci bude realizovat Lísticocheck na účet zákazníka, který zákazník použil k uhrazení objednávky na listocheck.sk za podmínky, že organizátor zrušené nebo přeložené akce poskytl dostatečné finanční prostředky Lísticocheck-u určené na vrácení vstupného na zrušenou nebo přeloženou akci.

10. Při zrušení nebo přeložení akce má zákazník právo na vrácení vstupného v plné výši základního vstupného na konkrétní akci. Základním vstupním se rozumí cena vstupenky bez příplatkových služeb specifikovaných v části VIII. těchto Všeobecných obchodních podmínek.

## **VI. Reklamační řád**

1. Předmětem reklamace může být vadná Vstupenka zakoupená prostřednictvím listocheck.cz

2. Vstupenka se považuje za vadnou, pokud nespĺňuje podmínky uvedené v čl. III, bodě 2, písm. a) až g) těchto Všeobecných obchodních podmínek. Vadnou vstupenku je zákazník povinen bezodkladně reklamovat prostřednictvím kontaktního formuláře na listocheck.cz, e-mailem na [support@listocheck.cz](mailto:support@listocheck.cz) nebo na telefonním čísle +420 734 388 607.

3. Reklamace vstupenky bude vyřízena do 3 pracovních dnů e-mailem, nebo telefonicky, pokud Zákazník uvedl své telefonní číslo.

4. Reklamaci vstupenky nelze uplatňovat po uskutečnění akce.

5. Pokud zákazník není spokojen se způsobem, kterým Lísticocheck vybavil jeho reklamaci, nebo pokud se domnívá, že Lísticocheck porušil jeho práva, má možnost obrátit se na Lísticocheck s žádostí o nápravu. Pokud Lísticocheck na žádost o nápravu odpoví zamítavě nebo neodpoví do 30 dnů ode dne jejího odeslání, Zákazník může 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](mailto:adr@coi.cz), web: <http://adr.coi.cz>. Zákazník může rovněž využít online platformu pro řešení sporů, zřízenou Evropskou komisí na stránce <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Zákazník má právo volby, na který z uvedených subjektů alternativního řešení spotřebitelských sporů se obrátí.

6. Pokud mezi stranami sporu nedojde k uzavření dohody a subjekt alternativního řešení sporů na základě skutečností, které zjistí při alternativním řešení sporu, dospěje k odůvodněnému

závěru, že došlo k porušení práv spotřebitelů, ukončí alternativní řešení sporu vydáním nezávazného odůvodněného stanoviska.

7. Alternativní řešení sporu orgány alternativního řešení sporů je bezplatné. Podání návrhu může být podmíněno uhrazením poplatku za zahájení alternativního řešení. Náklady spojené s alternativním řešením sporu nese každá ze stran sporu samostatně.

8. Při prodeji vstupenek prostřednictvím portálu listocheck.cz nelze z důvodu uvedeného v ust. § 1837, písm. j) občanského zákoníku od nákupu vstupenky odstoupit postupem podle § 1829 občanského zákoníku, neboť se v daném případě jedná o smlouvu, jejímž předmětem je poskytnutí služeb souvisejících s činnostmi v rámci volného času a podle které se prodávající zavazuje poskytnout tyto služby v dohodnutém čase nebo v dohodnuté lhůtě.

9. Reklamací způsobu fyzického provedení vstupenky ve formě FanTiketu, která však splňuje náležitosti uvedené čl. III bodě 2 písm. a) až g) těchto Všeobecných obchodních podmínek, nelze uplatňovat.

10. Reklamací platby za objednávku vytvořenou na listocheck.cz nelze uplatňovat formou Chargeback u poskytovatele platební brány, nebo vydavatele platební karty. Za vrácení plné výšky platby, nebo její části, nebo refundaci vstupného je zodpovědný LÍstocheck a to ve formě specifikované v článku V. bodech 1 až 10 a v článku VI. bodech 1 až 9 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

## **VII. osobní údaje**

Ochraně osobních údajů se věnujeme ve zvláštním článku, který najdete na <https://listocheck.cz/privacy-policy> a obsah tohoto článku je součástí těchto Všeobecných obchodních podmínek v celém svém rozsahu.

## **VIII. Příplatkové služby**

Při nákupu na listocheck.cz si zákazník může dobrovolně zvolit několik příplatkových služeb, za které si LÍstocheck účtuje příplatek k celkové částce za vstupenku, nebo za objednávku. Aktuální příplatkové služby na stránce listocheck.cz:

1. příplatek FanTiket - k základní ceně každé vstupenky, která byla zákazníkem vybrána jako FanTiket, se připočte částka 59 Kč za vyhotovení fyzické vstupenky totožného obsahu jako PDF vstupenka, kterou zákazník najde v příloze e-mailu, kterým potvrzujeme zaplacení objednávky. Vzhled FanTiketu se liší od elektronické vstupenky (eTiket).

2. Poštovné - pokud se v objednávce nachází nejméně 1 FanTiket, je nutné tuto fyzickou vstupenku odeslat prostřednictvím poštovních služeb na adresu, kterou zákazník specifikoval v objednávce. Za tuto službu se doplácí jednotná částka pro celou objednávku a liší se podle země, kam bude zásilka odeslána.

3. Příplatek za dárkové balení (pokud je k dispozici) - k základní ceně každé vstupenky, která byla zákazníkem vybrána jako FanTiket, a zároveň pro ni bylo zvoleno dárkové balení, se připočte částka 59 Kč za vyhotovení FanTiketu a částka 250 Kč za dárkové balení.

Při zrušení nebo přeložení akce má zákazník právo na vrácení vstupného v plné výši základního vstupného na konkrétní akci. Základním vstupním se rozumí cena vstupenky bez výše zmíněných příplatkových služeb, protože ty byly řádně dodány i přes zrušení či přeložení akce.

## **IX. důležité informace**

Upozorňujeme všechny zákazníky a držitele vstupenky, že pokud vstupenky prodávané systémem Lístocheck koupí u jiných osob, než je Lístocheck, vystavují se riziku, že vstupenky zakoupené mimo systému Lístocheck jsou padělané, podvodně nabyté, neplatné nebo prodávány za nepřiměřeně zvýšenou cenu.

Lístocheck jakož i jednotliví pořadatelé, před návštěvou kontrolují, zda předložená vstupenka je platná, nefalšovaná, nebo zda není podvodně nabytá. Zároveň pořadatel akce nebo Lístocheck mohou zkontrolovat, zda se jméno držitele vstupenky, které je uvedeno na vstupence, shoduje se jménem osoby, která vstupenku předložila. Pokud se tato jména neshodují, má pořadatel akce takové osobě neumožnit vstup na danou akci.

Lístocheck a jednotliví pořadatelé si mohou v jednotlivých případech vyhradit, že vstupenky prodávané mimo Lístocheck budou považovány za neplatné. V případě koupě takové vstupenky může být jejímu držiteli z výše uvedených důvodů neumožněno zúčastnit se dané akce.

## **X. Závěrečná ustanovení**

1. Tyto VOP upravují práva mezi Lístocheck a uživatelem, mezi Lístocheck a zákazníkem, mezi Lístocheck a držitelem vstupenky a některá práva mezi Lístocheck a pořadatelem akce.
2. Tyto VOP jsou zveřejněny na stránce [listocheck.cz](http://listocheck.cz).
3. Lístocheck je oprávněn jednostranně měnit nebo doplnit ustanovení VOP z důvodů objektivní změny vnějších právních a tržních podmínek, a to zejména v případech, kdy by ponechání VOP v původním znění způsobilo ztrátu a / nebo růst nákladů na straně Lístocheck, které nebylo možné předem předvídat. Změna VOP je účinná dnem zveřejnění nového úplného znění VOP na internetové adrese [listocheck.cz](http://listocheck.cz).
4. Lístocheck se zavazuje o změně nebo doplnění VOP všechny zákazníky upozornit e-mailem.
5. Návštěvník a / nebo uživatel potvrzením zájmu o koupi vstupenky na vybranou akci v systému Lístocheck přes portál [listocheck.cz](http://listocheck.cz) souhlasí se zněním těchto VOP, se kterými byl při uzavření smlouvy plně seznámen a akceptoval je.
6. Všechny vztahy neupravené těmito VOP nebo Smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy platnými na území České republiky. Znění těchto VOP v českém jazyce je závazné a má přednost.
7. Tyto VOP jsou platné od 23. května 2018.