

## REKLAMAČNÍ ŘÁD a DODATEČNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Dark style agency, s.r.o. | sídlem: Politických vězňů 9/1531, Praha 1 110 00, CZ | IČO: 29129508 | DIČ: CZ 29129508

### Reklamační řád a dodatečné smluvní podmínky pořadatele kulturních akcí s platností ke dni 18.10.2016 (dále též jen „reklamační řád“)

1. Tímto reklamačním řádem se řídí reklamace veškerých vstupenek na kulturní akce, případně jiné akce (dále jen akce), pořadatele Dark style agency, s.r.o., zakoupených v distribuční síti Dark style agency, s.r.o. nebo jiných distribučních sítích (TICKET ART PRAHA, s.r.o. / IRS net, s.r.o. – TICKETPORTAL.cz atp.). Předprodejní síť pořadatele Dark style agency, s.r.o. se rozumí zejména prodejní místo Dark style agency, s.r.o. a prodejní místa smluvních partnerů Dark style agency, s.r.o. (TICKET ART PRAHA, s.r.o. / IRS net, s.r.o. – TICKETPORTAL.cz atp.)
2. Zaplacené vstupné se nevrací, pokud není v tomto reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak. V případě ztráty či poškození se náhradní vstupenka neposkytuje.
3. Zakoupená vstupenka se nevyměňuje.
  - 3.1. Dark style agency, s.r.o. nenese odpovědnost za vstupenky zakoupené mimo prodejní síť Dark style agency, s.r.o. nebo v autorizovaném prodejním místě smluvního partnera Dark style agency, s.r.o. Vstupné za takto zakoupenou vstupenku nebude Dark style agency, s.r.o. ani smluvními partnery Dark style agency, s.r.o. refundováno.
  - 3.2. Zákazník je povinen bezprostředně po převzetí vstupenky (vstupenek) v předprodejní síti Dark style agency, s.r.o. nebo v autorizovaném prodejním místě smluvních partnerů Dark style agency, s.r.o., zkontrolovat správnost vytištěných údajů a to, že vstupenka je kompletní. Na základě okamžité reklamace zákazníka bude reklamovaná vstupenka (vstupenky) vrácena a vydána nová, bezvadná. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
  - 3.3. Zákazník je povinen, v případě zaslání vstupenky (vstupenek) poštou, zkontrolovat neprodleně po dodání vstupenek jejich správnost a úplnost (především název akce, místo a čas konání akce, cenu atp.) a případnou reklamaci postoupit přímo smluvnímu partnerovi Dark style agency, s.r.o. v jehož předprodejní síti vstupenky zakoupil (TICKET ART PRAHA, s.r.o. / IRS net, s.r.o. – TICKETPORTAL.cz atp.) a to v průběhu 3 pracovních dnů písemně poštou, nebo elektronickou poštou (e-mail). Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Dodávka zakoupené vstupenky (vstupenek) probíhá na náklady a riziko zákazníka. Dark style agency, s.r.o. neručí za pozdní doručení či případné nedoručení zásilky na zákazníkem udanou adresu.
4. V případě neovlivnitelných situací (zásah vyšší moci, nemoc interpreta apod.) může Dark style agency, s.r.o. termín akce přesunout či akci zrušit. V případě přesunutí termínu konání akce zůstává v platnosti původní vstupenka. O takovéto změně bude pořadatel informovat veřejnost pomocí smluvních partnerů (distributorů vstupenek) a zejména prostřednictvím webu společnosti Dark style agency. V případě zrušení akce v den jejího konání z důvodu neovlivnitelné situace se na místě refundace vstupného neposkytuje. Návštěvník si ponechá vstupenku pro případ náhradního termínu nebo uplatnění reklamace.
5. V případě úplného zrušení akce bude zákazník, na kterého má Dark style agency, s.r.o. nebo smluvní partner (distributor vstupenek) kontakt (telefon, e-mail apod.), vyrozuměn (telefonicky, emailem), že akce je zrušena. Dark style agency, s.r.o. neodpovídá za nedoručení vyrozumění, pokud nebude možné zákazníka tímto způsobem vyrozumět nebo pokud bylo vyrozumění o zrušení akce doručeno se zpožděním, které nezavinila společnost Dark style agency, s.r.o. nebo její smluvní partneři (distributoři vstupenek).

Dojde-li k úplnému zrušení akce, přičemž zákazník, který v prodejní síti Dark style agency, s.r.o. nebo v distribuční síti smluvního partnera již vstupenku na tuto akci řádně zaplatil, tuto vstupenku dosud nepřevzal nebo mu nebyla ze strany Dark style agency, s.r.o. (nebo z distribuční sítě smluvního partnera) dosud odeslána, bude tomuto zákazníkovi vstupné refundováno na účet, ze kterého byla platba za vstupenku(-y) obdržena.

Pokud zákazník, který v prodejní síti Dark style agency, s.r.o. (nebo v distribuční síti smluvního partnera) již vstupenku na zcela zrušenou akci řádně zaplatil, tuto vstupenku převzal či obdržel poštou nebo jiným způsobem, bude postup při vrácení vstupného při úplném zrušení představení následující:

  - 5.1. pokud byla vstupenka zakoupena v místě prodejní sítě Dark style agency, s.r.o., bude zákazníkovi vstupné vyplaceno na účet, případně složenkou na adresu (v tomto případě bude z ceny vráceného vstupného odečtena cena poštovního), a to zásadně oproti originálům vrácených vstupenek.

Platbu za vrácené vstupenky je Dark style agency, s.r.o. povinna poukázat na účet kupujícího nejpozději do 15 pracovních dní od převzetí vrácených vstupenek.
  - 5.2. Byla-li vstupenka zakoupena prostřednictvím distribuční sítě smluvního partnera Dark style agency, s.r.o., řídí se tento postup Všeobecnými obchodními podmínkami smluvního partnera.
6. Veškeré dotazy a případné reklamace na vstupenky zakoupené v síti Dark style agency, s.r.o. je třeba doručit bez zbytečného odkladu Dark style agency, s.r.o. (poštovní adresa: Dark style agency, s.r.o., Politických vězňů 9/1531, Praha 1, 110 00, CZ).
  - 6.1. Informace pořadatele dle bodu 4 výše Dark style agency, s.r.o. zveřejní do 5 pracovních dnů po termínu původně plánované akce. V případě zrušení akce se pořadatel zavazuje řešit reklamace podané do 10 dnů od termínu původně plánované akce. Na pozdější reklamace (žádost o vrácení vstupného) nebude brán zřetel.
7. Tento reklamační řád je závazný pro veškeré zákazníky – návštěvníky kulturních akcí, pořádaných společnostmi Dark style agency, s.r.o.
8. V návaznosti na ochranu osobních údajů podle zákona 101/2000 Sb. Dark style agency, s.r.o. garantuje, že osobní data jsou považována za přísně důvěrná a nebudou nikdy prodána nebo převedena na někoho jiného. Všechny osobní údaje jsou přísně utajeny a budou užívány v souladu se zákonem pouze pro potřeby Dark style agency, s.r.o.
9. Pro návštěvníky akcí pořadatele v Kongresovém centru Praha platí následující dodatečné smluvní podmínky:
  - 9.1. Během představení není dovoleno pořizovat jakékoli zvukové či zvukově obrazové záznamy a fotografovat. Do sálu není možné vstupovat s jídlem a nápoji.
  - 9.2. Z bezpečnostních důvodů (požární evakuační směrnice) není povolen vstup s kočárky a není dovoleno sezení dětí na klíně.
  - 9.3. V případě, že dojde k systémové chybě a na jedno místo je prodáno více vstupenek, posuzuje nárok na místo vedoucí produkce nebo jím pověřená osoba. V případě, že je možné diváky přesadit, je jim nabídnuto náhradní místo v adekvátní nebo jiné cenové kategorii vstupenek. V případě, že divák využije možnost přesazení, bude mu vstupenka označena razítkem „REKLAMACE – PŘESAZEN“ – v případě, že je divák přesazen do jiné cenové kategorie, může uplatnit reklamaci dle bod 6. tohoto reklamačního řádu. V případě, že divák možnost přesazení nevyužije, nebude vpuštěn do místa konání akce a vstupenka mu bude označena razítkem „REKLAMACE – OPUSTIL AKCI“. Reklamaci poté může uplatnit dle bodu 6. tohoto reklamačního řádu. Na jiné reklamace nebude brán zřetel.
10. Pro návštěvníky muzikálového představení ROCKY v Kongresovém centru Praha platí následující dodatečné smluvní podmínky:
  - 10.1. Vstupenky v kategorii Golden Circle zahrnují změnu místa sezení během představení (z hlediště budou diváci přesazeni na speciální tribunu na jevišti).
  - 10.2. Zákazníci zakoupením vstupenky v kategorii Golden Circle:
    - 10.2.1. vyjadřují souhlas s přesazením v průběhu představení na místa na tribuně na jevišti během představení;
    - 10.2.2. berou výslovně na vědomí a souhlasí s tím, že místa na tribuně na jevišti jsou neadresná a diváci nemají nárok na konkrétní místa; zároveň výslovně souhlasí s tím, že budou při přesazování dbát pokynů pořadatele pro usazování na tribuně na jevišti;
    - 10.2.3. výslovně souhlasí s tím, že pořadatel je oprávněn odmítnout přesadit na jeviště diváky, kteří nebudou při přesazování spolupracovat, budou vykazovat známky opilosti či vlivu omamné, psychotropní či jiné podobné látky, a nebo nebudou schopni přesazení s ohledem na jejich zdravotní stav, věk či jinou objektivní okolnost, která by činila přesazení nemožné, ztížené či nebezpečné jak pro diváky, účinkující, technický personál či jakoukoli třetí osobu či majetek. V takových případech bude divák přesazen na jiné vhodné místo v sále, bude-li takové k dispozici. V případech, kdy divák nebude při přesazování spolupracovat, či bude vykazovat známky opilosti či vlivu omamné, psychotropní či jiné podobné látky, může být pořadatelem z místa konání (sálu) vykázan bez nároku na náhradu vstupného.
    - 10.2.4. prohlašují, že osoby (diváci), které budou na základě zakoupených vstupenek usazeny na místa v kategorii Golden

circle jsou po fyzické i duševní stránce schopny porozumět a uposlechnou pokynů pořadatele při přesazování na místa na tribuně na jevišti a budou s tímto srozuměny, stejně tak jako s tím, že při přesazování jsou povinny dbát zvýšené opatrnosti, aby nedošlo k úrazu jejich či jakékoli třetí osoby, a/nebo k poškození jakéhokoli majetku či zařízení jak v sále tak na jevišti, a nesou plnou odpovědnost za jakékoli škody, které by při přesazování sobě či jakékoli třetí osobě způsobily (ať již na zdraví (životě) či majetku).

10.2.5. jsou srozuměni s tím, že vstupenky v kategorii Goledn circle nejsou vhodné pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace, s problémy zrakovými, pro osoby trpícími závratěmi, poruchami rovnováhy apod., neboť při přesazování bude zapotřebí vystoupat po schodech, které mají příkřejší než obvyklý sklon, a některá místa na tribuně jsou umístěná výše nad jevištěm i hledištěm, než bývá obvyklé.

10.2.6. jsou srozuměni s tím (a vyrozumí o tom i všechny osoby, které budou na základě zakoupených vstupenek usazeny na místa v kategorii Golden circle), že diváci přesazení v rámci děje na jeviště budou pasivní součástí děje na jevišti (z pohledu ostatních – nepřesazených diváků), nenáleží jim za to však žádný honorář či odměna.

Pořadatel  
Dark style agency, s.r.o.  
Renata Štupáková, jednatelka