



110/2015

# ZMLUVA O SPOLÚPRÁCI PRI PREDAJI VSTUPENIEK č. LL/1015/14EGH

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka  
medzi týmito zmluvnými stranami:

Obchodná firma: **Ticketportal SK, s.r.o.**  
IČO: 35 850 698  
IČ DPH: SK2020289172  
Registrácia: zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 28073/B  
Sídlo: Radlinského 27, 811 07 Bratislava  
Zastúpená: Ing. Tatiana Jurasová, konateľ  
Bankové spojenie:   
Číslo účtu:   
Korešpondenčná adresa: **Ticketportal SK, s.r.o.**  
Radlinského 27  
P.O.Box 65  
810 05 Bratislava

(ďalej len „Prevádzkovateľ“)

a

Obchodná firma: **Národné osvetové centrum**  
IČO: 00164615  
DIČ: 2020829888  
IČ DPH: SK2020829888  
Právna forma: príspevková organizácia Ministerstva kultúry SR pôsobiaca na základe Zriaďovacej listiny, vydanéj Ministerstvom kultúry SR MK-3852/2008-10/15243  
So sídlom: Námestie SNP č. 12, 812 34 Bratislava  
Štatutárny orgán: Jana Kresáková, generálna riaditeľka  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica Bratislava  
Číslo účtu: SK63 8180 0000 0070 0006 9325

(ďalej len „Partner“)

## 1. Účel a predmet zmluvy

- 1.1. Účelom tejto zmluvy je úprava podmienok, za ktorých sa budú distribuovať, rezervovať a predávať vstupenky na Podujatia prostredníctvom Systému, ako i podmienok, za ktorých Prevádzkovateľ zabezpečí predaj a tlač týchto vstupeniek prostredníctvom Systému.
- 1.2. Predmetom tejto zmluvy je na jednej strane záväzok Prevádzkovateľa vyvíjať činnosť smerujúcu k distribúcií vstupeniek na Podujatia Odberateľom prostredníctvom Systému, vrátane svojich internetových stránok, zabezpečovať v mene a na účet Partnera predaj vstupeniek Odberateľom a poskytovať Partnerovi s tým súvisiace služby a na strane druhej záväzok Partnera zaplatiť Prevádzkovateľovi za túto jeho činnosť dohodnutú odmenu.

## 2. Charakteristika akcie a forma spolupráce

- 2.1. Partner, ktorý realizuje Podujatie/akciu a zabezpečuje predaj vstupeniek prostredníctvom Systému Prevádzkovateľa, je povinný zasláť všetky informácie týkajúce sa Podujatí, potrebné na realizáciu predaja a rezervácie vstupeniek elektronickou/písomnou formou Prevádzkovateľovi vyplnením formulára dodaného Prevádzkovateľom pre každú akciu samostatne. Partner prehlasuje, že má s účinkujúcimi zmluvne dohodnutú spoluprácu – t.j. organizovať Podujatie/akciu, ktorú zadáva Prevádzkovateľovi na predpredaj vstupeniek prostredníctvom Systému a zmluvne dohodnutú spoluprácu s prevádzkovateľom haly (resp. iného priestoru), v ktorej sa má Podujatie/akcia uskutočniť.
- 2.2. Prevádzkovateľ nemá exkluzívne práva na rezerváciu a predaj vstupeniek, voucherov, výmenných poukážok ako aj iných náhrad reálnych vstupeniek na Podujatia prostredníctvom Internetu alebo predajnej siete fungujúcej na báze prepojenia prostredníctvom Internetu, t.j. Partner môže realizovať alebo umožniť rezerváciu a/alebo predaj vstupeniek/voucherov na Podujatia na Internete sám a/alebo prostredníctvom inej osoby.
- 2.3. Partner sa zaväzuje uvádzať vo všetkých printových výstupoch propagujúcich podujatia logo Ticketportalu dodaného Prevádzkovateľom a dodržať logomanuál Prevádzkovateľa, alebo uverejniť odkaz na internetovej stránke [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk).



### 3. Forma a počet vstupeniek

- 3.1. Pre predaj vstupeniek prostredníctvom Systému sú využívané predtlačené háčky vstupeniek ako aj
- |                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| elektronické karty GoTICKET         | NIE |
| doma vytlačené vstupenky HomeTICKET | ANO |

Partner sa zaväzuje dodať do Systému Prevádzkovateľovi minimálne 60 % z celkového počtu vstupeniek na každé jednotlivé Podujatie, v prípade, ak sa na Podujatie predávajú vstupenky rôzneho druhu (t.j. do rôznych sektorov hľadiska), tak je Partner povinný dodať tento počet vstupeniek (t.j. uvedené percento) z každého druhu vstupeniek.

### 4. Odmeny Prevádzkovateľa a platobné podmienky

- 4.1. Prevádzkovateľ má za zabezpečenie distribúcie, rezervácie a predaja vstupeniek na Podujatia prostredníctvom Systému nárok na odmenu vo výške 10% z konečnej ceny vstupenky za každú úspešne zrealizovanú transakciu prostredníctvom Systému, t.j. za každú vstupenku rezervovanú Odberateľom prostredníctvom Systému a následne Odberateľovi predanú. Odmena je dohodnutá bez DPH. V tejto odmene nie je zahrnutá bannerová kampaň, t.j. zobrazenie bannerov na stránke Prevádzkovateľa, tlač vstupeniek pre vlastné potreby Partnera, zapožičanie turniketového systému a predaj vstupeniek na mieste, ktoré zabezpečuje Prevádzkovateľ.
- 4.2. Prevádzkovateľ má nárok na servisný poplatok vo výške 1,5% za spracovanie transakcie pri ktorej bola použitá banková karta prostredníctvom Internetu.
- 4.3. Za cenu vstupenky sa na účely výpočtu odmeny považuje konečná cena vstupenky znížená o prípadné dodatočné zľavy poskytované Partnerom.
- 4.4. Odmena môže byť v prípade jednotlivých Podujatí písomne dohodnutá medzi zmluvnými stranami aj v inej výške, alebo iným spôsobom, ako je uvedené v bode 4.1.

### 5. Spracovanie osobných údajov a ich ochrana

- 5.1. Za účelom správy záväzkovo-právneho vzťahu v súvislosti s kúpou vstupeniek na podujatia, zdokumentovania činnosti Partnera a za účelom vykonávania marketingu alebo marketingového prieskumu Partner týmto poveruje Prevádzkovateľa po dobu trvania tejto zmluvy na zbieranie osobných údajov Odberateľov v rozsahu potrebnom na plnenie predmetu tejto zmluvy, najmä v rozsahu meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa /poštová adresa/, e-mailová adresa, číslo OP/pasu. Partner má postavenie „prevádzkovateľa“ a Prevádzkovateľ má postavenie „sprostredkovateľa“ podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“).
- 5.2. Prevádzkovateľ týmto vyhlasuje, že
- si je vedomý svojich povinností sprostredkovateľa vyplývajúcich zo zákona o ochrane osobných údajov,
  - svoju IT techniku zabezpečil a bude ju chrániť pred zneužitím.
- 5.3. Prevádzkovateľ sa zaväzuje informácie a dokumenty dôverného charakteru, ktoré obdržal alebo obdrží v súvislosti s touto zmluvou, bude využívať len na účely plnenia predmetu tejto zmluvy. Zároveň sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť vo vzťahu k takýmto informáciám, dokumentom, osobným údajom ako aj všetkým skutočnostiam, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy a chrániť ich pred neoprávneným použitím a prezradením.
- 5.4. Prevádzkovateľ sa zaväzuje vyplniť a zabezpečiť doručenie všetkých potrebných dokumentov spojených so získavaním a zbieraním potrebných osobných údajov od Odberateľov.
- 5.5. Partner zároveň udeľuje Prevádzkovateľovi výslovný súhlas k udeleniu poverenia so spracovaním osobných údajov Odberateľov na účely tejto zmluvy ďalším sprostredkovateľom, ktorí sú s Prevádzkovateľom v zmluvnom vzťahu.
- 5.6. Zároveň sa obe strany zaväzujú plniť všetky podmienky spojené so svojím postavením „sprostredkovateľa“ a „prevádzkovateľa“ vyplývajúce z príslušných ustanovení zákona o ochrane osobných údajov po dobu trvania tejto zmluvy.

### 6. Sankcie a pokuty

- 6.1. V prípade nespĺnenia alebo porušenia niektorej povinnosti uvedenej v tejto zmluve alebo v obchodných podmienkach niektorou zo zmluvných strán je táto povinná zaplatiť druhej zmluvnej strane zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- EUR za každé jednotlivé porušenie. Všetky zmluvné pokuty podľa tejto zmluvy sú splatné do 5 dní od doručenia písomnej výzvy k jej uhradeniu zmluvnej strane, ktorá dohodnutú zmluvnú povinnosť porušila, a budú uhradené bezhotovostným prevodom na bankový účet oprávnenej zmluvnej strane uvedený v záhlaví tejto zmluvy. Nárok na zmluvnú pokutu sa nedotýka nároku na náhradu škody spôsobenej porušením povinností, na ktorú sa viaže zmluvná pokuta, a táto náhrada škody sa hradí v plnej výške bez ohľadu na výšku zmluvnej pokuty.

## 7. Doba platnosti zmluvy

7.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2015

7.2. Túto zmluvu je možné ukončiť iba:

- dohodou zmluvných strán,
- výpoveďou zmluvy niektorou zo zmluvných strán, pričom výpovedná lehota je šesťmesačná. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade výpovede tejto zmluvy zo strany partnera začína výpovedná doba podľa predchádzajúcej vety plynúť v prvý deň mesiaca nasledujúceho po mesiaci, k ktorom sa konalo posledné Podujatie/akcia Partnera, na ktoré sa zabezpečoval predaj vstupeniek prostredníctvom Systému Prevádzkovateľa na základe tejto zmluvy.

## 8. Záverečné ustanovenia

- 8.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory vyplývajúce z realizácie, výkladu alebo ukončenia tejto zmluvy budú riešiť predovšetkým cestou dohody. Ak nie je vyriešenie sporu cestou dohody možné, zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené pred rozhodcovským súdom „Parnose - rozhodcovský súd“, J. Simora 5, 940 01 Nové Zámky, zriadeným spoločnosťou OS-EM s.r.o., so sídlom Špitálska 61, 811 08 Bratislava, IČO 35 963 956, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č. 66513/B "jedným rozhodcom podľa vnútorných predpisov rozhodcovského súdu. Zmluvné strany sa dohodli, že rozhodcovské konanie bude vedené v písomnej forme, na území SR podľa platného právneho poriadku Slovenskej republiky a v slovenskom jazyku.
- 8.2. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ v dôsledku zmeny či odlišného výkladu právnych predpisov alebo judikatúry súdu bude v niektorom z ustanovení tejto zmluvy nájdený dôvod neplatnosti právneho úkonu, zmluva ako celok naďalej platí, pričom za neplatnú bude možné považovať iba tú časť, ktorej sa dôvod neplatnosti priamo týka. Zmluvné strany sa zaväzujú toto ustanovenie doplniť či nahradiť novým dojednaním, ktoré bude zodpovedať aktuálnemu výkladu právnych predpisov a zmyslu a účelu tejto zmluvy. Pokiaľ v niektorých prípadoch nebude možné riešenie tu uvedené a zmluva by bola neplatná, zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne po tomto zistení uzavrieť novú zmluvu, v ktorej prípadný dôvod neplatnosti bude odstránený a doposiaľ prijaté plnenia budú započítané na plnenie zmluvných strán podľa takejto novej zmluvy. Podmienky takejto novej zmluvy vychádzajú pritom z pôvodnej zmluvy.
- 8.3. Ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy a obchodných podmienok, pokiaľ v nich nie sú výslovne uvedené, sa riadia Obchodným zákonníkom, ako i ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 8.4. Táto zmluva v spojení s obchodnými podmienkami tvorí úplnú dohodu zmluvných strán a nahrádza všetky predchádzajúce ústne a písomné zmluvy a dojednania medzi zmluvnými stranami, týkajúce sa predmetu tejto zmluvy.
- 8.5. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu poslednou zo zmluvných strán a účinnosť nasledujúcim dňom po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR v rozsahu platnej legislatívy.
- 8.6. Zmluvné strany prehlasujú, že údaje uvedené v tejto zmluve sú pravdivé a platné / aktuálne. Akékoľvek zmeny ako napr: zmena sídla spoločnosti, čísla účtu, zrušenie spoločnosti a iné sú zmluvné strany povinne písomne nahlásiť ihneď po uskutočnení zmeny, taktiež všetky zmeny jednotlivých bodov tejto zmluvy budú riešené písomnými dodatkami k tejto zmluve podpísanými oboma zmluvnými stranami.
- 8.7. Zmluva a obchodné podmienky sú vyhotovené v troch rovnopisoch, pričom Partner obdrží dve vyhotovenia a Prevádzkovateľ jedno vyhotovenie.
- 8.8. Zmluvné strany tejto zmluvy prehlasujú, že sa oboznámili s jej obsahom ako aj Obchodnými podmienkami, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, že vyjadruje ich pravú a slobodnú vôľu, a že táto zmluva nebola podpísaná v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok, na dôkaz čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy, resp. podpisy svojich oprávnených zástupcov.
- 8.9. Prílohou tejto zmluvy sú Obchodné podmienky Prevádzkovateľa.

V Bratislave, dňa

Bratislava, dňa 10.4.2015

Za Prevádzkovateľa:

Za Partnera:

.....  
Ticketportal SK, s.r.o.

Tatjana Jurasová, konateľ

.....  
Národné osvetové centrum

Jana Kresáková, generálna riaditeľka

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Všeobecné obchodné podmienky upravujú právne vzťahy medzi majiteľom zakúpenej vstupenky na strane jednej a spoločnosťou Ticketportal SK, s.r.o., so sídlom Radlinského 27, 811 07 Bratislava, IČO 35 850 698. IČ DPH SK2020289172, zapísanou na obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I. v odd. Sro, vložke č. 28073/B, na strane druhej.

### I. DEFINÍCIE POJMOV, ÚVODNÉ USTANOVENIA

#### *1.1. TICKETPORTAL SK, S.R.O.*

Ticketportal SK, s.r.o. je súčasťou medzinárodnej skupiny TICKETPORTAL, ktorá pôsobí okrem Slovenska aj v Českej republike, Maďarsku a Poľsku.

Ticketportal SK, s.r.o. na základe Zmluvy o spolupráci pri predaji vstupeniek, uzatvorenej s usporiadateľom podujatia, sprostredkúva - zabezpečuje distribúciu a predaj vstupeniek na podujatie, a to prostredníctvom vlastného predajného a rezervačného systému Ticketportal.

Hlavným cieľom informačného a rezervačného systému Ticketportal je uľahčiť všetkým záujemcom o podujatia získavanie informácií predovšetkým o rôznych kultúrnych, ako aj športových podujatiach, a následná realizácia predaja vstupeniek, resp. realizácia rezervácií vstupeniek na záujemcom vybrané podujatia.

#### *1.2. PODUJATIE*

Podujatie je verejné predstavenie, podujatie, koncert alebo spoločenská akcia kultúrneho alebo športového charakteru (napr. divadelné, dramatické, hudobné, audiovizuálne, filmové, športové predstavenie), konané na území SR, na ktoré sa prostredníctvom systému Ticketportal predávajú vstupenky a ktoré organizuje alebo usporadúva usporiadateľ.

Jednotlivé Podujatia predstavujú služby súvisiace s činnosťami v rámci voľného času, ktoré sa ich usporiadatelia zaväzujú poskytnúť v dohodnutom čase, resp. lehote.

Aktuálny zoznam Podujatí je uverejnený na predajných miestach spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. a na internetovej stránke [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk).

Informácie o podujatiach konaných mimo územia SR, ktoré nie sú zverejnené v zozname podujatí na internetovej stránke [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk), budú záujemcom na požiadanie poskytnuté na predajnom mieste Ticketportal SK, s.r.o.

#### *1.3. USPORIADATEĽ*

Usporiadateľ je subjekt, organizácia alebo zariadenie usporadúvajúce, prevádzkujúce alebo organizujúce Podujatia, resp. sprostredkovávajúce ich konanie (napr. divadlo, koncert, kino), a ktoré je so spoločnosťou Ticketportal SK, s.r.o. v zmluvnom vzťahu umožňujúcom spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. sprostredkovanie predaja vstupeniek na Podujatia a výkon s tým súvisiacich činností na základe Zmluvy o spolupráci pri predaji vstupeniek.

#### *1.4. PREDAJNÉ MIESTO*

Predajným miestom je centrála spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. ako aj všetky autorizované predajne spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. Aktuálny zoznam Predajných miest je uverejnený na internetovej stránke [www.Ticketportal.sk](http://www.Ticketportal.sk)

a) provízne predajné miesto – subjekt, organizácia alebo zariadenie prevádzkujúce priestory predajne, stánku alebo inej kancelárie a ktoré je so spoločnosťou Ticketportal SK, s.r.o. v zmluvnom vzťahu o zriadení a prevádzkovaní rezervačného miesta a o zabezpečení predaja vstupeniek. -

b) vlastné predajné miesto – zriaďovateľom je spoločnosť Ticketportal SK, s.r.o. Ide o predajné miesta: Ticketportal Aupark, Ticketportal Polus, Ticketportal Avion, Ticketportal Štadión Ondreja Nepelu, Ticketportal Radlinského - centrála Ticketportal Prešov, Ticketportal Žilina, Ticketportal Steel aréna.

#### *1.5. VSTUPENKA*

Vstupenka je cenina a potvrdenie umožňujúce jej majiteľovi za jednorazový poplatok (spravidla jednorazový) vstup na Podujatie, na ktoré bola zakúpená. Vstupenku nie je možné ponúkať na ďalší predaj, vrátiť do predaja, vymeniť alebo svojvoľne vytlačiť jej duplikát. Upravovanie falšovanie alebo kopírovanie Vstupeniek je trestné. Vstupenka je platná len s kontrolným ústrižkom, bez úprav a poškodenia, na jednorazový vstup na Podujatie, na ktoré bola zakúpená (s výnimkou Vstupenky na Podujatie trvajúce jeden a viac dní /tzv. permanentka/, ktorá umožňuje opakovaný vstup na Podujatie počas jeho trvania), a nie je možné ju použiť na vstup na iné Podujatie. Po opustení miesta konania Podujatia je Vstupenka neplatná, s výnimkou Vstupenky na Podujatie trvajúce jeden a viac dní. Aktuálne ceny Vstupeniek sú uverejnené na Predajných miestach spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. a

na internetovej stránke [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk). Vstupenka slúži pre Majiteľa vstupenky ako doklad, ak klient (Majiteľ vstupenky, záujemca) potrebuje iný doklad ako je Vstupenka, je potrebné Vstupenku zakúpiť na centrále spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o.

Aktuálne informácie o podujatiach konaných mimo územia SR (v rámci krajín medzinárodnej skupiny TICKETPORTAL) sú uverejnené na internetovej stránke tej krajiny, v ktorej sa podujatie koná. Záujemcom o vstupenky na tieto podujatia budú informácie o možnosti a spôsobe zakúpenia týchto vstupeniek prostredníctvom predajnej siete Ticketportal SK, s.r.o., vrátane ich cien, poskytnuté na požiadanie.

#### **1.6. POUKÁŽKA**

Poukážka je poukaz na úhradu platby v hodnote špecifikovanej na poukážke.

Hodnotu poukážky je možné čerpať len nepeňažnou formou.

V prípade vyššej ceny vstupenky kupovanej na poukážku, klient doplatí rozdiel na predajnom mieste.

Z poukážky sa nevydáva. Poukážku je možné použiť len jednorázovo.

Poukážky je možné použiť len na zakúpenie podujatí s miestom konania v Slovenskej republike.

#### **1.7. MAJITEĽ VSTUPENKY**

Majiteľ vstupenky je osoba, ktorá si zakúpila Vstupenku na Predajnom mieste, resp. priamo v systéme Ticketportal prostredníctvom internetovej stránky [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk). Majiteľ vstupenky nesmie Vstupenku ďalej ponúkať na predaj. Odporúčame, aby Majiteľ vstupenky mal aj registráciu na [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk). Majiteľ vstupenky dáva bez akýchkoľvek nárokov Usporiadateľom a tretím osobám súhlas na zhotovenie a zverejnenie akejkoľvek formy záznamu (podobizne, obrazovej snímky, obrazového a zvukového záznamu), zhotoveného primeraným spôsobom na Podujatí alebo v súvislosti s ním na umelecké účely a pre tlačové, filmové, rozhlasové a televízne spravodajstvo.

## **2. DRUHY VSTUPENIEK**

### **2.1. Klasická papierová vstupenka s ochrannými prvkami**

Klasická vstupenka, vystavená Predajným miestom po úhrade ceny Vstupenky v plnej výške, musí obsahovať:

1. názov Podujatia, dátum Podujatia, čas začiatku Podujatia, miesto konania Podujatia, cenu Vstupenky a označenie zakúpeného miesta na Podujatí, číslo predaja
2. v ľavej časti dátum a čas predaja Vstupenky, označenie Predajného miesta, kde bola Vstupenka zakúpená, jedinečný identifikačný kód zakúpeného miesta, hologram a číselný rad hárku Vstupenky
3. v pravej časti úplný, jedinečný čiarový kód a súhrn údajov, ktoré sa nachádzajú na Vstupenke
4. označenie a daňové údaje Usporiadateľa Podujatia

### **2.2. Karta GoTICKET**

Elektronická bezkontaktná čípková karta, ktorá jej Majiteľovi umožní vstup na Podujatie na základe internetovej rezervácie a úhrady ceny Vstupenky v plnej výške (viac na [www.goticket.sk](http://www.goticket.sk)).

### **2.3. MOBILticket**

Nová metóda distribúcie Vstupeniek prostredníctvom textových a obrazových správ (SMS/MMS) doručených priamo na mobilný telefón Majiteľa vstupenky na základe internetovej rezervácie a úhrady ceny Vstupenky v plnej výške (viac na [www.mobilticket.sk](http://www.mobilticket.sk)).

Doručená správa obsahuje jedinečný čiarový kód, ktorá jej Majiteľovi umožní vstup na Podujatie, a text opisujúci Podujatie.

### **2.4. HOMETicket**

Nová metóda distribúcie Vstupeniek, a to vlastnou tlačou Vstupenky na kancelársky hárok A4 výlučne prostredníctvom laserovej tlačiarne (iná forma tlače nebude akceptovaná !) na základe internetovej rezervácie a úhrady ceny Vstupenky v plnej výške (viac na [www.hometicket.sk](http://www.hometicket.sk)).

Vlastná vytlačená Vstupenka musí obsahovať:

1. názov Podujatia, dátum Podujatia, čas začiatku Podujatia, miesto konania Podujatia, cenu Vstupenky a označenie zakúpeného miesta na Podujatí
2. číslo predaja
3. v pravej časti úplný, jedinečný čiarový kód
4. označenie a daňové údaje Usporiadateľa podujatia

2.5. V prípade požiadavky vydá Predajné miesto, ktoré predáva Majiteľovi GoTICKET Vstupenky alebo MOBILticket Vstupenky pri kúpe písomné potvrdenie obsahujúce názov Podujatia, dátum Podujatia, čas začiatku Podujatia, miesto konania Podujatia a cenu zakúpenej Vstupenky.

### 3. DRUHY POUKÁŽOK

#### 3.1. Ticketportal poukážka

Poukážka vydaná spoločnosťou Ticketportal SK, s.r.o. v nominálnej hodnote 5, 10, 15, 20 alebo 50.-Eur. Ticketportal poukážka je možné uplatniť len osobne na vybraných predajných miestach siete Ticketportal SK, s.r.o. označených logom Poukážka v časti Predajné miesta. Ticketportal poukážka je vytlačena na ceninovom tlačiive s hologramom spoločnosti. Ticketportal poukážku je možné zakúpiť len na centrále spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. Radlinského 27, Bratislava.

Platná Ticketportal poukážka musí obsahovať:

1. nápis Poukážka Ticketportal, nominálnu hodnotu, platnosť Poukážky, pokyny uplatnenia.
2. v ľavej časti dátum a čas predaja Poukážky, označenie predajcu Poukážky, hologram, číselný rad hároku, číslo predaja
3. v pravej časti úplný, jedinečný čiarový kód a súhrn údajov, ktoré sa nachádzajú na Poukážke

#### 3.2. Benefitová poukážka

Poukážka vydaná spoločnosťou Benefit Management s.r.o., Lublanská 40, 120 00 Praha 2 v rôznych nominálnych hodnotách od 0,01Eur. Poukážku je možné uplatniť osobne na vybraných predajných miestach siete Ticketportal SK, s.r.o. označených logom Poukážka v časti Predajné miesta alebo majiteľ Benefitovej poukážky môže požiadať poskytovateľa benefitu (Ticketportal SK, s.r.o.) o zaslanie vstupeniek poštou uhradených uvedeným typom Poukážky na adresu, ktorú uvedie v Benefitovej poukážke. Hodnota Benefitovej poukážky s požiadavkou na doručenie poštou musí byť navýšená o sumu poštovného.

Platná Benefitová poukážka musí obsahovať:

1. vydavateľa poukážky, poskytovateľa benefitu, príjemcu benefitu,
2. dátum vydania poukážky, číslo poukážky, logo spoločnosti Benefit plus
3. hodnotu Poukážky, rezerváčné číslo (nie je potrebné pri objednávke Ticketportal poukážky), názov Podujatia, v prípade zaslania poštou adresu, poštovné, miesto na podpis zástupcu poskytovateľa, miesto na podpis zamestnanca a miesto na dátum vyzdvihnutia.

### 4. ZMLUVNÝ VZŤAH

4.1. Ticketportal SK, s.r.o. na základe Zmluvy o spolupráci pri predaji vstupeniek uzatvorenej s Usporiadateľom zabezpečuje ako sprostredkovateľ predaj Vstupeniek na Podujatia v prospech Usporiadateľa a zároveň v mene Usporiadateľa prijíma od záujemcov finančné prostriedky zodpovedajúce kúpnej cene Vstupeniek. Uhradným ceny Vstupenky, t.j. zakúpením Vstupenky na Predajnom mieste alebo prostredníctvom internetovej stránky [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk) vstupuje Majiteľ vstupenky do právneho vzťahu priamo s konkrétnym Usporiadateľom vybraného Podujatia. Informácie o Podujatiach sú uverejnené na Predajných miestach a na internetovej stránke [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk). Informácie o Usporiadateľoch sú uverejnené na Predajných miestach a na internetovej stránke [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk), ak Usporiadatelia súhlasili s ich uverejnením. Obchodné meno Usporiadateľa bude poskytnuté na predajných miestach kedykoľvek na požiadanie. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do uskutočnenia Podujatia.

4.2. Ticketportal SK, s.r.o. neručí za zmenu Podujatia. Ticketportal SK, s.r.o. nie je povinný prevádzať kontroly na jednotlivých Podujatiach, neručí a nepreberá žiadnu zodpovednosť za Podujatia, zmeny počas predaja Vstupeniek a prípadné zmeny v organizácii Podujatí. Právny vzťah medzi Usporiadateľom Podujatia a Majiteľom vstupenky upravujú platné obchodné podmienky daného Podujatia, pokyny Usporiadateľa, usporiadateľskej služby a prevádzkový poriadok Podujatia.

4.3. Ticketportal SK, s.r.o. nezodpovedá za správnosť, úplnosť a aktuálnosť informácií o Podujatiach zverejnených na [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk), poskytnutých zo strany Usporiadateľov Podujatí. Pokiaľ má Ticketportal SK, s.r.o. informácie od Usporiadateľov o zrušení alebo zmene Podujatia, oznámi ich Majiteľovi vstupenky prostredníctvom webového portálu [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk)

## 5. PRÁVA A POVINNOSTI MAJITEĽA VSTUPENKY

- 5.1. Majiteľ vstupenky je oprávnený použiť Vstupenku na jednorazový vstup na Podujatie, na ktoré bola zakúpená (s výnimkou tzv. permanentky, t.j. Vstupenky na Podujatie trvajúce jeden a viac dní – napr. hudobné festivaly a pod.). Po opustení priestoru, v ktorom sa Podujatie uskutočňuje, stráca Vstupenka (s výnimkou permanentky) platnosť.
- 5.2. Majiteľ vstupenky je oprávnený využívať služby ponúkané na Podujatiach. Majiteľ vstupenky je povinný na vyzvanie Usporiadateľa, resp. ním poverených osôb, predložiť platný preukaz totožnosti. Majiteľ vstupenky sa kúpou a využitím Vstupenky stáva zmluvným partnerom Usporiadateľa daného Podujatia.
- 5.3. Majiteľ vstupenky je povinný skontrolovať si Vstupenku a údaje na nej ihneď po úhrade ceny Vstupenky a jej obdržaní na Predajnom mieste (v prípade klasickej vstupenky), resp. po obdržaní sms/mms správy alebo vytlačení Vstupenky vlastnou tlačou (v prípade MOBILticket alebo HOMETicket) a prípadné vady bezodkladne reklamovať podľa bodu 10 týchto Všeobecných obchodných podmienok.
- 5.4. Majiteľ vstupenky je povinný si Vstupenku (klasickú vstupenku) starostlivo uschovať ako daňový doklad. Za nedbalé používanie sa považuje okolnosť, kedy sa Vstupenky bez veľkého úsilia a nedovoleným spôsobom môže zmocniť tretia osoba.
- 5.5. Majiteľ vstupenky je oprávnený použiť Vstupenku len k účelom, ku ktorým je určená. Akékoľvek iné použitie vstupenky je zakázané. O použití karty GoTICKET a MOBILticket viac na internetovej stránke [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk) alebo na [www.goticket.sk](http://www.goticket.sk) a [www.mobilticket.sk](http://www.mobilticket.sk).
- 5.6. Ticketportal SK, s.r.o. odporúča Majiteľom vstupeniek informovať sa o prípadných zmenách súvisiacich s Podujatím, na ktoré bola Vstupenka zakúpená, vrátane prípadného zrušenia Podujatia, a to na Predajných miestach alebo na internetovej stránke [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk) (časť „Zmeny a zrušenia“).
- 5.7. Predložením vstupenky pri vstupe na Podujatie vyjadruje Majiteľ vstupenky súhlas s pokynmi Usporiadateľa v mieste konania Podujatia a podmienkami, ktoré sa k nim viažu.

## 6. ROZSAH SLUŽIEB, ZMENA ROZSAHU SLUŽIEB

- 6.1. Služby ponúkané na Podujatiach nie sú službami spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. Pre jednotlivé Podujatia platia VŠEOBECNÉ POKYNY USPORIADATEĽA daného Podujatia.
- 6.2. K obmedzeniu ponuky služieb a ich využitiu môže dôjsť vplyvom nepriaznivej poveternostnej situácie, v dôsledku okolností súvisiacich s ročným obdobím, zdravotným stavom účinkujúcich a pod. Usporiadateľ si vyhradzuje právo na zmenu Podujatia. V prípade, že sa objavia závažné dôvody, ktoré súvisia s obmedzením ponúkaného Podujatia, je Usporiadateľ povinný prostredníctvom internetovej stránky [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk), časť „Zmeny a zrušenia“ informovať Majiteľov vstupeniek a záujemcov o vstupenky o zmene, zrušení, náhradnom termíne Podujatia, prípadne o mieste a čase vracania vstupného. Majiteľ vstupenky nemá právo na žiadnu náhradu alebo zníženie ceny Vstupenky, ak sa Podujatia zúčastnil alebo ak využil navrhovaný nový termín Podujatia, a rovnako nemá nárok na náhradu iných výdavkov (doprava do miesta Podujatia, ubytovanie, strava, dodanie vstupenky a pod.).
- 6.3. Pri ZMENE v Podujatí – znížení rozsahu poskytovaných služieb, ak Usporiadateľ neurčí inak, sa finančné prostriedky predstavujúce časť ceny Vstupenky alebo cenu Vstupenky, a to v rozsahu určenom Usporiadateľom, vracajú do 3 pracovných dní po uskutočnení Podujatia. Miesto, čas a spôsob vrátenia časti vstupného určí Usporiadateľ a oznámi Majiteľom vstupeniek prostredníctvom internetovej stránky [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk), časť „Zmeny a zrušenia“.
- 6.4. Pri ZRUŠENÍ Podujatia sa finančné prostriedky predstavujúce cenu Vstupenky vracajú bez zbytočného odkladu po zverejnení oznámenia o zrušení Podujatia Usporiadateľom. Nárok na vrátenie vstupného sú Majitelia vstupeniek oprávnení uplatniť si najneskôr v lehote do 3 rokov od plánovaného uskutočnenia Podujatia. Miesto, čas a spôsob vrátenia vstupného určí Usporiadateľ a oznámi Majiteľom vstupeniek prostredníctvom internetovej stránky [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk), časť „Zmeny a zrušenia“.

## 7. REZERVÁCIA VSTUPENIEK

Záujemca si môže zarezervovať Vstupenku prostredníctvom internetovej stránky [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk).

### 7.1. Registrácia, Prihlásenie, Rezervácia vstupeniek

7.2. Rezervácia, pokiaľ Usporiadateľ neurčí inak, je platná 3 dni od jej uskutočnenia. Opakované prerezervovanie miest je považované za úmyselné blokovanie miest a tým nepriamo poškodzovanie Usporiadateľa a Ticketportalu SK, s.r.o.. Tieto rezervácie môžu byť po predošlom upozornení zrušené a používateľ, ktorý tieto rezervácie vytvára, môže mať zablokovaný prístup na [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk).

### 7.3. Zrušenie rezervácie

V prípade problémov treba napísať na [help@ticketportal.sk](mailto:help@ticketportal.sk) a bez akýchkoľvek poplatkov Vám bude rezervácia zrušená.

Rezervovanie vstupeniek je možné realizovať výlučne osobne (manuálne), prostredníctvom vlastnej registrácie. Použitie akýchkoľvek automatizovaných systémov, resp. funkcií na vykonanie rezervácií vstupeniek, resp. na označovanie miest je zakázané. Takéto automatické rezervácie budú bez upozornenia zrušené a používateľom, prostredníctvom registrácií ktorých boli tieto automatické rezervácie vytvorené, bude zablokovaný prístup na [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk)

7.4. V prípade zakúpenia Vstupenky vrátane GOticket, MOBILticket, a/alebo HOMETicket nie je možné od zmluvy s Usporiadateľom odstúpiť a žiadať vrátenie vstupného, a to bez ohľadu na to, či došlo k zakúpeniu Vstupenky priamo na Predajnom mieste alebo prostredníctvom internetovej stránky [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk) prípadne iných stránok využívajúcich predajný systém Ticketportal, nakoľko v zmysle ust. § 7 ods. 6 písm. k) zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, nemôže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote, pričom zmluva na kúpu Vstupenky na Podujatie predstavuje zmluvu, na základe ktorej sa predávajúci, t.j. Usporiadateľ, zaväzuje poskytnúť Majiteľovi vstupenky službu na voľný čas, t.j. Podujatie, v dohodnutom čase, resp. lehote konania Podujatia. Spoločnosť Ticketportal SK, s.r.o. nebude akceptovať vrátenie už zaplatenej a prevzatej Vstupenky na Podujatie, ktoré sa bude konať. Rovnako nie je možné žiadať vrátenie vstupného Majiteľom Vstupenky za nevyužitú Vstupenku.

7.5. V prípade zakúpenia Vstupenky priamo na Predajnom mieste nie je možné od zmluvy s Usporiadateľom odstúpiť a žiadať vrátenie vstupného. Spoločnosť Ticketportal SK, s.r.o. nebude akceptovať vrátenie už zaplatenej a prevzatej Vstupenky na Podujatie, ktoré sa bude konať. Rovnako nie je možné žiadať vrátenie vstupného Majiteľom vstupenky za nevyužitú Vstupenku.

7.6. V prípade zrušenia Podujatia budete informovaný prostredníctvom internetovej stránky [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk), časť „Zmeny a zrušenia“, kde bude podrobne opísaný postup vrátenia vstupného ako aj miest a kontaktov, prostredníctvom ktorých bude vrátenie vstupného prebiehať.

## 8. PLATBA ZA VSTUPENKY

Záujemca si môže zaplatiť Vstupenku prostredníctvom internetovej stránky [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk), prípadne na predajnom mieste.

### 8.1. Registrácia, Prihlásenie, Platba za vstupenky

8.2. Cenu rezervovaných, resp. vybraných Vstupeniek je možné uhradiť nasledovnými spôsobmi:

8.2.1. Platobnou kartou prostredníctvom siete internet systémom CardPay (platba cez virtuálny POS terminál Tatra banky). Môžete zaplatiť kartami VISA a EUROCARD/MASTERCARD. Použiť môžete uvedené karty vydané akoukoľvek bankovou inštitúciou.





8.2.2. Internetbankingom prostredníctvom banky, v ktorej máte vedený účet a jej logo sa nachádza na internetovej stránke, na ktorej dokončujete rezerváciu Vstupenky.

8.2.3. V hotovosti na vybraných Predajných miestach. Pre tento spôsob platby a následnú možnosť prevzatia Vstupenky je nevyhnutné si uschovať rezervačné číslo, ako aj zadať všetky požadované údaje do registračného formulára, nakoľko oznámenie predmetných údajov bude od vás žiadať pracovník Predajného miesta, ktorý vám bude Vstupenky vydávať.

8.2.4. Na predpis platby/faktúru, pričom pre tento prípad, ak je predpis/faktúra uhradená prevodom z účtu, je možné Vstupenky rezervovať najneskôr v lehote do 20 dní pred konaním Podujatia. Bližšie informácie na [objednavky@ticketportal.sk](mailto:objednavky@ticketportal.sk).

8.2.5. Poukážkou Ticketportál a Benefitovou poukážkou na vybraných Predajných miestach. Aktuálny zoznam Predajných miest je uverejnený na [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk).

8.3. V prípadoch platby podľa bodu 8.2.1. a 8.2.2. budú finančné prostriedky predstavujúce cenu rezervovaných Vstupeniek stiahnuté z vášho účtu ihneď po potvrdení úhrady.

## 9. DODACIE PODMIENKY

9.1. Pri rezervácii osobne na ktoromkoľvek Predajnom mieste, a to na základe rezervačného čísla.

9.2. Pri úhrade platobnou kartou / internetbankingom označte, o akú formu prevzatia Vstupenky máte záujem (osobne na Predajnom mieste, poštou, poštou do zahraničia, kuriérom, MOBILticket, HOMETicket, GOficket).

9.2.1. osobne na ktoromkoľvek Predajnom mieste, a to na základe variabilného symbolu a overovacieho kódu, bez akéhokoľvek poplatku (klasická vstupenka) na vlastných Predajných miestach spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o., alebo s voľiteľným poplatkom na autorizovaných Predajných miestach. Aktuálny zoznam Predajných miest, vrátane informácie o poplatení, je uverejnený na [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk).

9.2.2. poštou / poštou do zahraničia, pričom poplatok za doručenie budú účtovaný v plnej výške Majiteľovi vstupenky (klasická vstupenka). Cena poplatku za doručenie je uvedená aktuálne pri Platbe kartou.

9.2.3. zaslaním SMS alebo MMS správy bez akéhokoľvek poplatku alebo s poplatkom, ktorý bude účtovaný v plnej výške Majiteľovi vstupenky (MOBILticket) Cena za doručenie je uvedená aktuálne pri Platbe kartou. Viac na [www.mobilticket.sk](http://www.mobilticket.sk).

9.2.4. vytlačením na kancelársky hárok A4 prostredníctvom laserovej tlačiarne (iná forma tlače nebude akceptovaná !) bez akéhokoľvek poplatku (HOMETicket). Viac na [www.hometicket.sk](http://www.hometicket.sk).

9.2.5. načítaním na elektronickú čipovú kartu bez akéhokoľvek poplatku (GOficket). Viac na [www.goticket.sk](http://www.goticket.sk).

9.3. Spoločnosť Ticketportal SK, s.r.o. sa zaväzuje:

9.3.1. v prípade klasických vstupeniek umožniť Majiteľovi vstupenky vyzdvihnúť si rezervované Vstupenky na Predajných miestach, o čom je Majiteľ vstupenky informovaný prostredníctvom e-mailu. Aktuálny zoznam Predajných miest je na [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk).

9.3.2. bezodkladne informovať Majiteľov vstupeniek prostredníctvom internetovej stránky [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk) o všetkých zmenách, ktoré sa pri jednotlivých Podujatiach vyskytli, o ktorých je Ticketportal SK, s.r.o. zo strany jednotlivých Usporiadateľov informovaný.

9.4. Majiteľ Vstupenky sa zaväzuje:

9.4.1. prevziať rezervované Vstupenky v stanovenom čase pred konaním Podujatia (klasické vstupenky)

9.4.2. zaplatiť za rezervované Vstupenky dojednanú cenu v plnej výške

9.4.3. prevziať Vstupenky uhradené prostredníctvom internetu min. 24 hod. pred začiatkom konania Podujatia.

9.4.4. uviesť všetky spoločnosťou Ticketportal SK, s.r.o. a Usporiadateľom požadované údaje úplne a pravdivo

9.5. Spoločnosť Ticketportal SK, s.r.o. nenesie zodpovednosť:

9.5.1. za oneskorené dodanie objednaných Vstupeniek zavinené poštou, resp. expresnou zásielkovou službou

9.5.2. za oneskorené dodanie objednaných Vstupeniek zavinené Majiteľom vstupenky, ktorý nerešpektuje dodacie podmienky pošty

9.5.3. za oneskorené prevzatie Vstupeniek Majiteľom vstupenky na Predajných miestach a tým oneskorený príchod na Podujatie

9.5.4. za nedodanie Vstupeniek zavinené neúplným alebo nesprávnym zadaním poštovej adresy Majiteľom vstupenky

9.5.5. za nevyužitie Vstupenky na Podujatie

9.5.6. za neskontrolovanie Vstupeniek pri prevzatí na Predajnom mieste Majiteľom vstupenky

9.5.7. za poškodenie a stratu zásielky zavinené poštou, resp. expresnou zásielkovou službou

9.5.8. za zmenu alebo zrušenie Podujatia zo strany Usporiadateľa, pričom v tomto prípade bude na internetovej stránke [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk), časť „Zmeny a zrušenia“, uvedený spôsob vrátenia zaplateného vstupného zo strany Usporiadateľa

## 10. STRATA, KRÁDEŽ, POŠKODENIE VSTUPENKY

10.1. Pri strate alebo krádeži Vstupenky je Majiteľ vstupenky povinný čo najrýchlejšie túto udalosť ohlásiť spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. V prípade, ak túto udalosť ohlásil na polícii, je povinný spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. predložiť aj policajný záznam. V prípade, ak je možné potvrdiť vlastníka danej Vstupenky (t.j. ak si Majiteľ vstupenky urobil rezerváciu a/alebo zaplatil Vstupenky prostredníctvom svojej registrácie cez internet na [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk)), spoločnosť Ticketportal SK, s.r.o. po konzultácii s Usporiadateľom a jeho výslovnom schválení, vystaví Majiteľovi vstupenky, po vyplnení čestného prehlásenia, za manipulačný poplatok vo výške 5,- EUR novú, náhradnú Vstupenku, príp. potvrdenie, ktoré bude oprávňovať Majiteľa vstupenky k vstupu na Podujatie, na ktoré bola stratená/ukradnutá Vstupenka zakúpená.

10.2. Pri poškodení Vstupenky je Majiteľ vstupenky povinný čo najrýchlejšie túto udalosť ohlásiť spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. a zároveň predložiť poškodenú Vstupenku (príp. všetky jej časti) a čestné prehlásenie opisujúce spôsob poškodenia. Spoločnosť Ticketportal SK, s.r.o. po konzultácii s Usporiadateľom a jeho výslovnom schválení, vystaví Majiteľovi vstupenky za manipulačný poplatok vo výške 5,- EUR novú, náhradnú Vstupenku, ktorá bude oprávňovať Majiteľa vstupenky k vstupu na Podujatie, na ktoré bola poškodená Vstupenka zakúpená.

## 11. REKLAMAČNÝ PORIADOK

11.1. V prípade, ak zakúpená Vstupenka obsahuje vady (t.j. nie sú na nej uvedené údaje podľa bodu 2. týchto Všeobecných obchodných podmienok, resp. obsahuje chybné údaje, je vystavená na iné ako Majiteľom vstupenky rezervované Podujatie a pod.), je Majiteľ vstupenky povinný bez zbytočného odkladu po jej obdržaní tieto vady u spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. reklamovať, a to osobne na Predajnom mieste, na ktorom bola Vstupenka zakúpená (klasická vstupenka), alebo v prípade doručenia Vstupenky poštou (klasická vstupenka), v prípade MOBILticket a/alebo HOMEticket zaslaním e-mailovej správy na adresu [reklamacie@ticketportal.sk](mailto:reklamacie@ticketportal.sk) (žiadosti zaslané na inú e-mailovú adresu nebudú považované za reklamácie !) alebo písomnej reklamácie formou poštovej zásielky na adresu Ticketportal SK, s.r.o., Radlianskeho 27, 811 07 Bratislava. V prípade reklamácie väd klasickej vstupenky je nutné túto Vstupenku (originál) predložiť spoločnosti Ticketportal SK,

s.r.o. (osobne alebo poštovou zásielkou spolu s reklamáciou). Dodatočne zistené vady nebudú akceptované.

11.2. V prípade reklamácie väd Vstupenky na Predajnom mieste bude reklamácia vybavená bezodkladne pracovníkom Predajného miesta a Majiteľovi vstupenky bude ponúknuté náhradné riešenie (napr. vystavená nová Vstupenka).

11.3. V prípade reklamácie väd Vstupenky prostredníctvom e-mailu alebo pošty spoločnosť Ticketportal SK, s.r.o. v lehote do 3 pracovných dní od obdržania reklamácie (vrátane originálu Vstupenky, ak sa jedná o klasickú vstupenku) zašle Majiteľovi vstupenky rovnakou formou (e-mailom alebo prostredníctvom poštovej zásielky) vyjadrenie k reklamácií a v závislosti od termínu Podujatia navrhne Majiteľovi vstupenky spôsob odstránenia väd Vstupenky (zašle novú Vstupenku /klasickú vstupenku, SMS alebo MMS správu/, umožní Majiteľovi vstupenky vytlačiť si novú Vstupenku /HOMETicket/, zašle zoznam Predajných miest, kde bude možné osobne si prevziať novú Vstupenku a pod.). Reklamácia väd nebude uznaná po uskutočnení Podujatia, prípadne po jeho zrušení.

11.4. Stratu, krádež alebo poškodenie Vstupenky je povinný Majiteľ vstupenky oznámiť spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. zaslaním e-mailovej správy na adresu [help@ticketportal.sk](mailto:help@ticketportal.sk) alebo písomného oznámenia formou poštovej zásielky na adresu Ticketportal SK, s.r.o., Radlinského 27, 811 07 Bratislava.

11.5. V prípade zmeny alebo zrušenia Podujatia je Majiteľ vstupenky povinný informovať sa o spôsobe, mieste a čase vrátenia vstupného na internetovej stránke [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk), v časti „Zmeny a zrušenia“. V prípade, ak podľa oznamu bude vstupné vrátené prostredníctvom spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o., Majiteľ vstupenky zašle žiadosť o vrátenie vstupného formou e-mailovej správy na adresu [reklamacie@ticketportal.sk](mailto:reklamacie@ticketportal.sk) (žiadosti zaslané na inú e-mailovú adresu nebudú považované za reklamácie !) alebo poštovej zásielky na adresu Ticketportal SK, s.r.o., Radlinského 27, 811 07 Bratislava. K žiadosti o vrátenie peňazí, ak bola úhrada cez internet, je potrebné doložiť relevantný doklad o tejto úhrade na účet spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. (detail platby), Vstupenky a číslo účtu, na ktoré žiadate peniaze za zrušené/zmenené Podujatie úhradiť. Ak si klient zvolil druh vstupenky HOMETicket, GOTicket, MOBILTicket, doloží čestné prehlásenie, že Vstupenku nepoužil na vystavenie duplikátu alebo nezneužil iným spôsobom a bude si cenu za Vstupenku nárokovať len 1krát. V prípade, že peniaze príde vyzdvihnúť iná osoba ako Majiteľ vstupenky, je potrebné spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. predložiť písomné splnomocnenie na prevzatie hotovosti, od Majiteľa vstupenky. V prípade, ak podľa oznamu bude vstupné vrátené priamo Usporiadateľom, zašle Majiteľ vstupenky žiadosť o vrátenie vstupného priamo na adresu Usporiadateľa uvedenú v oznámení. V prípade úhrady ceny Vstupenky formou Benefitovej poukážky bude Majiteľovi vstupenky vrátený kredit vo výške použitej na úhradu ceny Vstupenky po zaslaní žiadosti o vrátenie spolu so Vstupenkou na adresu Radlinského 27, 811 07 Bratislava príp. osobnom doručení na uvedenú adresu. V prípade úhrady ceny Vstupenky Poukážkou bude Majiteľovi vstupenky vrátená poukážka v tej istej nominálnej hodnote, ako bola použitá na zakúpenie Vstupenky. Vrátená poukážka nesmie byť vo vyššej nominálnej hodnote, ako bola výška predaja.

11.6. Ticketportal SK, s.r.o. nezodpovedá za Usporiadateľa ani za Podujatie, zmluvný vzťah je uzatvorený medzi Usporiadateľom a držiteľom Vstupenky, ktorý je povinný dodržiavať Prevádzkový poriadok, pokyny Usporiadateľa a usporiadateľskej služby. V prípade zrušenia/zmeny Podujatia nemá Majiteľ vstupenky nárok na vrátenie ceny za služby vykonané spoločnosťou Ticketportal SK, s.r.o. spojené s dodaním vstupenky, ako je poštovné, cena SMS/MMS správy. Náhrada iných výdavkov (doprava do miesta Podujatia, ubytovanie, strava, dodanie vstupenky a pod.) sa neposkytuje.

11.7. Pri strate alebo krádeži Vstupenky je Majiteľ vstupenky povinný riadiť sa bodom 10.1. týchto Všeobecných obchodných podmienok.

## 12. OCHRANA DÁT, OSOBNÝCH ÚDAJOV

12.1. Spoločnosť Ticketportal SK, s.r.o., ako zmluvný partner jednotlivých Usporiadateľov Podujatí, v súvislosti s distribúciou Vstupeniiek na Usporiadateľmi určené Podujatia priamo alebo prostredníctvom poverených osôb (predajných miest, ktorých zoznam sa nachádza na [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk)) v súlade s ust. § 15 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov získava a spracúva osobné údaje Majiteľov vstupeniiek predovšetkým v rozsahu meno, priezvisko, adresa, telefónny/mailový kontakt, príp. titul, dátum narodenia, číslo OP, a to na účely správy záväzkovo-právnych vzťahov Majiteľov vstupeniiek a jednotlivých Usporiadateľov Podujatí v súvislosti s kúpou Vstupeniiek na tie-ktoré konkrétne Podujatia a zdokumentovania činnosti jednotlivých Usporiadateľov Podujatí,

ako aj na reklamné a marketingové účely (vykonávanie marketingu alebo marketingového prieskumu) spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. a jednotlivých Usporiadateľov Podujatí. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné. Spoločnosťou Ticketportal SK, s.r.o. získané osobné údaje budú sprístupnené na vyššie uvedené účel Usporiadateľovi toho-ktorého konkrétneho Podujatia, v súvislosti s ktorým boli získané.

12.2. Zakúpením vstupenky udeľuje Majiteľ vstupenky v zmysle ust. § 11 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. a príslušnému Usporiadateľovi súhlas na spracovanie jeho osobných údajov na vyššie uvedené účely. Práva Majiteľa vstupenky podľa ust. § 28 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov zostávajú zachované.

12.3. Spoločnosť Ticketportal SK, s.r.o. sa zaväzuje, že získané osobné údaje v súlade s ust. § 19 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov bude chrániť pred ich náhodným, ako aj nezákonným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmikoľvek inými neprípustnými formami ich spracúvania.

12.4. Spoločnosť Ticketportal SK, s.r.o. sa zároveň zaväzuje v súlade s ust. § 22 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov zachovávať mlčanlivosť o získaných osobných údajoch. Zakúpením Vstupenky a tiež jej predložením pri vstupe na Podujatie vyjadruje Majiteľ vstupenky súhlas s Všeobecnými obchodnými podmienkami predajnej siete Ticketportal.

#### **ODPORÚČANIA:**

Aktuálne informácie o Podujatiach a programe nájdete na [www.ticketportal.sk](http://www.ticketportal.sk), časť „ZMENY A ZRUŠENIA“, „TICKETPORTAL NEWS“ alebo v mieste zakúpenia Vstupenky.

Odporúčame informovať sa pred zakúpením Vstupenky o cenách a možných zľavách.

Odporúčame Majiteľom vstupeniek vyzdvihnúť si zakúpené Vstupenky včas, v dostatočnom časovom predstihu pred konaním Podujatia tak, aby stihli začiatok Podujatia.

Odporúčame používať Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome a mať nainštalovaný plug-in Flash od spoločnosti Macromedia. Pokiaľ ho nainštalovaný nemáte, pred zobrazením hľadiska podujatia, ktoré ho vyžaduje, budete vyzvaní dialógovým oknom k povoleniu stiahnutia a inštalácie plug-inu Flash do prehliadača Internetu.

### **13. NAVÝŠENIE CIEN VSTUPENIEK O SERVISNÝ POPLATOK PRI PREDAJI VSTUPENIEK NA MAJSTROVSTVÁ SVETA 2011 IIHF**

Spoločnosť Ticketportal SK, s.r.o. je oprávnená pri predaji vstupeniek a Voucherov na Majstrovstvá sveta 2011 IIHF navyšovať ceny vstupeniek o servisný poplatok vo výške 3% bez DPH z ceny vstupenky (s DPH: 3,57% z ceny vstupenky do 31.12.2010 a 3,60% z ceny vstupenky od 1.1.2011).

