

## Reklamační řád pořadatele kulturních akcí

V Praze 8.3.2011

- 1.** Tímto reklamačním řádem se řídí reklamace veškerých vstupenek na kulturní akce, případně jiné akce (dále jen akce), pořadatele TICKET ART PRODUCTION, s.r.o., zakoupených v distribuční síti TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. nebo jiných distribučních sítích.  
Předprodejní síť pořadatele TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. se rozumí zejména prodejní místo TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. a prodejní místa smluvních partnerů TICKET ART PRODUCTION, s.r.o.
- 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.** TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. nenes odpovědnost za vstupenky zakoupené mimo prodejní síť TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. nebo v autorizovaném prodejním místě smluvního partnera TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. Vstupné za takto zakoupenou vstupenku nebude TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. ani smluvními partnery TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. refundováno.
  - 3.2.** Zákazník je povinen bezprostředně po převzetí vstupenky (vstupenek) v předprodejní síti TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. nebo v autorizovaném prodejním místě smluvních partnerů TICKET ART PRODUCTION, 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) a případnou reklamaci postoupit přímo smluvnímu partnerovi TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. v jehož předprodejní síti vstupenky zakoupil a to v průběhu 3 pracovních dnů písemně poštou, elektronickou poštou (e-mail), faxem. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Dodávka zakoupené vstupenky (vstupenek) probíhá na náklady a riziko objednatele. TICKET ART PRODUCTION, 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 TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. termín akce po dohodě s interpretem 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 [www.ta-production.cz](http://www.ta-production.cz). 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 TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. nebo smluvní partner (distributor vstupenek) kontakt (telefon, e-mail apod.), vyrozuměn (telefonicky, emailem), že akce je zrušena. TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. nezodpovídá za nedoručení vyrozumění, pokud nebude možné zákazníka tímto způsobem vyrozumět nebo pokud bylo vyrozumění o zrušení akce doručeno se zpožděním, které nezavinila společnost TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. nebo její smluvní partneri (distributoři vstupenek).

Dojde-li k úplnému zrušení akce, přičemž zákazník, který v prodejní síti TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. nebo v distribuční síti smluvního partnera již vstupenku na tuto akci řádně zaplatil, tuto vstupenku dosud nepřevzal nebo mu nebyla z TICKET ART PRODUCTION, 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 TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. (nebo v distribuční síti smluvního partnera) již vstupenku na tuto akci řádně zaplatil, tuto vstupenku převzal či obdržel poštou nebo jiným způsobem, bude postup při vrácení vstupného následující:

- 5.1.** pokud byla vstupenka zakoupena v místě prodejní sítě TICKET ART PRODUCTION, s.r.o., bude zákazníkovi vstupné vyplaceno na účet, případně složenkou na adresu (v tomto případě bude z ceny vráceného vstupného odečtena cena poštovného)  
Platbu za vrácené vstupenky je TICKET ART PRODUCTION povinen poukázat na účet kupujícího nejpozději do 15 pracovních dnů od převzetí vrácených vstupenek.
- 5.2.** Byla-li vstupenka zakoupena prostřednictvím distribuční sítě smluvního partnera TICKET ART PRODUCTION, s.r.o., řídí se tento postup Všeobecnými obchodními podmínkami smluvního partnera.
6. Veškeré dotazy a případné reklamace na vstupenky zakoupené v síti TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. je třeba doručit bez zbytečného odkladu TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. (e-mail: [produkce@ta-production.cz](mailto:produkce@ta-production.cz), tel. / fax: +420 222 897 635, poštovní adresa: TICKET ART PRODUCTION, s.r.o., Politických vězňů 9/1531, Praha 1, 110 00, CZ).
- 6.1.** Informace a stanovisko pořadatele dle bodu 4 výše TICKET ART PRODUCTION, s.r.o. zveřejní (popřípadě odpoví zasílatelům o stanovisko pořadatele) do 5 pracovních dnů po termínu původně plánované akce. V případě zrušení koncertu se pořadatel zavazuje řešit reklamace podané do 10 dnů od termínu původně plánované akce. Na pozdější reklamace (žádost o vrácení vstupného) nebude brán ohled.
7. Tento reklamační řád je závazný pro veškeré zákazníky – návštěvníky kulturních akcí, pořádaných společnostmi TICKET ART PRODUCTION, s.r.o.
8. V návaznosti na ochranu osobních údajů podle zákona 101/2000 Sb. TICKET ART PRODUCTION, 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 TICKET ART PRODUCTION, s.r.o.