

## **OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO NÁVŠTĚVNÍKY KOMENTOVANÝCH PROHLÍDEK**

### **1. Úvodní ustanovení**

1.1 Tyto obchodní podmínky upravují práva a povinnosti mezi:

#### **- Provozovatelem prohlídek**

**VÍTKOVICE, a.s.**

IČO: 45193070

Sídlo: Vítkovice 3020, 703 00 Ostrava

Zastoupená: Mgr. Pavlem Štefánikem, předsedou představenstva

(dále jen „Provozovatel“)

a

#### **- návštěvníkem** (dále jen „Návštěvník“)

při nákupu vstupenek na komentované prohlídky ZÁMKU VÍTKOVICE.

1.2 Prodej vstupenek je zajišťován prostřednictvím rezervačního systému Colosseum provozovaného společností Dolní oblast VÍTKOVICE, z.s. (dále jen „Prodejce“).

1.3 Prodejce vystupuje pouze jako zprostředkovatel prodeje vstupenek a není organizátorem prohlídek.

### **2. Nákup vstupenek**

2.1 Vstupenky lze zakoupit pouze online prostřednictvím rezervačního systému provozovaného Prodejcem.

2.2 Rezervace je závazná až po úplném zaplacení vstupného.

2.3 Po zaplacení obdrží Návštěvník elektronickou vstupenku s unikátním identifikátorem (QR kód apod.).

2.4 Každá vstupenka je platná pouze pro konkrétní termín a čas.

### **3. Cena a platební podmínky**

3.1 Cena vstupenky je uvedena v rezervačním systému.

3.2 Platba probíhá bezhotovostně prostřednictvím platebních metod dostupných v rezervačním systému.

3.3 Okamžikem zaplacení vzniká mezi Návštěvníkem a Provozovatelem smlouva o účasti na prohlídce.

#### **4. Účast na prohlídce**

4.1 Návštěvník je povinen se při vstupu prokázat Provozovateli platnou vstupenkou.

4.2 Vstupenka bude předložena v elektronické podobě.

4.3 Každá vstupenka je jednorázová a nelze ji použít opakovaně.

4.4 Kontrolu vstupenek provádí Provozovatel.

#### **5. Změny a zrušení prohlídky**

5.1 Provozovatel si vyhrazuje právo změnit termín nebo prohlídku zrušit, zejména z provozních nebo bezpečnostních důvodů.

5.2 V případě zrušení prohlídky/změny termínu konání prohlídky z důvodů na straně Provozovatele má Návštěvník nárok na vrácení vstupného v plné výši.

5.3 O změnách termínů nebo jejich zrušení bude Návštěvník informován prostřednictvím Prodejce.

#### **6. Storno ze strany návštěvníka**

6.1 Zakoupené vstupenky nelze vrátit ani vyměnit, není-li uvedeno jinak.

6.2 Nedostaví-li se Návštěvník na prohlídku, vstupné propadá bez nároku na náhradu.

#### **7. Reklamace**

7.1 Reklamace týkající se průběhu prohlídky uplatňuje Návštěvník u Provozovatele.

7.2 Reklamace týkající se platby nebo technického problému při nákupu lze uplatnit u Prodejce.

7.3 Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů.

#### **8. Odpovědnost**

8.1 Provozovatel odpovídá za řádné uskutečnění prohlídky.

8.2 Prodejce neodpovídá za průběh prohlídek ani za jejich změny či zrušení.

8.3 Návštěvník je povinen dodržovat pokyny Provozovatele a dbát bezpečnostních pravidel.

## **9. Ochrana osobních údajů**

9.1 Osobní údaje návštěvníka (subjektu údajů) jsou zpracovávány za účelem realizace nákupu a účasti na prohlídce.

9.2 Informace o právech subjektu údajů za stranu Provozovatele jsou k dispozici na webových stránkách [www.vitkovice.cz/gdpr](http://www.vitkovice.cz/gdpr).

## **10. Závěrečná ustanovení**

10.1 Tyto podmínky jsou účinné od 02. 05. 2026.

10.2 Provozovatel si vyhrazuje právo tyto podmínky měnit.