

## OBCHODNÍ PODMÍNKY ENIGOO

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto obchodní podmínky upravují vztahy mezi vámi a společností ENIGOO s.r.o., se sídlem na adrese Hlaváčova 207, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, IČO: 08750823, zapsané v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové pod sp. zn. C 44999 (dále také „**My**“).
- 1.2. Ustanovení obchodních podmínek společně se všemi dokumenty, na které obchodní podmínky odkazují (společně také „**Podmínky**“), upravují vzájemná práva a povinnosti mezi Námi a vámi jako uživatelem Našich služeb. Naše služby spočívají v provozování aplikace Enigoo (dále také „**Aplikace**“), prostřednictvím které můžete zakoupit vstupenky, permanentky, dárkové poukazy a jiné doklady vztahující se k účasti na akcích pořádaných třetími stranami (společně také „**Vstupenky**“).
- 1.3. Zakliknutím příslušného políčka souhlasu s Podmínkami s Námi uzavíráte smlouvu o poskytování služeb, jejíž nedílnou součástí jsou Podmínky (společně s dalšími přílohami také „**Smlouva o poskytování služeb**“).
- 1.4. Naše služby ale nespočívají v pořádání akcí ani prodeji Vstupenek. Pořadatelem jednotlivých akcí jsou třetí osoby (například divadla, sportovní kluby apod.), říkejme jim pro účely těchto Podmínek třeba „**Pořadatelé**“. Pokud si zakoupíte jakoukoliv Vstupenku, kupujete si ji přímo od Pořadatele a uzavíráte tím smlouvu o účasti na akci (dále také „**Smlouva o účasti na akci**“) přímo s konkrétním Pořadatelem.
- 1.5. Za splnění Smlouvy o účasti na akci, včetně termínů, kvality a rozsahu nabízené akce je odpovědný výlučně příslušný Pořadatel. Pokud Podmínky výslovně nestanoví jinak, veškeré nároky ze Smlouvy o účasti na akci, včetně vrácení Vstupenky, musíte uplatňovat přímo u Pořadatele. My za uskutečnění ani průběh akce neodpovídáme. Pouze pro Pořadatele obstaráváme prodej Vstupenek.

### 2. VSTUPENKY

- 2.1. Vstupenky můžete objednat vyplněním objednávkového formuláře v Aplikaci a jeho odesláním stisknutím tlačítka „Zaplatit“. Údaje vyplněné v objednávkovém formuláři můžete kontrolovat v průběhu tvorby objednávky až do doby jejího odeslání.
- 2.2. Objednání Vstupenky vás zavazuje k platbě ceny. To znamená, že objednááním souhlasíte s tím, že cenu za Vstupenku zaplatíte. Cena za Vstupenku je vždy uvedena v Aplikaci. Pokud není v Aplikaci uvedeno jinak, je cena uvedena včetně daně z přidané hodnoty, kterou se objednááním Vstupenky zavazujete zaplatit.
- 2.3. Cenu za Vstupenku můžete zaplatit platební kartou prostřednictvím platební brány. Platební služby a provoz platební brány zajišťuje společnost Československá obchodní banka, a. s. (ČSOB). Před provedením platby se musíte seznámit s jejími podmínkami užívání dostupnými na [www.csob.cz](http://www.csob.cz). Při provádění platby postupujte podle pokynů uvedených ze strany ČSOB. My ani Pořadatelé nejsme poskytovateli platebních služeb ani neodpovídáme za újmu, která by Vám v souvislosti s užíváním platební brány mohla vzniknout.
- 2.4. Objednávku vám potvrdíme, jakmile zaplatíte cenu objednané Vstupenky. Zaplacením ceny uzavíráte Smlouvu o účasti na akci s jejím Pořadatelem.
- 2.5. Po zaplacení, nejpozději do 24 hodin, vám Vstupenky zašleme elektronicky na e-mailovou adresu zadanou do objednávkového formuláře. Neprodleně po zaplacení si musíte e-mailovou schránku a doručení Vstupenek zkontrolovat. Zároveň si musíte zkontrolovat správnost a úplnost Vstupenek (název akce, místo a čas jejího konání, cenu a počet Vstupenek a další parametry).

- 2.6. V případě neobdržení Vstupenek nebo jakýchkoliv vad Vstupenek Nás prosím kontaktujte e-mailem zasláným na adresu [info@enigoo.cz](mailto:info@enigoo.cz) nejpozději den před konáním předmětné akce.
- 2.7. Souhlasíte s tím, že faktury Vám budou zasílány elektronicky na vaši e-mailovou adresu.
- 2.8. Vyhraujeme si právo okamžitě a bez předchozího upozornění zrušit Vstupenku a zakázat vám vstup na akci v případě, že obdržíme oznámení o chargebacku (tak jak je definován níže). Pokud budete kontaktováni vaší bankou nebo poskytovatele kreditní/debetní karty a odmítnete, zrušíte nebo napadnete stržení jakékoli částky splatné v souvislosti s objednávkou Vstupenky (chargeback), budeme to považovat za porušení vašich platebních povinností.

### **3. ÚČAST NA AKCI A VRÁCENÍ CENY**

- 3.1. Pořadatelé mohou vydat návštěvní řád nebo jiné dokumenty, kterými se řídí vaše účast na akci (společně také „Návštěvní řád“). Pokud jsou tyto dokumenty uvedeny u příslušné akce v Aplikaci, tvoří nedílnou součást Smlouvy o účasti na akci. Objednáním Vstupenky s Návštěvním řádem souhlasíte. Návštěvní řád má přednost před ustanoveními těchto Podmínek týkajícími se Smlouvy o účasti na akci.
- 3.2. Pořadatelé mohou pro akce vymezit více druhů Vstupenek (například základní vstupenka, VIP, vstupenka k sezení nebo stání, vstupenky lišící se dle místa, permanentka apod.). Různé druhy Vstupenek mají zpravidla odlišné ceny, rozsah užití a oprávnění. Informace o druzích Vstupenek jsou uvedeny v Aplikaci.
- 3.3. Pokud si zakoupíte zlevněnou Vstupenku, musíte prokázat váš nárok na uplatnění slevy při vstupu na akci. Podmínky pro získání nároku na slevy budou v takovém případě uvedeny v Návštěvním řádu. V případě, že nedoložíte splnění uvedených podmínek, nebude vám umožněn vstup na akci a ztratíte nárok na náhradu ceny.
- 3.4. Podmínkou pro účast na akci je vytištění Vstupenky a její předložení Pořadateli v místě konání akce. Pokud tak neučiníte, dochází k propadnutí objednávky bez nároku na vrácení ceny a nemusí vám být umožněn vstup na akci.
- 3.5. Pokud Návštěvní řád výslovně neuvádí jinak, tak zakoupenou Vstupenku nemůžete vrátit. Upozorňujeme, že od Smlouvy o účasti na akci nemůžete odstoupit ve 14denní zákonné lhůtě bez udání důvodu, a to dle ustanovení §1837 písm. j) občanského zákoníku, jelikož účast na akci (službě využití volného času) poskytuje Pořadatel v určeném termínu.
- 3.6. Pořadatel si vyhrazuje právo změny termínu akce a její zrušení. Pokud dojde ke zrušení akce, budete o tom informováni e-mailem zasláným na adresu zadanou do objednávkového formuláře. Změna termínu akce nezakládá právo na vrácení ceny.
- 3.7. Podmínky pro vrácení ceny určuje každý Pořadatel samostatně. My můžeme již zaplacenou cenu vrátit pouze ve výši a za podmínek na základě příkazu Pořadatele, pokud k tomuto účelu Pořadatel poskytne odpovídající finanční prostředky. Pokud Nám Pořadatel neudělí pokyn k vrácení ceny, musíte uplatňovat své nároky ze Smlouvy o účasti na akci přímo vůči Pořadateli.
- 3.8. Nedohodneme-li se v konkrétním případě s Pořadatelem jinak, vrací se cena převodem na bankovní účet, ze kterého byla zaplacená.

### **4. REKLAMACE**

- 4.1. Pokud bude akce vadná, můžete Pořadateli vadu oznámit a uplatnit práva z vadného plnění (tedy reklamovat) zasláním e-mailu na adresu [info@enigoo.cz](mailto:info@enigoo.cz) či dopisu na adresu provozovny Pořadatele. V reklamaci musíte zvolit, jak chcete vadu vyřešit, přičemž tuto volbu nemůžete následně měnit bez souhlasu Pořadatele, s výjimkou případu dle odst. 4.3. Reklamaci vyřídí Pořadatel v souladu s Vámi uplatněným právem z vadného plnění. V případě, že si ne zvolíte řešení vady, máte práva uvedená v odst. 4.4 i v situacích, kdy vadné plnění bylo podstatným porušením Smlouvy o účasti na akci.
- 4.2. Je-li vadné plnění podstatným porušením Smlouvy o účasti na akci, máte následující práva:
- na odstranění vady opravou
  - na přiměřenou slevu z ceny nebo
  - na odstoupení od Smlouvy o účasti na akci.
- 4.3. V případě, že si zvolíte vyřešení dle bodu a) a Pořadatel vadu neodstraní v přiměřené lhůtě, kterou uvedl, nebo sdělí, že tímto způsobem vadu neodstraní vůbec, máte práva dle bodů b) a c), i když jste je v rámci reklamace původně nepožadovali. Zároveň pokud si zvolíte odstranění vady opravou a Pořadatel zjistí, že je vada neopravitelná, oznámí Vám to a můžete si zvolit jiný způsob odstranění vady.
- 4.4. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy o účasti na akci, máte následující práva:
- na odstranění vady opravou nebo
  - na přiměřenou slevu z ceny.
- 4.5. Pokud však Pořadatel vadu neodstraní včas nebo odmítne vadu odstranit, vzniká Vám právo odstoupit od Smlouvy o účasti na akci. Odstoupit můžete také v případě, kdy se nemůžete akce řádně účastnit pro opakovaný výskyt vad po opravě nebo při větším počtu vad.
- 4.6. Do 3 dnů od obdržení reklamace Pořadatel potvrdí, že reklamaci obdržel, kdy ji obdržel a předpokládanou dobu trvání vyřízení reklamace. Reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího obdržení. Lhůta může být po vzájemné dohodě prodloužena. Pokud lhůta marně uplyne, můžete odstoupit od Smlouvy o účasti na akci.
- 4.7. O vyřízení reklamace Vás bude Pořadatel informovat e-mailem. Pokud je reklamace oprávněná, náleží Vám náhrada účelně vynaložených nákladů. Tyto náklady musíte prokázat.
- 4.8. Uplatnění práv z vadného plnění a reklamace se řídí ustanovením §1810 a násl., §1820 a násl. a §2099 a násl. občanského zákoníku a zákonem o ochraně spotřebitele.
- 4.9. Pro reklamaci můžete, ale nemusíte, využít následující vzorový formulář:

Komu: (doplňte prosím alespoň název, sídlo a IČO Pořadatele akce)

Tímto oznamuji, že reklamuji následující akci: (doplňte prosím alespoň název a datum konání akce)

Popis vad akce:

Navrhovaný způsob vyřízení reklamace, případně číslo bankovního účtu pro poskytnutí slevy:

Moje jméno a příjmení:

Moje adresa:

Podpis:

Datum:

- 4.10. Pro odstoupení od smlouvy můžete, ale nemusíte, využít následující vzorový formulář:

Komu: (doplňte prosím alespoň název, sídlo a IČO Pořadatele akce)

Tímto oznamuji, že odstupuji od následující smlouvy: (doplňte prosím alespoň datum uzavření smlouvy)

Důvod odstoupení:

Moje jméno a příjmení:

Moje adresa:

Podpis:

Datum:

## 5. NAŠE ODPOVĚDNOST

- 5.1. Opět Vás upozorňujeme, že My jako provozovatel Aplikace nepřebíráme žádnou odpovědnost za akci pořádanou Pořadatelem. V souladu s Naší dohodnou s Pořadatelem můžeme Pořadatele zastoupit při komunikaci s vámi ohledně reklamace, to nicméně neznamená, že by vám vůči Nám v souvislosti s reklamací vznikala jakýkoliv práva. Veškeré nároky vyplývající ze Smlouvy o účasti na akci musíte vždy uplatnit vůči jejímu Pořadateli.
- 5.2. Pokud se při užívání našich služeb vyskytne jakákoliv vada, nahlase Nám ji e-mailem zaslaným na kontaktní adresu [info@enigoo.cz](mailto:info@enigoo.cz). Naše služby Vám však poskytujeme bezplatně. Proto Vám ve vztahu k jejich správnému fungování nemůžeme slíbit nic víc, než Naše „nejlepší úsilí“. To znamená, že Vám služby poskytujeme a Vy je přijímáte „tak, jak jsou“ a „tak, jak jsou dostupné“. Neposkytujeme Vám v souvislosti s nimi žádná prohlášení ani záruky, výslovné ani předpokládané, a zříkáme se tímto všech předpokládaných záruk a odpovědnosti, včetně předpokládaných záruk způsobilosti pro určitý účel.
- 5.3. V rozsahu, jakém nám to umožňují právní předpisy, jsme se spolu dohodli na vyloučení veškeré Naší právní odpovědnosti ve vztahu k řádnému fungování Našich služeb, zejména odpovědnosti za vady a za jakékoli výpadky, závady, chyby v uchování nebo zpracování dat nebo nedostupnost.
- 5.4. Za správnost, úplnost ani aktuálnost informací o akcích uvedených v Aplikaci nepřebíráme žádné záruky. Vyhrazuje si právo kdykoliv změnit ceny Vstupenek, a to zejména z pokynu Pořadatele nebo i bez udání důvodu. Nejedná-li se o tiskovou chybu a z povahy věci nevyplývá jinak, mají informace a pokyny uvedené na jednotlivých Vstupenkách přednost před ustanoveními Podmínek.
- 5.5. Nakonec vás upozorňujeme, že od Smlouvy o poskytování služeb nemůžete odstoupit ve 14denní zákonné lhůtě bez udání důvodu, a to dle ustanovení § 1837 písm. a) občanského zákoníku, jelikož Naše služby poskytujeme s Vaším předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.
- 5.6. Aby Vám Aplikace fungovala bez problémů, je nutné ji užívat na zařízení, které splňuje minimální systémové požadavky. Pro mobilní Aplikaci jsou tyto požadavky uvedeny na příslušné stránce v AppStore (pro zařízení s iOS) a Google Play (pro zařízení s OS Android), přičemž tyto požadavky jsme oprávněni kdykoliv změnit, a dále aby bylo Vaše zařízení připojeno k internetu.
- 5.7. Poskytujeme vám nevýhradní oprávnění k běžnému užívání webové Aplikace a nevýhradní licenci k běžnému užívání mobilní Aplikace. Své oprávnění ani licenci nesmíte postoupit, podlicencovat ani jinak poskytnout třetím osobám jiným způsobem než výslovně povoleným v těchto Podmínkách. Nebudeme

Vám poskytovat kopie zdrojových kódů Aplikace. Ani se je nesmíte pokoušet zjišťovat, získat, dekompileovat, využít ke změně Aplikace apod

- 5.8. Veškerá práva duševního vlastnictví (zejména autorská práva a zvláštní práva pořizovatele databáze) k Aplikaci a Vstupenkám zůstávají Nám a Pořadatelům. Vy nezískáváte žádná práva duševního vlastnictví k jakýmkoliv materiálům, které Vám předáme.

## **6. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 6.1. Při užívání Aplikace bude docházet ke zpracování Vašich osobních údajů. Abychom Podmínky zbytečně neprodlužovali, veškeré informace o tomto zpracování se dozvíte v zásadách ochrany osobních údajů dostupných v prodejní aplikaci ENIGOO.

## **7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 7.1. Smlouva je uzavírána na dálku prostřednictvím Aplikace, přičemž náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (pokud vám nějaké vzniknou) si hradíte sami. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- 7.2. Smlouva včetně těchto Podmínek je archivována v elektronické podobě a na Vaši písemnou žádost Vám je zašleme na Vaši e-mailovou adresu. Za písemnou formu považujeme i výměnu e-mailových zpráv s prostým elektronickým podpisem.
- 7.3. Vždy jste taky určitě chtěli vědět, co to je salvátorská klauzule. Tak tady ji máte: Neplatnost, neúčinnost, zdánlivost či nevymahatelnost jakékoli části Podmínek nebo smlouvy nemá vliv na jejich zbývající části. Společně se zavazujeme nahradit jakoukoliv neplatnou, neúčinnou, zdánlivou či nevymahatelnou část částí platnou, účinnou, nikoliv zdánlivou a vymahatelnou se stejným obchodním a právním významem do 14 dnů ode dne, kdy obdrží žádost od druhého z nás.
- 7.4. Smlouva včetně těchto Podmínek a veškerá naše práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní nebo s jejím ukončením se řídí právním řádem České republiky. K řešení jakéhokoliv sporu vzniklého ze smlouvy, v souvislosti s ní, nebo jejím ukončením je příslušný věcně a místně příslušný soud České republiky.
- 7.5. V případě, že mezi Námí a Vámi dojde ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, můžete 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: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Rovněž můžete využít platformu pro řešení sporů online zřízenou Evropskou komisí na <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
- 7.6. Podmínky i další přílohy, které jsou součástí smlouvy, můžeme jednostranně změnit. Případnou změnu Vám oznámíme zasláním e-mailu nebo prostřednictvím Aplikace. Neodmítnete-li změnu do 1 (jednoho) měsíce ode dne odeslání oznámení, změnu přijímáte. V případě, že změnu ve výše uvedené lhůtě odmítnete, zůstávají v účinnosti stávající podmínky a My můžeme smlouvu vypovědět s výpovědní dobou končící posledním dnem výše uvedené lhůty, po kterou se uplatní poslední odsouhlasené Podmínky.
- 7.7. Pokud se na tom písemně nedohodneme, nesmíte započítávat ani postupovat jakoukoliv pohledávku, kterou vůči Nám máte. Je to z toho důvodu, abychom měli jistotu, kdo komu co případně dluží.