

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Plzeňský Prazdroj, a.s. pro prodej vstupenek na prohlídkové trasy v pivovarech v Plzni

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ A VYMEZENÍ POJMŮ

- 1.1. „**PPAS**“ je obchodní společnost Plzeňský Prazdroj, a.s., se sídlem U Prazdroje 64/7, Plzeň, PSČ 301 00, IČ: 45357366, DIČ: CZ45357366, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, spisová značka B 227.
- 1.2. PPAS provozuje prohlídkové trasy mimo jiné na adresách:
 - Návštěvnické centrum Plzeňského Prazdroje – U Prazdroje 64/7, 301 00, Plzeň
 - Prohlídková trasa Pilsner Urquell
 - Prohlídková trasa Gambrinus
 - Návštěvnické centrum Pivovarské muzeum – Veleslavínova 6, 301 00, Plzeň
 - Prohlídková trasa Pivovarské muzeum
 - Prohlídková trasa Plzeňské historické podzemí(výše uvedená návštěvnická centra dále jen „**Provozovna**“) a prodává Zákazníkům vstupenky na uvedené prohlídkové trasy.
- 1.3. „**Zákazník**“ je k uzavření kupní smlouvy způsobilý subjekt, který s PPAS uzavřel kupní smlouvu na koupi vstupenky na prohlídkové trasy přímo v Provozovně PPAS, na základě telefonicky či emailem uzavřené dohody nebo přes webové stránky na stránkách www.prazdrojvisit.cz nebo www.plzenskepodzemi.cz (druhé dvě možnosti dále též jen „přes internet“).
- 1.4. „**Běžná vstupenka**“ je vstupenka, kterou Zákazník obdrží při platbě na pokladně Provozovny.
- 1.5. „**E-vstupenka**“ je zákazníkem vytištěná vstupenka vybavená číselným čárovým kódem, případně vstupenka uložená v mobilním telefonu, kterou zákazník obdrží ve formátu PDF vždy po objednání a úhradě vstupenky přes webové stránky PPAS.
- 1.6. Zákazník, který koupí vstupenky na pokladně Provozovny nebo přes internet, souhlasí s těmito všeobecnými obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí kupní smlouvy pro obě strany závazné. Rozhodující je verze všeobecných obchodních podmínek platná v den provedení platby kupní ceny vstupenky. Aktuální platné znění je vždy dostupné na příslušných webových stránkách.

2. ZAKOUPENÍ VSTUPENKY

- 2.1. Zákazník může zakoupit vstupenky na výše uvedené prohlídkové trasy provozované PPAS (i) na pokladnách Provozoven a zaplatit je v hotovosti nebo platební kartou nebo (ii) přes internet. Zákazník může cenu vstupenky zaplatit následujícími typy platebních karet: MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Visa, Visa Electron, V Pay, Diners Club, Discover, není-li v těchto podmínkách uvedeno jinak.

3. NÁKUP A PLATBA E-VSTUPENEK ZAKOUPENÝCH PŘES WEBOVÉ STRÁNKY

- 3.1. Koupit E-vstupenku lze prostřednictvím internetu na stránkách www.prazdrojvisit.cz nebo www.plzenskepodzemi.cz a to nejpozději 60 minut před začátkem požadované prohlídky. Poté může Zákazník koupit pouze Běžnou vstupenku na pokladně Provozovny.
- 3.2. Při zakoupení E-vstupenek nelze využít slevových kupónů, vstupenek zdarma či voucherů vydávaných společností PPAS, s výjimkou dárkových poukazů na prohlídku zakoupených prostřednictvím e-shopu Plzeňského Prazdroje (<https://eshop.prazdroj.cz/>).
- 3.3. Při zakoupení E-vstupenky není Zákazníkovi účtován žádný manipulační poplatek nad rámec aktuální ceny vstupenky.
- 3.4. Po kompletním vyplnění objednávkového formuláře E-vstupenky se Zákazníkovi zobrazí celková kupní cena, kterou je Zákazník povinen uhradit. Uvedená kupní cena je cenou aktuální pro objednané prohlídky, tato cena obsahuje DPH a je cenou konečnou, tj. včetně případných poskytovaných slev.
- 3.5. Následně po uzavření objednávky E-vstupenky je Zákazník přesměrován do zabezpečené platební brány ČSOB, prostřednictvím které provede úhradu.
- 3.6. Zákazník prostřednictvím platební brány ČSOB zadá veškeré údaje potřebné pro úhradu kupní ceny požadované vstupenky.
- 3.7. Společnost PPAS nenese odpovědnost za průběh platby v platební bráně ČSOB.
- 3.8. Po úhradě kupní ceny E-vstupenky a úspěšném dokončení objednávky bude Zákazníkovi ze systému společnosti PPAS zaslána potvrzující emailová zpráva na jím uvedenou emailovou adresu, která bude obsahovat zakoupené E-vstupenky. Zákazník souhlasí s tím, že prostřednictvím této emailové zprávy Zákazník rovněž obdrží přístup k údajům týkajícím se objednávky, včetně elektronické účtenky vydané ve smyslu zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb.
- 3.9. Po provedení platby prostřednictvím platební brány ČSOB bude Zákazník přesměrován zpět na stránky společnosti PPAS, kde Zákazník může zvolit zobrazení E-vstupenky ve formátu PDF a její následné vytištění.
- 3.10. Vytištěná E-vstupenka ve formátu A4, případně E-vstupenka předložená v mobilním telefonu, opravňuje Zákazníka ke vstupu na konkrétní prohlídkový okruh, v konkrétní datum a čas a v konkrétní jazykové mutaci.
- 3.11. Identifikační kódy na E-vstupence lze uplatnit pouze jednou, tzn., že při jakémkoliv dalším předložení identifikačního kódu na E-vstupence nebude k takto předložené E-vstupence přihlíženo a na jejich základě nebude povolen vstup na prohlídkovou trasu, a to bez ohledu na to, kdo výše uvedené vstupenky předloží.

3.12. Společnost PPAS není odpovědná za jakékoliv obtíže způsobené neoprávněným použitím nebo zkopírováním E-vstupenky. Její padělání je trestné. E-vstupenka se rovněž stává neplatnou, jestliže z ní nejsou patrné údaje potřebné pro její kontrolu nebo byla pozměněna dodatečnými úpravami.

3.13. Při koupi zlevněné E-vstupenky (studentská, ZTP atd.) je nutné při kontrole vstupenek předložit platný doklad opravňující držitele ke slevě. Pokud Zákazník nepředloží platný doklad, je povinen doplatit rozdíl mezi zlevněnou vstupenkou a standardní cenou vstupenky osobně na pokladně Provozovny před vpuštěním na prohlídkovou trasu.

4. SLEVY NA VSTUPNÉM v případě E-vstupenky

4.1. V případě, že si Zákazník zakoupí v rámci jedné objednávky E-vstupenky na prohlídku dvou a více prohlídkových okruhů, které budou realizovány v rámci jednoho dne, bude mu poskytnuta sleva 25% oproti ceně Běžné vstupenky na tyto prohlídkové okruhy. Takto zvýhodněné E-vstupenky jsou k dispozici na záložce Kombinace okruhů.

4.2. Při volbě zlevněné cenové kategorie (studentská, ZTP atd.) je nutné na pokladně při vyzvednutí rezervace předložit platný doklad opravňující držitele ke slevě. Pokud Zákazník nepředloží platný doklad, je povinen doplatit rozdíl mezi zlevněnou vstupenkou a standardní cenou vstupenky.

5. REZERVACE A PLATBA VSTUPENEK PRO SKUPINY OD 15ti OSOB

5.1. V případě hromadné objednávky (tj. více než 15 ks vstupenek) je nutná předchozí rezervace vstupenek minimálně vždy 24 hodin před plánovanou prohlídkou, pokud Návštěvní řád Provozovny neurčuje jinak. V případě zážitkových programů (na stránkách www.prazdrojvisit.cz v sekci Zážitky“) je nutná rezervace min. 3 pracovní dny předem.

5.2. Rezervaci je možné učinit na rezervačním oddělení Plzeňského Prazdroje, a to:

- Telefonicky na čísle: +420 377 062 888 nebo
- E-mailem na adrese: reservations@asahibeer.cz
- Vyplněním online formuláře na adrese: www.prazdrojvisit.cz

5.3. V případě, že je na Vámi požadovaný čas prohlídky volná kapacita, je Vám rezervace následně emailem potvrzena s uvedením:

- data a času prohlídky
- názvu prohlídkové trasy,
- jazyku prohlídky
- počtu objednaných osob, včetně uvedení min. a max. možného počtu osob pro danou prohlídku
- cenových kategorií
- vyšší případné slevy
- způsobu platby

V opačném případě se s Vámi rezervační oddělení telefonicky nebo emailem spojí a hledá a nabídne Vám nejbližší volný termín, který si musíte vzájemně emailem odsouhlasit.

5.4. Zrušení rezervace nebo zpoždění příchodu na prohlídku je nutné oznámit alespoň telefonicky. Doporučujeme příjezd alespoň 30 minut před začátkem prohlídky. V případě zpoždění proti objednanému termínu nemůžeme bohužel garantovat realizaci prohlídky – v takovém případě termín bez náhrady propadá, ale můžete se s námi dohodnout na jiném termínu.

- 5.5. Prohlídky mimo běžnou provozní dobu jsou možné pouze na základě předchozí domluvy za příplatek dle aktuálního ceníku, který je umístěn v Provozovně nebo na internetových stránkách www.prazdrojvisit.cz.
- 5.6. Minimální počet osob ve skupině pro samostatnou hromadnou rezervaci je 15 osob.
- 5.7. Počet objednaných osob je závazný. Změna počtu osob oproti již potvrzené rezervaci o 10 a více osob (do max. limitu skupiny) musí být oznámena rezervačnímu oddělení nejpozději 24 hodin před konáním prohlídky. Rezervační oddělení musí tuto změnu emailem potvrdit. V opačném případě nemůže Plzeňský Prazdroj garantovat, že bude obsloužena celá skupina, tzn., nemá povinnost vyhovět požadavku na změnu počtu osob. V takovém případě platí rezervace v původním znění, nedohodnete-li se s PPAS jinak.
- 5.8. V případě, že nevyužijete plnou kapacitu prohlídky, může PPAS zbývající kapacitu prohlídky doplnit dalšími zájemci.
- 5.9. Způsoby platby:
- V hotovosti – Kč, EUR na pokladně před prohlídkou
 - Platební kartou – EuroCard/MasterCard, Maestro, Visa, American Express, JCB, Dinners Club, VPAY na pokladně před prohlídkou
 - Fakturou (možné pro podnikatele a až po realizaci min. 3 hromadných prohlídek během jednoho roku)

Zákazník pak na pokladně Provozovny obdrží Běžnou vstupenku.

- 5.10. Storno podmínky pro zážitkové programy:
- Měnit počet objednaných osob nebo stornovat objednávku u zážitkových programů je možné nejpozději 48 hod. před jejich plánovaným začátkem.
 - V případě změny objednávky, které PPAS nevyhoví, či storna v termínu 24–48 hodin před začátkem objednaného programu, Vám bude účtováno 75 % ceny celé objednávky.
 - V případě změny objednávky, které PPAS nevyhoví, či storna v termínu kratším než 24 hodin před začátkem objednaného programu vám bude účtováno 100 % ceny celé objednávky.

6. OSTATNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Zákazník dokládá při kontrole vstupenek buď platnou Běžnou vstupenku nebo E-vstupenku s číselným kódem v tištěné formě z PDF souboru nebo uložené v mobilním telefonu. V případě využití dárkového poukazu na prohlídku zakoupeného přes e-shop Plzeňského Prazdroje (<https://eshop.prazdroj.cz/>), je zákazník povinen předložit jak zakoupenou vstupenku zdarma, tak zakoupený dárkový poukaz.

6.2. Zákazník je oprávněn se zúčastnit pouze konkrétního prohlídkového okruhu, v konkrétní datum a čas a v konkrétní jazykové mutaci, na který má zakoupenou vstupenku. Výjimkou je vstupenka do Pivovarského muzea, která opravňuje ke vstupu v konkrétní den kdykoli během otevírací doby Pivovarského muzea.

- 6.3. Platnou vstupenku je Zákazník povinen mít k dispozici po celou dobu návštěvy prohlídkové trasy prohlídky a na případné požádání pracovníka společnosti PPAS ji znovu předložit. V případě ztráty vstupenky kdekoliv v placené zóně prohlídkové trasy může být Zákazník požádán o opuštění prostor prohlídkové trasy bez jakékoliv náhrady.
- 6.4. Před zahájením prohlídky je Zákazník povinen se seznámit s Návštěvním řádem Provozovny, který je vyvěšen vždy v prostorách Provozoven. Zakoupením Běžné vstupenky nebo předložením E-vstupenky Zákazník souhlasí s dodržováním Návštěvního a řádu Provozovny po celou dobu pobytu v prostorách prohlídkových tras. Není-li uvedeno v těchto podmínkách jinak, pak v případě rozporu mezi těmito podmínkami v částech týkajících se nákupu Běžné vstupenky a ustanoveními Návštěvního řádu mají ustanovení těchto podmínek přednost.

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 7.1. Při nákupu E-vstupenky přes internet je nutné zpracování osobních údajů Zákazníka v rozsahu jméno, příjmení, e-mailová adresa, telefon, případně dalších údajů uvedených v objednávkovém formuláři za účelem realizace prodeje E-vstupenky prostřednictvím internetu, případně pro účely reklamace nebo poskytnutí informace o zrušené prohlídce. Společnost PPAS bude tyto osobní údaje zpracovávat až po dobu tří let po datu zakoupené prohlídky. Společnost PPAS garantuje, že uvedené osobní údaje jsou považovány za důvěrné a nebudou nikdy prodána nebo převedena na někoho jiného s výjimkou zpracovatelů (našich subdodavatelů) podílejících se na dodání objednané služby. Všechny osobní údaje jsou zabezpečeny a budou užívány pouze pro účely výše uvedené. Osobní údaje může Zákazník aktualizovat v rámci svého online účtu (v případě, že se registroval). V případě potřeby o aktualizaci nebo výmaz osobních údajů může Zákazník zaslat emailem žádost na adresu registrace@asahibeer.cz.
- 7.2. Zákazník bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje uvádět správně, aktuálně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat PPAS o změně ve svých osobních údajů. Zákazník zasláním objednávky potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.
- 7.3. Osobní údaje, které budou sloužit pro úhradu kupní ceny E-vstupenek, jsou poskytovány přímo společností provozující bezpečné internetové platební brány a společnost PPAS nemá k těmto údajům přístup. Tyto údaje jsou chráněny v souladu se všeobecnými podmínkami provozovatelů těchto zabezpečených internetových platebních bran.
- 7.4. V případě, že Zákazník udělí souhlas pro zasílání novinek a nabídek pro prohlídkové trasy PPAS, konferenční služby a prodej značkového zboží a produktů PPAS (informace týkající se všech pivovarů PPAS), bude společnost PPAS údaje Zákazníka (jméno, příjmení, titul, email, telefon, adresa,) využívat pro zasílání uvedených obchodních sdělení. Udělený

souhlas má Zákazník možnost kdykoliv odvolat s účinky do budoucna emailem na adresu registrace@asahibeer.cz.

- 7.5. V případě, že ve formuláři vyznačí Zákazník, že má zájem o zařazení do motivačního programu pro prohlídkové trasy provozované společností PPAS, bude o tomto programu společností PPAS dodatečně podrobněji informován. Za tím účelem bude společnost PPAS údaje Zákazníka (jméno, příjmení, titul, email, telefon, adresa,) využívat pro zasílání příslušných obchodních sdělení. Udělený souhlas má Zákazník možnost kdykoliv odvolat s účinky do budoucna emailem na adresu registrace@asahibeer.cz.
- 7.6. Svoji účastí (aktivní či pasivní) na prohlídce dává zákazník - návštěvník souhlas PPAS k bezplatnému pořízení fotografií (tj. podobizen, obrazových snímků), na kterých bude návštěvník zachycen v souvislosti s prohlídkou, a k dalšímu bezplatnému použití těchto fotografií (podobizen, obrazových snímků) v komunikačních médiích PPAS. Pokud s pořízením záznamů své osoby návštěvník nesouhlasí (nebo nesouhlasí-li rodič nezletilého dítěte), musí svůj nesouhlas aktivně vyjádřit před zahájením prohlídky a vyvarovat se toho, aby byl v záběru kamer (na umístění kamer takového návštěvníka upozorní průvodce). V rámci uděleného souhlasu návštěvník souhlasí s uchováním a zpracováním svých osobních údajů - fotografií (podobizen, obrazových snímků), které budou získané způsobem a k účelu uvedenému ve větě předchozí. Souhlas se uděluje na dobu tří let a lze jej kdykoli odvolat písemně na adresu Provozovny nebo emailem na personaldataprotection@eu.asahibeer.com nebo registrace@asahibeer.cz.
- 7.7. Bližší informace k ochraně osobních údajů jsou upraveny ve "[Všeobecných podmínkách používání těchto internetových stránek](#)" a v "[Ochrana soukromí/Privacy policy](#)", se kterými je Zákazník povinen se před odesláním objednávky, v případě Běžné vstupenky nejpozději před zahájením prohlídky, seznámit. Za účelem uplatnění svých práv může Zákazník kontaktovat PPAS písemně na korespondenční adrese: Pilsener Beer Pilsener, právní oddělení, Myslbek, Ovocný trh 8, 110 00 Praha 1 nebo na emailové adrese pověřence pro ochranu osobních údajů PPAS personaldataprotection@eu.asahibeer.com nebo registrace@asahibeer.cz.

8. REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

- 8.1. Již zakoupenou Běžnou vstupenku nebo E-vstupenku není možné vyměnit. Za ztracenou Běžnou vstupenku nebo E-vstupenku není poskytována náhrada. Uhrazené vstupné se nevrací s výjimkou, kdy dojde ke zrušení prohlídky ze strany PPAS nebo k odstoupení od kupní smlouvy na E-vstupenku dle čl. 9 níže. V případě zrušení prohlídky ze strany PPAS bude o zrušení Zákazník informován na jí zadaný email nebo přímo na pokladně a v takovém případě má Zákazník nárok na vrácení plné výše uhrazeného vstupného za níže uvedených podmínek:
- a) pokud byla vstupenka zakoupena v pokladně Provozovny, bude Zákazníkovi vrácena zaplacená cena, pokud se bez zbytečného odkladu od obdržení informace o zrušení prohlídky dostaví do pokladny, kde vstupenku zakoupil. Popřípadě, projeví-li Zákazník zájem a dohodne-li se s PPAS může mu být vstupenka vyměněna za vstupenku na stejnou prohlídkovou trasu v jiný čas a to ve stejné hodnotě;

b) pokud se jedná o E-vstupenku (zakoupenou přes internet), bude Zákazníkovi vrácena zaplacená cena po písemném uplatnění nároku na vrácení kupní ceny (reklamace), a to bankovním převodem na účet, ze kterého byla E-vstupenka uhrazena. Popřípadě, projeví-li Zákazník zájem a dohodne-li se s PPAS, může mu být vstupenka vyměněna za vstupenku na stejnou prohlídkovou trasu v jiný čas a to ve stejné hodnotě.

8.2. V případě, že Zákazníkovi bude po provedení platby vstupenek pomocí platební karty na pokladně Provozovny či při nákupu v internetovém obchodě společnosti PPAS odečtena z jeho účtu částka v nesprávné výši, je Zákazník povinen tuto skutečnost reklamovat pouze u banky, která vydala platební kartu, kterou Zákazník použil k platbě za vstupenky, nikoli u PPAS.

9. INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKA, KTERÝ JE SPOTŘEBITELEM

9.1. V případě, že Zákazník je spotřebitel, je Zákazník v případě vzniku sporu mezi Zákazníkem a PPAS oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu k České obchodní inspekci za účelem uzavření dohody s PPAS, a to prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na internetových stránkách www.coi.cz. Podání návrhu i následná účast při mimosoudním řešení sporu je pro Zákazníka zdarma, veškeré případné náklady vzniklé v souvislosti s mimosoudním řešením sporu nese každá strana samostatně. Pro Zákazníka je volba mimosoudního řešení sporu dobrovolná. Návrh na mimosoudní řešení sporu lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy Zákazník poprvé u PPAS uplatnil nárok, který je předmětem sporu. Doručení takového návrhu (s předepsaným obsahem) je mimosoudní řešení spotřebitelského sporu zahájeno. Soudem příslušným pro řešení spotřebitelských sporů je soud dle místa pobytu Zákazníka nebo v případě žaloby podávané spotřebitelem též místo sídla PPAS.

9.2. PPAS informuje Zákazníka, který je spotřebitelem, že je oprávněn k provádění prohlídek na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz). Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a příslušných evropských předpisů (www.coi.cz).

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné pro všechny smlouvy, jejichž předmětem jsou prohlídkové trasy v Provozovnách uzavřené mezi Společností PPAS a Zákazníkem. Dále se smluvní vztah mezi Společností PPAS a Zákazníkem řídí příslušnými právními předpisy právního řádu České republiky.

10.2. Společnost PPAS si vyhrazuje právo tyto všeobecné obchodní podmínky kdykoli změnit. Jejich změnu a její účinnost společnost PPAS zveřejní na svých internetových stránkách www.prazdrojvisit.cz a www.plzenskepodzemi.cz. Pro kupní smlouvu je vždy rozhodné znění v době úhrady kupní ceny za vstupenku.

10.3. Zákazník v případě nákupu E-vstupenky či hromadné vstupenky souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Zákazník sám.

10.4. Smluvní strany se zavazují jakékoliv spory vzniklé mezi nimi řešit přednostně smírnou cestou. V případě, že Zákazník není spotřebitelem a nepodaří-li se spor vyřešit smírnou cestou, je pro řešení sporů na základě ustanovení § 89a občanského soudního řádu (zákon č. 99/1963 Sb.) místně příslušný obecný soud v místě sídla PPAS.

10.5. Tyto všeobecné obchodní podmínky nabyly účinnosti dne 01. 10. 2019.

V Plzni dne 01.10.2019