

Obchodní podmínky pro online prodej vstupenek na komentované pravidelné procházky po architektuře **ZÓNA ZLÍN**

Garant	Oddělení cestovního ruchu
Zpracoval	OP
Schválil	Rada města Zlína
Platnost	dnem podpisu
Účinnost	15. 8. 2026

Obsah:

- Článek 1 Obecná ustanovení
- Článek 2 Uzavření smlouvy
- Článek 3 Online nákup vstupenek
- Článek 4 Platební podmínky
- Článek 5 Elektronická vstupenka
- Článek 6 Uživatelský účet a registrace
- Článek 7 Práva a povinnosti účastníků komentované procházky
- Článek 8 Změna termínu, zrušení komentované procházky a vyšší moc
- Článek 9 Reklamace, odstoupení od smlouvy a vrácení vstupného
- Článek 10 Ochrana osobních údajů
- Článek 11 Doručování
- Článek 12 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
- Článek 13 Závěrečná ustanovení

Článek 1**Obecná ustanovení**

- (1) Tyto obchodní podmínky upravují práva a povinnosti vznikající mezi statutárním městem Zlínem jako pořadatelem komentovaných pravidelných procházek po architektuře ZÓNA ZLÍN a fyzickými nebo právnickými osobami (dále jen „zákazník“) při online nákupu vstupenek prostřednictvím online prodejního systému využívaného pořadatelem (a to i tehdy, je-li tento systém provozován třetí osobou na základě smluvního vztahu s pořadatelem) (dále jen „online prodejní systém“).
- (2) Pořadatelem komentovaných pravidelných procházek po architektuře ZÓNA ZLÍN (dále jen „komentované procházky“) je statutární město Zlín, se sídlem náměstí Míru 12, 760 01 Zlín, IČO: 00283924, DIČ: CZ00283924, datová schránka: 5ttb7bs (dále také jen „pořadatel“). Prodej vstupenek na komentované procházky zajišťuje za pořadatele Turistické informační centrum statutárního města Zlína, náměstí Míru 12, 760 01 Zlín, e-mail: is@zlin.eu, telefon: +420 577 630 270, +420 577 630 222.
- (3) Komentované procházky pořádá statutární město Zlín případně ve spolupráci s partnery uvedenými v popisu konkrétní komentované procházky.
- (4) Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy uzavírané mezi pořadatelem a zákazníkem při online nákupu vstupenky.
- (5) Právní vztahy neupravené těmito obchodními podmínkami se řídí zejména občanským zákoníkem, zákonem o ochraně spotřebitele, právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- (6) Tyto obchodní podmínky se vztahují na všechny online nákupy vstupenek na komentované procházky uskutečněné prostřednictvím online prodejního systému.

Článek 2**Uzavření smlouvy**

- (1) Prostřednictvím online prodejního systému si zákazník vybírá tematickou trasu komentované procházky, termín, počet vstupenek a způsob úhrady nabízený systémem (nabízí-li systém více možných způsobů).
- (2) Zákazník je při objednávce povinen uvést pravdivé, úplné a aktuální údaje. Za správnost údajů uvedených

v objednávce odpovídá zákazník. Před odesláním objednávky je zákazník oprávněn zkontrolovat všechny údaje uvedené v objednávce a případně je opravit.

(3) Odesláním objednávky zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, a činí návrh na uzavření smlouvy. Objednávka je odeslána kliknutím na tlačítko obsahující jednoznačnou formulaci vyjadřující povinnost platby.

(4) Smlouva mezi pořadatelem a zákazníkem je uzavřena okamžikem, kdy pořadatel zákazníkovi elektronicky potvrdí přijetí objednávky. Potvrzením objednávky je zejména zaslání potvrzení objednávky a elektronické vstupenky na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou v objednávce.

(5) Elektronická vstupenka představuje potvrzení uzavřené smlouvy a opravňuje jejího držitele k účasti na komentované procházce za podmínek stanovených smlouvou a těmito obchodními podmínkami.

(6) Pořadatel je oprávněn objednávku odmítnout, zejména v případě zjevné technické chyby online prodejního systému, zjevně nesprávně uvedené ceny, vyčerpání kapacity komentované procházky nebo jiných závažných provozních důvodů. Zákazníka o tom bez zbytečného odkladu informuje; byla-li cena vstupenky již uhrazena, vrátí ji zákazníkovi.

Článek 3

Online nákup vstupenek

(1) Vstupenky lze podle těchto obchodních podmínek zakoupit výhradně prostřednictvím online prodejního systému.

(2) Počet vstupenek zakoupených v rámci jedné objednávky může být omezen kapacitou konkrétní komentované procházky nebo technickými parametry online prodejního systému.

(3) Online nákup vstupenky je dokončen po řádném odeslání objednávky, úspěšné úhradě ceny vstupenky a potvrzení objednávky pořadatelem podle čl. 2 odst. 4.

(4) Pořadatel garantuje platnost pouze vstupenek zakoupených prostřednictvím jeho online prodejního systému. Pořadatel neodpovídá za platnost vstupenek nabytých od třetích osob.

(5) Zákazník je povinen chránit elektronickou vstupenku před zneužitím. Za platnou se považuje první vstupenka s jedinečným identifikačním kódem, která bude při vstupu ověřena.

(6) Pořadatel je oprávněn změnit průvodce, trasu komentované procházky nebo jiné organizační podmínky, pokud tím nebude podstatně změněn charakter poskytované služby. Nebrání-li tomu provozní nebo bezpečnostní důvody, informuje o takové změně zákazníka bez zbytečného odkladu.

Článek 4

Platební podmínky

(1) Ceny vstupenek jsou uvedeny v online prodejním systému u jednotlivých komentovaných procházek.

(2) Pořadatel umožňuje úhradu ceny vstupenek platebními metodami (příp. metodou) uvedenými v online prodejním systému.

(3) Platba platební kartou probíhá v zabezpečeném prostředí poskytovatele platebních služeb. Pořadatel nemá přístup k údajům o platební kartě zákazníka.

(4) Cena vstupenky je uhrazena okamžikem připsání příslušné částky poskytovateli platebních služeb nebo pořadateli podle zvoleného způsobu úhrady.

(5) V případě neúspěšné platební transakce není pořadatel povinen vstupenku vydat ani kapacitu pro zákazníka zachovat. Zákazník může učinit novou objednávku, je-li kapacita komentované procházky dosud volná.

(6) Daňový doklad je zákazníkovi vystaven v souladu s platnými právními předpisy. Je-li vystaven elektronicky, je zaslán na e-mailovou adresu zákazníka nebo zpřístupněn prostřednictvím online prodejního systému.

Článek 5

Elektronická vstupenka

- (1) Po úspěšném dokončení online nákupu vč. úhrady ceny vstupenky obdrží zákazník elektronickou vstupenku ve formátu PDF nebo v jiném formátu používaném online prodejním systémem.
- (2) Elektronická vstupenka opravňuje k účasti na komentované procházce pouze v termínu a rozsahu uvedeném na vstupence.
- (3) Elektronickou vstupenku lze při zahájení komentované procházky předložit v elektronické podobě na mobilním zařízení nebo v tištěné podobě.
- (4) Každá elektronická vstupenka obsahuje jedinečný identifikační kód. Při kontrole je jako platná uznána pouze první předložená vstupenka s tímto identifikačním kódem.
- (5) Pořadatel nenese odpovědnost za zneužití elektronické vstupenky způsobené jejím zpřístupněním třetí osobě. Zákazník je povinen elektronickou vstupenku před zneužitím chránit.
- (6) Poškození mobilního zařízení, ztráta elektronické vstupenky nebo nemožnost jejího zobrazení nezakládají nárok na vydání nové vstupenky ani na vrácení ceny vstupného. Tím není dotčeno oprávnění pořadatele po ověření objednávky umožnit zákazníkovi účast na komentované procházce jiným vhodným způsobem.

Článek 6

Uživatelský účet a registrace

- (1) Online prodejní systém může umožňovat nákup vstupenek s registrací zákazníka nebo bez registrace, umožňuje-li to jeho technické nastavení.
- (2) Vyžaduje-li online prodejní systém registraci, je zákazník povinen uvést pravdivé, úplné a aktuální údaje.
- (3) Zákazník odpovídá za ochranu svých přístupových údajů a za všechny úkony provedené prostřednictvím svého uživatelského účtu. Pořadatel nenese odpovědnost za zneužití uživatelského účtu způsobené tím, že zákazník své přístupové údaje zpřístupnil třetí osobě nebo je dostatečně nezabezpečil.
- (4) Zjistí-li zákazník neoprávněné použití svého uživatelského účtu, oznámí tuto skutečnost pořadateli bez zbytečného odkladu.
- (5) Pořadatel je oprávněn uživatelský účet zablokovat nebo zrušit zejména tehdy, pokud je používán v rozporu s těmito obchodními podmínkami, zákazník uvedl nepravdivé údaje, je důvodné podezření na zneužití účtu nebo je to nezbytné pro zabezpečení online prodejního systému či ochranu práv pořadatele.
- (6) Zákazník může kdykoli požádat o zrušení svého uživatelského účtu prostřednictvím kontaktního e-mailu pořadatele nebo prostřednictvím online prodejního systému, umožňuje-li to.
- (7) Údaje vedené v uživatelském účtu jsou zpracovávány v souladu s právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů.

Článek 7

Práva a povinnosti účastníků komentované procházky

- (1) Zákazník je povinen dostavit se na místo zahájení komentované procházky v čase uvedeném na elektronické vstupence nebo v informacích zveřejněných pořadatelem.
- (2) Pozdní příchod zákazníka nezakládá nárok na opakování komentované procházky, náhradní termín ani vrácení ceny vstupenky.
- (3) Účastník komentované procházky je povinen řídit se pokyny průvodce nebo jiné pořadatelem pověřené osoby.
- (4) Účastník je povinen chovat se ohleduplně vůči ostatním účastníkům, dodržovat obecně závazné právní předpisy a neohrožovat svým jednáním bezpečnost osob ani majetku.
- (5) Komentované procházky probíhají převážně ve veřejném prostoru za běžného silničního provozu. Každý

účastník je povinen dbát vlastní bezpečnosti, dodržovat pravidla silničního provozu a řídit se pokyny průvodce. (6) Pořadatel je oprávněn (prostřednictvím průvodce nebo jiné pověřené osoby) vyloučit z účasti osobu, která svým chováním narušuje průběh komentované procházky, je pod zjevným vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, ohrožuje bezpečnost ostatních účastníků nebo přes výzvu průvodce nerespektuje jeho pokyny. V takovém případě zákazníkovi nevzniká nárok na vrácení ceny vstupného.

(7) Účast nezletilých osob mladších 15 let je možná pouze v doprovodu osoby starší 18 let, nestanoví-li pořadatel výslovně jinak.

Článek 8

Změna termínu a zrušení komentované procházky

(1) Pořadatel je oprávněn změnit termín, místo konání, trasu, průvodce nebo další organizační podmínky komentované procházky, je-li změna odůvodněna provozními, organizačními nebo bezpečnostními důvody. Pokud změna podstatně nemění charakter poskytované služby, zákazník nemá právo odstoupit od smlouvy z tohoto důvodu.

(2) Nebude-li možné komentovanou procházku uskutečnit, zejména z důvodu nepříznivých povětrnostních podmínek, mimořádných bezpečnostních opatření, zásahu orgánů veřejné moci, onemocnění průvodce bez možnosti jeho nahrazení nebo jiných nepředvídatelných okolností, je pořadatel oprávněn stanovit náhradní termín, nabídnout zákazníkovi účast na jiné komentované procházce nebo vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu vstupenky. Volba způsobu řešení náleží pořadateli s přihlédnutím k povaze vzniklé situace.

(3) Vrácením ceny vstupenky jsou vypořádány nároky zákazníka vůči pořadateli z důvodu neuskutečnění komentované procházky. Pořadatel neodpovídá za další náklady vzniklé zákazníkovi, zejména cestovní výdaje, náklady na ubytování, parkování nebo ušlý zisk. Tím nejsou dotčena práva zákazníka, která nelze smluvně omezit nebo vyloučit.

Článek 9

Reklamáce, odstoupení od smlouvy a vrácení vstupného

(1) Pořadatel odpovídá za to, že poskytovaná služba odpovídá uzavřené smlouvě a těmto obchodním podmínkám.

(2) Zjistí-li zákazník vadu elektronické vstupenky nebo jinou skutečnost bránící jejímu řádnému využití, oznámí ji pořadateli bez zbytečného odkladu.

(3) Reklamací lze uplatnit prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v čl. 1 odst. 2. Pořadatel potvrdí přijetí reklamáce a vyřídí ji bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě stanovené právními předpisy.

(4) Je-li reklamáce důvodná, pořadatel podle povahy věci zejména odstraní zjištěnou vadu, poskytne náhradní plnění nebo vrátí zaplacenou cenu vstupenky.

(5) Pořadatel vydá zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí.

(6) Spotřebitel nemůže podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem, jejímž předmětem je služba související s využitím volného času, má-li být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období. To se vztahuje i na nákup vstupenek na komentované procházky pořádané statutárním městem Zlínem.

(7) Nevyplyvá-li jinak z právních předpisů nebo z těchto obchodních podmínek, nelze po zakoupení vstupenky požadovat její výměnu za jiný termín ani vrácení ceny vstupného z důvodu, že se zákazník komentované procházky nemůže zúčastnit.

Článek 10

Ochrana osobních údajů

- (1) Statutární město Zlín jako správce osobních údajů zpracovává osobní údaje zákazníků v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy, plnění právních povinností a ochranu oprávněných zájmů správce.
- (2) Osobní údaje jsou zpracovávány zejména za účelem online prodeje vstupenek, organizace komentovaných procházek, komunikace se zákazníky, plnění zákonných povinností a ochrany práv a oprávněných zájmů pořadatele.
- (3) Právním základem zpracování osobních údajů je zejména plnění smlouvy, splnění právní povinnosti, oprávněný zájem správce (zejména ochrana jeho práv a právem chráněných zájmů), popřípadě souhlas subjektu údajů, vyžaduje-li jej právní předpis.
- (4) Podrobné informace o zpracování osobních údajů, právech subjektů údajů, způsobu jejich uplatnění a kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů jsou zveřejněny na internetových stránkách statutárního města Zlína (www.zlin.eu/gdpr).

Článek 11

Doručování

- (1) Není-li stanoveno jinak, komunikace mezi pořadatelem a zákazníkem probíhá především elektronickými prostředky.
- (2) Za doručenou se považuje zpráva odeslaná na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou při objednávce, pokud se nevrátí pořadateli jako nedoručitelná.
- (3) Zákazník je povinen oznámit pořadateli bez zbytečného odkladu změnu kontaktních údajů významných pro plnění smlouvy.

Článek 12

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- (1) Spotřebitel má právo obrátit se se svým nárokem na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
- (2) Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, IČO: 00020869, ID datové schránky: x7cab34, internetové stránky: www.coi.cz.
- (3) Tímto článkem není dotčeno právo zákazníka obrátit se se svým nárokem na příslušný soud.

Článek 13

Závěrečná ustanovení

- (1) Pořadatel je oprávněn tyto obchodní podmínky jednostranně měnit nebo doplňovat. Na smlouvy uzavřené před nabytím účinnosti změny se použije znění obchodních podmínek účinné v okamžiku uzavření smlouvy.
- (2) Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatným nebo neúčinným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení.
- (3) Tyto obchodní podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách statutárního města Zlína, zpřístupněny zákazníkům prostřednictvím online prodejního systému a jsou k nahlédnutí v Turistickém informačním centru statutárního města Zlína.
- (4) Obsahuje-li vztah založený smlouvou mezinárodní prvek, strany sjednávají, že se řídí českým právem. Touto volbou práva není zákazník, který je spotřebitelem, zbaven ochrany poskytované ustanoveními právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit a která by se jinak použila podle čl. 6 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I).

(5) Tyto obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. V případě jejich překladu do jiného jazyka je rozhodující české znění. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, pokud pořadatel v online prodejním systému výslovně neuvede i jiný jazyk.

(6) Uzavřená smlouva je pořadatelem uchovávána po dobu vyplývající z právních předpisů; není-li v online prodejním systému uvedeno jinak, zákazník nemá zajištěn online přístup k uchovávané smlouvě.

(7) Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku si hradí zákazník sám; tyto náklady se neliší od základní sazby.

(8) Tyto obchodní podmínky byly schváleny Radou města Zlína usnesením č. 63/14R/2026 ze dne 3. 8. 2026 a nabývají účinnosti dne 15. 8. 2026; platnosti nabývají dnem podpisu.

Ve Zlíně dne 11.8.2026


Ing. et Ing. Jiří Korec
primátor statutárního města Zlína