

Všeobecné obchodní podmínky, informace o zpracování osobních údajů a pravidla cookies

FK VIAGEM Ústí nad Labem a.s.

Účinnost od: 6. 8. 2026

ČÁST A – VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Základní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky („**VOP**“) upravují práva a povinnosti mezi společnostmi **FK VIAGEM Ústí nad Labem a.s.**, IČO: 27274055, DIČ: CZ27274055, se sídlem Masarykova 1091/228a, Klíše, 400 01 Ústí nad Labem, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1615 („**Prodávající**“), a osobou, která s Prodávajícím uzavírá smlouvu („**Zákazník**“).

1.2. Kontaktní údaje Prodávajícího:

- e-mail: **info@fkviagemusti.cz**;
- telefon: **+420 776 670 938**;
- adresa pro doručování, reklamace a vracení zboží: **Masarykova 1091/228a, Klíše, 400 01 Ústí nad Labem.**

1.3. Tyto VOP se použijí, pokud jsou Zákazníkovi před uzavřením smlouvy zpřístupněny, zejména na prodej:

- vstupenek a permanentek na sportovní, kulturní nebo jiné akce;
- klubových, fanouškovských či zákaznických členství a souvisejících služeb, jsou-li nabízeny;
- sportovních kurzů, kempů, soustředění a obdobných volnočasových služeb, jsou-li nabízeny;
- merchandisingu a jiného hmotného zboží;
- digitálního obsahu nebo digitálních služeb výslovně označených v konkrétní nabídce.

Elektronická vstupenka nebo permanentka představuje zejména doklad o právu na vstup na akci; sama o sobě se nepovažuje za samostatný digitální obsah, není-li v nabídce výslovně uvedeno jinak.

1.4. Spotřebitelem je fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání uzavírá smlouvu s Prodávajícím nebo s ním jinak jedná („**Spotřebitel**“). Ustanovení těchto VOP výslovně určená Spotřebitelům se na Zákazníka, který jedná v rámci své podnikatelské činnosti, nepoužijí.

1.5. Odchylná ujednání uvedená v konkrétní nabídce, objednávce, potvrzení objednávky nebo

individuální smlouvě mají přednost před těmito VOP.

1.6. Smlouva se uzavírá v českém jazyce. Prodávající smlouvu archivuje po dobu vyžadovanou právními předpisy a po dobu nezbytnou k ochraně svých práv. Není-li v nabídce uvedeno jinak, neposkytuje Zákazníkovi přímý přístup do archivu smluv. Potvrzení uzavřené smlouvy a znění VOP platné v době uzavření smlouvy obdrží Spotřebitel v textové podobě, zpravidla e-mailem.

1.7. Prodávající může VOP měnit pouze do budoucna. Na jednorázovou smlouvu se použije znění účinné v době jejího uzavření. U dlouhodobého vztahu může Prodávající změnit VOP pouze z přiměřeného a předem vymezeného důvodu, zejména v návaznosti na změnu právních předpisů, technického řešení nebo rozsahu poskytované služby. O změně Zákazníka informuje přiměřeně předem. Zhoršuje-li změna podstatně postavení Spotřebitele, může Spotřebitel dlouhodobý závazek před účinností změny ukončit, nebrání-li tomu povaha závazku nebo právní předpis.

2. Nabídka, objednávka a uzavření smlouvy

2.1. Informace o zboží, službě, vstupence, členství nebo jiném plnění obsahují hlavní vlastnosti a celkovou cenu. Konkrétní nabídka může obsahovat další podmínky, zejména datum a místo akce, sektor a sedadlo, dobu členství, rozsah kurzu nebo věkové a zdravotní požadavky.

2.2. Zákazník vybere plnění, vloží je do košíku, zvolí způsob platby a případně dopravy a vyplní požadované údaje. Před odesláním objednávky musí mít možnost zkontrolovat a opravit zadané údaje.

2.3. Odesláním objednávky prostřednictvím tlačítka označeného „**Objednávka zavazující k platbě**“, „**Koupit a zaplatit**“ nebo jinou stejně jednoznačnou formulací činí Zákazník závaznou objednávku a bere výslovně na vědomí povinnost zaplatit.

2.4. Bezprostředně před odesláním objednávky jsou Zákazníkovi zřetelně zpřístupněny zejména hlavní vlastnosti plnění, celková cena včetně povinných poplatků, doba trvání závazku a případná nejkratší doba, po kterou budou trvat povinnosti Zákazníka.

2.5. Objednávka je pro Zákazníka závazná jejím odesláním. Smlouva je uzavřena doručením potvrzení Prodávajícího, z něhož vyplývá přijetí objednávky, případně doručením elektronické vstupenky, potvrzením úspěšné platby spojeným s vydáním plnění nebo jiným úkonem výslovně označeným v prodejním rozhraní jako přijetí objednávky. Pouhé automatické potvrzení přijetí objednávky do systému není přijetím objednávky, není-li v něm výslovně uvedeno jinak.

2.6. Prodávající bez zbytečného odkladu elektronicky potvrdí přijetí objednávky. Po uzavření smlouvy poskytne Spotřebiteli v textové podobě potvrzení smlouvy a znění VOP platné v okamžiku uzavření smlouvy.

2.7. Prodávající může před uzavřením smlouvy objednávku odmítnout zejména při nedostupnosti plnění, překročení kapacity, zjevné chybě v ceně, důvodném podezření na zneužití prodejního systému nebo nesplnění předem oznámených podmínek konkrétní nabídky. Zákazníka o tom

vyrozumí a bez zbytečného odkladu mu vrátí již přijatou platbu.

2.8. Zákazník je povinen uvádět správné a úplné údaje. Odpovídá za důsledky uvedení chybné e-mailové adresy, doručovací adresy nebo jiných údajů, pokud chyba nebyla způsobena Prodávajícím nebo provozovatelem prodejního systému.

2.9. Prodej vstupenek a permanentek je technicky zajišťován prostřednictvím ticketingového systému provozovaného společností **ENIGOO s.r.o.**, IČO: 08750823, se sídlem Hlaváčova 207, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice („**ENIGOO**“). ENIGOO není pořadatelem akce ani prodávajícím vstupenek, není-li u konkrétní nabídky výslovně uvedeno jinak. ENIGOO zajišťuje zejména technický provoz prodejního rozhraní, doručení vstupenek, technické napojení na poskytovatele platebních služeb a technickou zákaznickou podporu. Smlouva o účasti na akci vzniká mezi Zákazníkem a Prodávajícím.

2.10. Prodej merchandisingu může být technicky zajišťován prostřednictvím externí e-shopové platformy označené v příslušném prodejním rozhraní. Není-li v tomto rozhraní výslovně uvedeno jinak, provozovatel platformy není prodávajícím a kupní smlouva vzniká mezi Zákazníkem a Prodávajícím. Provozovatel platformy může v rozsahu uvedeném v prodejním rozhraní zajišťovat technické zpracování objednávky, platební rozhraní, skladování, balení, expedici nebo technickou zákaznickou podporu.

2.11. Nejpozději na začátku objednávky budou v příslušném prodejním rozhraní uvedena případná omezení dodání nebo poskytnutí služby a přijímané způsoby platby.

3. Ceny a platební podmínky

3.1. Ceny jsou uváděny v českých korunách včetně DPH, dalších daní a všech povinných poplatků. Náklady na dopravu, servisní, manipulační nebo jiné poplatky jsou Zákazníkovi sděleny před odesláním objednávky. Rozhodující je celková cena zobrazená v rekapitulaci bezprostředně před objednávkou.

3.2. Cenu lze uhradit způsobem uvedeným v konkrétním prodejním rozhraní, zejména:

- prostřednictvím platební brány;
- bezhotovostním převodem;
- hotově nebo platební kartou v místě určeném Prodávajícím;
- jiným předem oznámeným způsobem.

3.3. Při bankovním převodu je cena uhrazena připsáním na určený účet. Není-li cena zaplacená ve stanovené lhůtě, může Prodávající objednávku zrušit. Platby mohou být technicky přijímány a vypořádávány prostřednictvím provozovatele prodejního rozhraní a poskytovatele platebních služeb ve prospěch Prodávajícího; tím se nemění osoba prodávajícího.

3.4. Prodávající vystaví daňový nebo jiný platební doklad podle právních předpisů a odešle jej elektronicky nebo předá v listinné podobě.

4. Dodání zboží a elektronického plnění

4.1. Zboží se dodává způsobem zvoleným v objednávce, zejména osobním odběrem, smluvním dopravcem nebo prostřednictvím výdejního místa.

4.2. Doba dodání je uvedena v nabídce nebo objednávce. Není-li ujednána, Prodávající dodá zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uzavření smlouvy. O významném prodlení Zákazníka informuje.

4.3. Při převzetí od dopravce je vhodné zkontrolovat neporušenost zásilky a zjevné poškození zaznamenat s dopravcem. Nesplnění tohoto doporučení neomezuje zákonná práva Spotřebitele.

4.4. Nebezpečí škody na zboží přechází na Spotřebitele převzetím zboží od Prodávajícího nebo dopravce. Určil-li Spotřebitel dopravce, kterého mu Prodávající nenabídl, přechází nebezpečí škody předáním zboží tomuto dopravci.

4.5. Nepřevezme-li Zákazník zboží z důvodu na své straně a požaduje-li opakované doručení, uhradí Prodávajícímu účelně vynaložené náklady opakovaného doručení. Tím nejsou dotčena práva Spotřebitele v případě prodlení nebo vady na straně Prodávajícího.

4.6. Elektronická vstupenka nebo permanentka se dodává prostřednictvím systému ENIGOO na e-mail uvedený v objednávce nebo jiným způsobem uvedeným v prodejním rozhraní. Zákazník odpovídá za správnost kontaktních údajů a za ochranu vstupenky nebo kódu před ztrátou, zveřejněním či zneužitím.

4.7. Není-li uvedeno jinak, zobrazení elektronické vstupenky vyžaduje běžné zařízení schopné zobrazit PDF nebo QR kód, aktuální internetový prohlížeč a případně internetové připojení. Zvláštní požadavky na funkčnost, kompatibilitu nebo interoperabilitu se uvedou u konkrétního produktu.

5. Personalizované zboží

5.1. Personalizovaným zbožím je zboží opatřené na přání Zákazníka jménem, přezdívkou, číslem, nápisem, datem, individuálním potiskem, výšivkou nebo jinou úpravou podle jeho požadavků.

5.2. Zákazník odpovídá za správnost a úplnost údajů zadaných k personalizaci, zejména za jejich pravopisnou podobu. Provede-li Prodávající personalizaci přesně podle zadání, není chyba v tomto zadání vadou zboží.

5.3. Zadaný obsah nesmí být protiprávní, urážlivý, nenávistný, vulgární ani zasahovat do práv třetích osob, zejména do práv k osobnosti, jménu, ochranné známce nebo autorskému dílu. Prodávající může takovou objednávku před jejím přijetím odmítnout. Byla-li již přijata platba, bez zbytečného odkladu ji vrátí.

5.4. Spotřebitel nemá právo odstoupit bez uvedení důvodu od smlouvy o dodání personalizovaného zboží vyrobeného podle jeho požadavků nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám. Tím nejsou dotčena práva z vady, pokud personalizace neodpovídá zadání nebo má

zboží jinou vadu.

6. Vstupenky a permanentky

6.1. Prodávající je pořadatelem akcí a prodávajícím vstupenek, není-li u konkrétní akce jasné uvedeno jinak. Vstupenka opravňuje jejího držitele k jednorázovému vstupu na konkrétní akci za podmínek uvedených na vstupence, v nabídce, těchto VOP a návštěvním nebo provozním řádu místa konání. Permanentka opravňuje ke vstupům v rozsahu uvedeném v konkrétní nabídce.

6.2. Každou elektronickou vstupenku nebo její kód lze použít pouze jednou, není-li uvedeno jinak. Zpřístupnění vstupenky třetí osobě je na riziko Zákazníka. Za oprávněného držitele může být při vstupu považována osoba, která platnou vstupenku předloží jako první.

6.3. Zákazník a držitel vstupenky jsou povinni dodržovat návštěvní řád, bezpečnostní pokyny pořadatele a pokyny pořadatelské služby. Prodávající může odmítnout vstup nebo vykázat osobu, která závažně porušuje pravidla, ohrožuje bezpečnost, je zjevně pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky nebo používá neplatnou, padělanou, zneužitou či zneplatněnou vstupenku. Nárok na vrácení ceny se posoudí podle důvodu odmítnutí vstupu a právních předpisů.

6.4. Vstupenky a permanentky jsou určeny pro osobní využití konečným návštěvníkem. Bez předchozího písemného souhlasu Prodávajícího je zakázáno vstupenku nebo permanentku za úplatu komerčně nabízet, prodávat nebo zprostředkovávat její prodej, zejména prostřednictvím internetových tržišť, aukčních či přeprodejních platforem nebo sociálních sítí. Zakázán je rovněž nákup za účelem dalšího prodeje, prodej za cenu převyšující původní celkovou cenu a využití vstupenky k cizím reklamním, soutěžním nebo propagačním účelům.

6.5. Bezúplatné přenechání běžné nejmenné vstupenky jiné osobě pro její osobní využití je dovoleno, nestanoví-li podmínky konkrétní akce jinak. Jmennou vstupenku nebo permanentku lze převést pouze postupem předem schváleným Prodávajícím.

6.6. Zjistí-li Prodávající na základě konkrétních a důvodných skutečností porušení zákazu komerčního přeprodeje, může vstupenku nebo permanentku zneplatnit a odmítnout její použití ke vstupu. Tím není dotčeno právo požadovat náhradu prokazatelně vzniklé újmy. Prodávající neodpovídá za pravost ani platnost vstupenky nabyté mimo oficiální prodejní kanály.

6.7. Zákaz přeprodeje, možné zneplatnění vstupenky a případná omezení převoditelnosti musí být Zákazníkovi zpřístupněny před nákupem v prodejním rozhraní a podle technických možností také na vstupence nebo v potvrzení objednávky.

6.8. U smlouvy o využití volného času, pokud má být plněno k určitému datu nebo v určitém období, nemá Spotřebitel zákonné právo odstoupit bez uvedení důvodu ve 14denní lhůtě. To se vztahuje zejména na vstupenky na konkrétní utkání nebo jinou akci a na permanentky pro určenou sezonu či období.

6.9. Nemůže-li se držitel akce z osobních důvodů zúčastnit, zejména z důvodu nemoci, změny

plánů, pracovních povinností nebo problémů s dopravou, cena vstupenky se nevrací, nestanoví-li konkrétní nabídka nebo Prodávající jinak.

6.10. Vstupenka nezaručuje konkrétní sportovní výsledek, sestavu, průběh utkání ani účast konkrétního hráče. Tyto skutečnosti nejsou důvodem pro vrácení vstupného.

6.11. Datum a čas utkání mohou být změněny zejména na základě rozhodnutí organizátora soutěže, televizního vysílatele, bezpečnostních orgánů, orgánu veřejné moci nebo z jiného závažného organizačního či bezpečnostního důvodu. Byla-li možnost takové změny Zákazníkovi jasně oznámena před nákupem a nedojde k podstatné změně sjednaného plnění, zůstává vstupenka platná a změna sama o sobě nezakládá právo na vrácení vstupného.

6.12. Je-li akce zrušena bez náhradního termínu nebo se uskuteční bez možnosti využití zakoupené vstupenky, vrátí Prodávající Zákazníkovi celkovou povinně zaplacenou cenu vstupenky včetně povinného manipulačního poplatku účtovaného Prodávajícím. Vrácení platby může být technicky provedeno prostřednictvím ENIGOO a poskytovatele platebních služeb. U permanentky se nárok posoudí pouze ve vztahu k neposkytnuté části plnění; zrušení jednotlivého utkání samo o sobě nezakládá právo na vrácení celé permanentky.

6.13. Je-li akce přesunuta na jiný termín nebo místo a jde-li s ohledem na okolnosti o podstatnou změnu sjednaného plnění, oznámí Prodávající, zda vstupenka zůstává platná, a stanoví přiměřený postup pro uplatnění práva na vrácení ceny. Tím nejsou dotčena zákonná práva Zákazníka.

6.14. Je-li akce přerušena, předčasně ukončena nebo má být dohrána, posoudí se případný nárok Zákazníka podle důvodu změny, rozsahu již poskytnutého plnění, rozhodnutí příslušných sportovních orgánů a možnosti využít vstupenku při náhradním termínu nebo dohrávce.

6.15. Technické dotazy k objednávce, platbě nebo doručení vstupenky může podle údajů uvedených v prodejním rozhraní vyřizovat zákaznická podpora ENIGOO. Reklamace plnění, žádosti o vrácení vstupného a ostatní práva ze smlouvy se uplatňují u Prodávajícího na kontaktech podle článku 1.2.

6.16. Návštěvní řád stadionu je součástí smlouvy, byl-li Zákazníkovi zpřístupněn před odesláním objednávky. Je trvale dostupný na webu Prodávajícího a v místě konání akce. Držitel vstupenky je povinen návštěvní řád dodržovat jako podmínku vstupu a pobytu v areálu. V otázkách chování a bezpečnosti v místě konání má návštěvní řád přednost před obecnou úpravou těchto VOP.

7. Členství

7.1. Tento článek se použije pouze tehdy, nabízí-li Prodávající zákaznické, fanouškovské, sportovní nebo jiné členství. Nejde o akcionářské ani jiné korporální členství ve společnosti Prodávajícího.

7.2. Konkrétní nabídka stanoví obsah výhod, cenu, dobu členství, podmínky využití, případné automatické prodloužení a způsob ukončení. Není-li automatické prodloužení výslovně sjednáno, členství skončí uplynutím sjednané doby.

7.3. Je-li členství nepřenosné, smí je využívat pouze registrovaná osoba. Zákazník nesmí umožnit zneužití účtu nebo členského průkazu.

7.4. U spotřebitelské smlouvy o členství uzavřené na dálku může Spotřebitel odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy, nejde-li o zákonnou výjimku. Požádá-li výslovně o zahájení služby před uplynutím této lhůty a následně odstoupí, uhradí poměrnou část již poskytnutého plnění. Po úplném poskytnutí služby za úplaty právo odstoupit zanikne jen tehdy, pokud plnění započalo s předchozím výslovným souhlasem Spotřebitele a Spotřebitel byl předem poučen, že úplným poskytnutím služby právo odstoupit zaniká.

8. Kurzy, kempy a soustředění

8.1. Tento článek se použije pouze tehdy, nabízí-li Prodávající sportovní kurz, kemp, soustředění nebo obdobnou službu. Konkrétní nabídka stanoví termín, místo, cenu, kapacitu, věkové předpoklady, vybavení, rozsah programu, způsob stravování a ubytování a případné požadavky na zdravotní způsobilost.

8.2. Za nezletilého uzavírá smlouvu jeho zákonný zástupce nebo jiná oprávněná osoba. Tato osoba odpovídá za pravdivost předaných údajů a za včasné sdělení skutečností významných pro bezpečnou účast dítěte.

8.3. Údaje o zdravotním stavu budou vyžadovány jen tehdy, je-li to nezbytné pro bezpečnost účastníka nebo splnění právních povinností. Jejich zpracování se řídí samostatnými informacemi poskytnutými při registraci a odpovídající výjimkou ze zákazu zpracování zvláštních kategorií údajů, zejména výslovným souhlasem, je-li vyžadován.

8.4. Jde-li o volnočasovou službu poskytovanou v konkrétním termínu nebo období, Spotřebitel nemá zákonné právo odstoupit bez uvedení důvodu ve 14denní lhůtě.

8.5. Zákazník může účast zrušit písemně na e-mailu info@fkviagemusti.cz. Není-li v konkrétní nabídce uvedeno jinak, použije se storno sazebník podle následujícího odstavce.

8.6. Storno sazebník:

- zrušení 30 a více dnů před zahájením: 10 % ceny;
- 15 až 29 dnů před zahájením: 30 % ceny;
- 7 až 14 dnů před zahájením: 50 % ceny;
- méně než 7 dnů před zahájením nebo neúčast bez omluvy: až 100 % ceny.

Storno poplatek představuje paušalizovanou náhradu nákladů souvisejících se zajištěním akce. Prodávající při jeho konečném určení zohlední náklady, které v důsledku zrušení účasti ušetřil, a možnost obsadit uvolněné místo náhradníkem. Storno poplatek nesmí přesáhnout přiměřené náklady vzniklé Prodávajícímu v souvislosti se zrušením účasti.

8.7. Umožňuje-li to povaha akce, může Zákazník po dohodě s Prodávajícím vyslat náhradníka splňujícího podmínky účasti. Prodávající může požadovat pouze odůvodněné náklady změny.

8.8. Při doložené nemoci nebo jiné závažné překážce může Prodávající nabídnout náhradní termín, kredit nebo snížení storna; nejde o automatický nárok, nestanoví-li konkrétní nabídka jinak.

8.9. Zruší-li akci Prodávající, vrátí Zákazníkovi cenu za neposkytnuté plnění nebo nabídne náhradní termín, s nímž musí Zákazník souhlasit. Tím nejsou dotčena další zákonná práva.

8.10. Prodávající může účastníka vyloučit z další účasti, pokud závažně nebo opakovaně porušuje bezpečnostní či organizační pravidla nebo ohrožuje sebe či jiné. Vypořádání ceny se posoudí podle důvodu vyloučení, rozsahu již poskytnutého plnění, ušetřených nákladů a přiměřených nákladů vzniklých Prodávajícímu.

9. Odstoupení Spotřebitele při nákupu na dálku

9.1. Nejde-li o zákonnou výjimku, může Spotřebitel od smlouvy uzavřené na dálku odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů. U koupě zboží lhůta běží ode dne, kdy zboží převezme Spotřebitel nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce; v ostatních případech zpravidla ode dne uzavření smlouvy.

9.2. Spotřebitel nemůže odstoupit zejména od smlouvy:

- o využití volného času, má-li být plněno v určitém termínu nebo období, zejména u vstupenky, permanentky, termínovaného kurzu, kempu nebo soustředění;
- o dodání zboží vyrobeného podle požadavků Spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám;
- o dodání zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo hygienických důvodů není vhodné vrátit po porušení obalu;
- o službě, která byla za úplatu v plném rozsahu poskytnuta, pokud plnění započalo s předchozím výslovným souhlasem Spotřebitele a Spotřebitel byl předem poučen o zániku práva odstoupit;
- o dodání placeného digitálního obsahu nedodávaného na hmotném nosiči po zahájení plnění, pokud Spotřebitel předem výslovně souhlasil se zahájením plnění před uplynutím lhůty, byl poučen o zániku práva odstoupit a obdržel zákonné potvrzení.

9.3. Odstoupení může Spotřebitel učinit jakýmkoli jednoznačným prohlášením zaslaným na e-mail nebo adresu Prodávajícího podle článku 1.2. Může použít vzorový formulář v příloze, není to však jeho povinnost.

9.4. Spotřebitel zašle nebo předá zboží nejpozději do 14 dnů od odstoupení na adresu podle článku 1.2. Přímé náklady vrácení nese Spotřebitel, byl-li o tom předem informován. Zboží nemá být zasíláno na dobírku, není-li s Prodávajícím dohodnuto jinak.

9.5. Prodávající vrátí přijaté peněžní prostředky včetně nákladů odpovídajících nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Peněžní prostředky vrátí stejným způsobem, jakým je od Spotřebitele přijal. Jiným způsobem je vrátí pouze tehdy, pokud s tím Spotřebitel souhlasí a nevzniknou mu tím další náklady. U kupní smlouvy může Prodávající

vrácení platby zadržet do převzetí vráceného zboží nebo do okamžiku, kdy Spotřebitel prokáže jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve.

9.6. Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží způsobené nakládáním nad rámec nutný k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí. Doporučení vrátit zboží čisté, kompletní a pokud možno v původním obalu neomezuje právo odstoupit.

9.7. Požádá-li Spotřebitel výslovně o zahájení služby během lhůty pro odstoupení a následně odstoupí, uhradí poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení.

10. Práva z vadného plnění a reklamace

10.1. Prodávající odpovídá, že plnění při převzetí nemá vady a odpovídá smlouvě, popisu, druhu, množství, jakosti, funkci a ujednanému nebo obvyklému účelu.

10.2. Spotřebitel může u hmotné movité věci vytknout vadu, která se projeví do dvou let od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že existovala již při převzetí, nevylučuje-li to povaha věci nebo vady.

10.3. Má-li zboží vadu, může Spotřebitel požadovat její odstranění opravou nebo dodáním nové věci, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Za zákonných podmínek může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy.

10.4. Reklamací lze uplatnit na e-mailu info@fkviagemusti.cz, v sídle Prodávajícího nebo v provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment nebo poskytovanou službu. Zákazník uvede své kontaktní údaje, číslo objednávky nebo jiný doklad o nákupu, popis vady, okamžik jejího projevení a požadovaný způsob vyřízení. Je-li to potřebné pro posouzení vady, předá reklamované zboží čisté a kompletní.

10.5. Prodávající vydá Spotřebiteli při uplatnění reklamace písemné potvrzení, v němž uvede datum uplatnění, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje Spotřebitele. Reklamací včetně odstranění vady vyřídí a Spotřebitele o tom informuje nejpozději do 30 dnů, nedohodnou-li se na delší lhůtě. U digitálního obsahu nebo digitální služby se reklamacie vyřizuje v přiměřené době podle jejich povahy a účelu.

10.6. Po vyřízení reklamace vydá Prodávající Spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

10.7. U elektronické vstupenky je vadou zejména nedoručení z důvodu na straně Prodávajícího nebo technického systému, nefunkční kód nebo nesoulad se sjednanými údaji. Vadou není ztráta vstupenky, její zpřístupnění třetí osobě nebo nefunkčnost zařízení či připojení Zákazníka, nebyla-li způsobena nesprávnou informací Prodávajícího nebo prodejního systému.

10.8. Práva z vady nevznikají, způsobí-li vadu Zákazník po převzetí nesprávným užíváním, nevhodným skladováním, neodbornou úpravou nebo jednáním v rozporu s přiměřenými pokyny k

použití. Tím nejsou dotčena práva z původní vady nebo z nesprávného či neúplného návodu.

11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

11.1. Vznikne-li spotřebitelský spor, který se nepodaří vyřešit přímo s Prodávajícím, může se Spotřebitel obrátit na Českou obchodní inspekci jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.cz, internetová adresa adr.coi.cz.

11.2. Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu může Spotřebitel podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy své právo, které je předmětem sporu, uplatnil u Prodávajícího poprvé.

11.3. Dozor nad ochranou Spotřebitele vykonává v zákonem stanoveném rozsahu Česká obchodní inspekce. Dozor nad zpracováním osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Smlouva a VOP se řídí právem České republiky. Tím není Spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují kogentní ustanovení práva země jeho obvyklého bydliště, jsou-li použitelná.

12.2. Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nemá to vliv na ostatní ustanovení.

12.3. Tyto VOP jsou účinné ode dne uvedeného v jejich záhlaví.

ČÁST B – INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

13. Správce a kontaktní údaje

13.1. Správcem osobních údajů je **FK VIAGEM Ústí nad Labem a.s.**, IČO: 27274055, se sídlem Masarykova 1091/228a, Klíše, 400 01 Ústí nad Labem.

13.2. Kontaktem pro záležitosti ochrany osobních údajů je e-mail info@fkviagemusti.cz a adresa sídla Správce. Byl-li Správcem jmenován pověřenec pro ochranu osobních údajů, jeho kontaktní údaje musí být samostatně zveřejněny na webu a sděleny Úřadu pro ochranu osobních údajů.

14. Účely, rozsah, právní základy a doby zpracování

14.1. **Objednávky, vstupenky, prodej zboží a zákaznická komunikace.** Správce zpracovává jméno, příjmení, kontaktní a doručovací údaje, údaje o objednateli, platbě, vstupence, permanentce, reklamaci a komunikaci. Právním základem je uzavření a plnění smlouvy a provedení

kroků před jejím uzavřením. Údaje se uchovávají po dobu smluvního vztahu a následně zpravidla tři roky, nevyžaduje-li právní předpis delší dobu nebo není-li údaj potřebný pro probíhající spor.

14.2. Účetní a daňové povinnosti. Identifikační, transakční a fakturační údaje se zpracovávají pro splnění právních povinností a uchovávají po dobu stanovenou příslušnými předpisy, zpravidla až deset let.

14.3. Reklamace, stížnosti a právní nároky. Údaje o objednavce, komunikaci, reklamaci, důkazech a vyřízení se zpracovávají pro plnění smlouvy a právních povinností a na základě oprávněného zájmu na ochraně práv. Uchovávají se po dobu vyřízení a následně po dobu trvání možných nároků, případně po dobu probíhajícího řízení.

14.4. Členství, kurzy, kempy, soustředění a registrace účastníků. Identifikační, kontaktní, členské a organizační údaje se zpracovávají pro uzavření a plnění smlouvy. Údaje nezletilého zpravidla předává jeho zákonný zástupce. Podrobné informace musí být poskytnuty přímo při registraci. Údaje se uchovávají po dobu členství nebo akce a následně po dobu nezbytnou k ochraně práv.

14.5. Zdravotní údaje. Údaje o zdravotním stavu se zpracovávají pouze tehdy, jsou-li skutečně nezbytné pro bezpečnou účast nebo splnění právní povinnosti a existuje-li odpovídající výjimka ze zákazu jejich zpracování, zejména výslovný souhlas. Konkrétní rozsah, právní základ a doba uchování musí být uvedeny v informaci poskytnuté při jejich získání. Údaje se neuchovávají déle, než je nezbytné pro danou akci nebo účel, ledaže je konkrétní údaj potřebný v souvislosti s incidentem nebo právním nárokem.

14.6. Bezpečnost webu a technické logy. Správce může zpracovávat IP adresu, čas přístupu, údaje o zařízení, prohlížeči, chybách a bezpečnostních událostech na základě oprávněného zájmu na bezpečném provozu, prevenci podvodů a ochraně práv. Běžné logy se uchovávají pouze po dobu nezbytnou pro tyto účely; údaje vztahující se k bezpečnostnímu incidentu mohou být uchovány po dobu jeho prošetření a řešení.

14.7. Kamerový systém a bezpečnost akcí. Kamerové záznamy se zpracovávají na základě oprávněného zájmu na ochraně života, zdraví, majetku, bezpečnosti akcí a ochraně práv. Běžné záznamy se uchovávají nejdéle 14 dnů od pořízení. Konkrétní záznam může být v souvislosti se zjištěným bezpečnostním incidentem, škodní událostí, podezřením na protiprávní jednání nebo právním nárokem odděleně zabezpečen po dobu nezbytnou k prošetření a uplatnění nebo obhajobě práv. Podrobnosti o monitorovaných prostorech a právech dotčených osob jsou uvedeny na informačních tabulích a v samostatné informaci o kamerovém systému.

14.8. Marketing vlastních obdobných výrobků a služeb zákazníkům. E-mail získaný v souvislosti s prodejem může být v zákonném rozsahu použit pro zasílání vlastních obdobných nabídek. Zákazník může použití odmítnout při získání kontaktu a v každém sdělení. Kontakt se používá do odhlášení nebo vznesení námitky, nejdéle tři roky od posledního nákupu.

14.9. Newsletter ostatním osobám. E-mail a záznam souhlasu se zpracovávají na základě souhlasu. Newsletter se zasílá do odvolání souhlasu, nejdéle pět let od jeho udělení; poté musí být

získán nový souhlas. Záznam o udělení a odvolání souhlasu může být uchován po dobu tří let od odvolání nebo skončení platnosti souhlasu pro doložení zákonnosti postupu.

14.10. Analytické a marketingové technologie. Online identifikátory, údaje o zařízení a chování na webu se prostřednictvím volitelných cookies nebo obdobných technologií zpracovávají pouze na základě souhlasu. Doba zpracování odpovídá životnosti konkrétní technologie uvedené v rozhraní pro nastavení cookies.

14.11. Nezbytné cookies. Technické identifikátory a nastavení relace se zpracovávají pouze v nezbytném rozsahu pro přenos komunikace, poskytnutí výslovně požadované služby, bezpečnost a evidenci volby. Uchovávají se po dobu relace nebo po nezbytnou životnost konkrétní cookie uvedenou v rozhraní nastavení.

14.12. Fotografie a audiovizuální záznamy. Záznamy z akcí mohou být pořizovány pro zpravodajství, dokumentaci činnosti a přiměřenou prezentaci klubu na základě odpovídajícího právního důvodu a při respektování ochrany osobnosti. Portrétní nebo reklamní využití konkrétní osoby se provádí na základě odpovídajícího oprávnění nebo svolení. Žádost nebo námitku lze zaslat na kontakt Správce.

15. Povinnost poskytnout údaje, jejich zdroje a automatizované rozhodování

15.1. Poskytnutí údajů potřebných k objednávce, platbě, doručení, vystavení dokladu nebo registraci je smluvním nebo zákonným požadavkem. Bez těchto údajů nelze příslušnou smlouvu uzavřít nebo splnit. Marketingový souhlas a volitelné cookies jsou dobrovolné a jejich odmítnutí nemá vliv na možnost využít základní službu.

15.2. Správce získává údaje zejména přímo od dotčené osoby, od osoby, která pro ni kupuje vstupenku nebo ji přihlašuje na akci, od zákonného zástupce, z prodejního či registračního systému a v nezbytném rozsahu od smluvních partnerů. Získá-li údaje od jiné osoby, poskytne subjektu údajů informace v zákonné lhůtě, neplatí-li zákonná výjimka.

15.3. Správce neprovádí rozhodování založené výhradně na automatizovaném zpracování, které by pro subjekt údajů mělo právní nebo obdobně významné účinky. Pokud by takové zpracování zavedl, poskytne předem zákonem vyžadované informace.

16. Příjemci a předávání osobních údajů

16.1. Údaje mohou být v nezbytném rozsahu zpřístupněny zejména:

- společnosti ENIGOO v souvislosti s ticketingem;
- provozovateli e-shopové, registrační nebo členské platformy;
- poskytovateli hostingu, IT podpory, zabezpečení a správy webu;
- poskytovateli platebních služeb, bankám a kartovým společnostem;

- dopravcům a provozovatelům výdejních míst;
- poskytovatelům účetních, daňových, auditorských a právních služeb;
- poskytovatelům e-mailingu, CRM, analytických, reklamních a cookie nástrojů;
- pořadatelům, ubytovatelům, pojišťovnám, sportovním svazům a dalším partnerům, je-li to nezbytné pro konkrétní akci nebo registraci;
- bezpečnostní a pořadatelské službě v nezbytném rozsahu;
- orgánům veřejné moci, vyžaduje-li to právní předpis nebo je-li to nezbytné k ochraně práv.

16.2. Jednotliví příjemci mohou podle konkrétní činnosti vystupovat jako zpracovatelé, samostatní správci nebo společní správci. Konkrétní role je určena smlouvou a skutečným rozdělením účelů a prostředků zpracování.

16.3. Osobní údaje jsou zpracovávány primárně v Evropském hospodářském prostoru. Dochází-li prostřednictvím konkrétní služby k předání mimo EHP, uskuteční se na základě rozhodnutí o odpovídající ochraně nebo vhodných záruk, zejména standardních smluvních doložek. Informace o použitém mechanismu a způsobu získání kopie vhodných záruk poskytne Správce na žádost, nebrání-li tomu ochrana práv třetích osob nebo bezpečnost.

17. Práva subjektů údajů

17.1. Za podmínek GDPR má subjekt údajů právo:

- na přístup k osobním údajům;
- na opravu nepřesných a doplnění neúplných údajů;
- na výmaz;
- na omezení zpracování;
- na přenositelnost údajů zpracovávaných automatizovaně na základě smlouvy nebo souhlasu;
- vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu;
- kdykoli odvolat souhlas, aniž je dotčena zákonnost zpracování před odvoláním;
- podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů;
- na ochranu před automatizovaným rozhodováním za podmínek GDPR.

17.2. Námitku proti přímému marketingu lze vznést kdykoli; po jejím uplatnění již údaje nebudou pro přímý marketing zpracovávány.

17.3. Žádost lze zaslat na kontakty podle článku 13. Správce ji vyřídí bez zbytečného odkladu, zpravidla nejpozději do jednoho měsíce. Ve složitých případech může být lhůta za zákonných podmínek prodloužena; subjekt údajů bude včas informován. Správce může přiměřeně ověřit totožnost žadatele.

18. Zabezpečení

18.1. Správce přijímá technická a organizační opatření odpovídající riziku, zejména řízení přístupů, zabezpečení účtů a zařízení, šifrovaný přenos, zálohování, smluvní závazky dodavatelů a pravidelné

vyhodnocování bezpečnosti.

18.2. Přístup k osobním údajům mají pouze osoby, které je potřebují pro plnění pracovních nebo smluvních úkolů a jsou vázány mlčenlivostí.

19. Obchodní sdělení

19.1. Obchodní sdělení se zasílají osobám, které udělily předchozí souhlas, nebo stávajícím zákazníkům ohledně vlastních obdobných výrobků a služeb v zákonném rozsahu.

19.2. Každé obchodní sdělení jasně uvede odesílatele, bude označeno jako obchodní sdělení, není-li jeho povaha zřejmá, a umožní jednoduché a bezplatné odhlášení. Odhlásit se lze také na e-mailu info@fkviagemusti.cz.

ČÁST C – PRAVIDLA COOKIES

20. Používání cookies a obdobných technologií

20.1. Web může ukládat do zařízení uživatele soubory cookies nebo používat obdobné technologie, například lokální úložiště, pixely, značky a online identifikátory.

20.2. Používané technologie se dělí zejména na:

- **nezbytné** – zajišťují přenos komunikace, bezpečnost, fungování výslovně požadované služby a zapamatování volby;
- **preferenční** – pamatují volby uživatele a používají se po souhlasu, nejsou-li nezbytné pro výslovně požadovanou službu;
- **analytické** – měří návštěvnost a používání webu a používají se až po souhlasu;
- **marketingové** – slouží k měření kampaní, personalizaci reklamy nebo sledování napříč službami a používají se až po souhlasu.

20.3. Před uložením nebo použitím volitelných technologií cookie lišta umožní volbu „Přijmout vše“, „Odmítnout volitelné“ a „Nastavení“. Volitelné kategorie nesmějí být předem zapnuté a nesmějí se aktivovat před udělením souhlasu.

20.4. Souhlas lze kdykoli změnit nebo odvolat prostřednictvím trvale dostupného odkazu „Nastavení cookies“. Odvolání musí být stejně snadné jako udělení souhlasu a nemá vliv na zákonnost předchozího zpracování.

20.5. Rozhraní nastavení obsahuje aktuální seznam konkrétních technologií, jejich poskytovatelů, kategorií, účelů, dob platnosti a případného předávání mimo EHP.

20.6. Vložená videa, mapy, sociální sítě, reklamní pixely a jiné volitelné externí prvky se do udělení odpovídajícího souhlasu nenačtou, pokud ukládají údaje do zařízení, získávají z něj přístup k

údajům nebo jinak sledují uživatele.

20.7. Volba souhlasu a její verze se evidují v rozsahu nezbytném k doložení souhlasu. Uživatel může web používat i bez volitelných cookies; některé doplňkové prvky pak nemusí být dostupné.

PŘÍLOHA 1 – VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Formulář vyplňte a odešlete pouze tehdy, chcete-li odstoupit od smlouvy a zákon odstoupení umožňuje. Formulář se nepoužije pro vstupenku nebo jinou volnočasovou službu poskytovanou v konkrétním termínu, u níž je právo odstoupit zákonem vyloučeno.

Adresát: FK VIAGEM Ústí nad Labem a.s., Masarykova 1091/228a, Klíše, 400 01 Ústí nad Labem, e-mail: info@fkviagemusti.cz

Oznamuji/oznamujeme, že odstupuji/odstupujeme od smlouvy o koupi následujícího zboží nebo poskytnutí následující služby:

.....

Číslo objednávky:

Datum objednání:

Datum převzetí zboží:

Jméno a příjmení Spotřebitele:

Adresa Spotřebitele:

E-mail nebo telefon:

Číslo účtu pro vrácení platby, je-li dohodnuto:

Datum:

Podpis Spotřebitele (pouze při listinném podání):