Obchodní podmínky nákupu vstupenek

Prodejní systém TickAndGo · CREMG Czech, s.r.o. · účinné od 13. 11. 2026 · verze 2026-11-13 · ticketio.cremg.eu/obchodni-podminky

1. Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**Podmínky**“) upravují nákup vstupenek na kulturní, sportovní a jiné akce prostřednictvím prodejního systému **TickAndGo** (dříve TICKETIO) na webu ticketio.cremg.eu a na prodejních stránkách jednotlivých akcí (dále jen „**Prodejní systém**“).
2. Prodejní systém provozuje společnost **CREMG Czech, s.r.o.**, se sídlem Bítovská 1228/11, Michle, 140 00 Praha 4, IČO 28547578, DIČ CZ28547578, zapsaná v obchodním rejstříku pod spisovou značkou C 149436 vedenou u Městského soudu v Praze, e-mail info@cremg.eu (dále jen „**Provozovatel**“).
3. Provozovatel není pořadatelem akcí. Vstupenky prodává **jménem a na účet pořadatele** akce (dále jen „**Pořadatel**“) na základě smlouvy uzavřené s Pořadatelem a je příjemcem plateb za vstupenky. Označení Pořadatele je uvedeno na prodejní stránce akce, v rekapitulaci objednávky, v potvrzení e-mailem a na vstupence.
4. Koupí vstupenky vzniká mezi zákazníkem a Pořadatelem smlouva o vstupu na akci. Za konání, průběh, obsah a organizaci akce odpovídá výhradně Pořadatel. Provozovatel odpovídá za řádné vyřízení objednávky, přijetí platby a vystavení a doručení vstupenek.
5. Vlastním jménem poskytuje Provozovatel zákazníkovi služby spojené s prodejem: zpracování objednávky, vystavení a elektronické doručení vstupenek a jejich správu (servisní poplatek) a případně tisk a zaslání vstupenek poštou a službu FAST TRACK (prioritní vstup, čl. 11). Pojištění vstupenek poskytuje pojistitel uvedený v čl. 10.
6. Zákazník vyjadřuje souhlas s Podmínkami zaškrtnutím příslušného pole před odesláním objednávky. Podmínky jsou součástí smlouvy. Na akci se dále vztahují **Všeobecné pokyny** uvedené na vstupence a provozní řád místa konání.
7. Je-li zákazník spotřebitelem, nejsou jeho práva podle právních předpisů na ochranu spotřebitele těmito Podmínkami dotčena. Vztahy Podmínkami neupravené se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

2. Objednávka a uzavření smlouvy

1. Na prodejní stránce akce jsou uvedeny informace o akci (název, termín, místo, Pořadatel), druhy vstupenek a jejich ceny a pravidla pro vracení vstupenek. Cena vstupenky se může měnit podle prodejního období (např. předprodej); platí cena zobrazená v okamžiku odeslání objednávky.
2. Zákazník vybere vstupenky, vyplní jméno a e-mail (u vstupenek ZTP i telefon), případně zvolí doplňkové služby (zaslání poštou, pojištění, FAST TRACK) a způsob platby. Před odesláním se zobrazí rekapitulace s celkovou cenou včetně všech poplatků. Údaje lze do odeslání objednávky kdykoli měnit.

3. Objednávku zákazník odešle tlačítkem „Zaplatit …“ nebo „Objednat a zaplatit převodem“, které ho zavazuje k platbě. Vybraná místa se po odeslání objednávky rezervují: při platbě kartou na 15 minut, při platbě převodem na 24 hodin. Pokud platba v této lhůtě nedorazí, objednávka propadne a místa se vrátí do prodeje.
4. **Smlouva je uzavřena okamžikem připsání platby** (u platby kartou jejím úspěšným provedením). Provozovatel uzavření potvrdí e-mailem, jehož součástí jsou vstupenky a tyto Podmínky ve formátu PDF.
5. Zákazník odpovídá za správnost zadaných údajů, zejména e-mailové adresy. Chybu v údajích je třeba bez zbytečného odkladu oznámit Provozovateli.
6. Smlouva se uzavírá v českém jazyce. Objednávka je archivována v Prodejním systému a zákazník ji má přístupnou v sekci **Moje vstupenky**.
7. Na jednu objednávku lze zakoupit nejvýše 20 vstupenek od každého druhu, nestanoví-li Pořadatel jinak. Provozovatel může odmítnout objednávku, která zjevně slouží k dalšímu prodeji vstupenek nebo obchází prodejní pravidla.

3. Cena, poplatky a platba

1. Ceny vstupenek stanovuje Pořadatel a jsou uvedeny včetně DPH, je-li Pořadatel jejím plátcem.
2. K ceně vstupenky může být připočten **servisní poplatek** Provozovatele za zpracování objednávky, vystavení, doručení a správu vstupenek. Jeho výše (za vstupenku nebo procentem z ceny) je vždy zobrazena před odesláním objednávky. Servisní poplatek je úplatou za již poskytnutou službu, a proto se nevrací, ani když je zákazníkovi vráceno vstupné (včetně zrušení nebo přesunutí akce, čl. 7 odst. 5), ledaže právní předpis stanoví jinak.
3. Cena zaslání vytištěných vstupenek poštou, cena pojištění vstupenek a cena služby FAST TRACK jsou zobrazeny před odesláním objednávky.
4. Platbu přijímá Provozovatel. Zaplatit lze:
   - **platební kartou**, včetně Apple Pay a Google Pay — platbu zpracovává poskytovatel platebních služeb, se kterým má Provozovatel uzavřenou smlouvu (Stripe nebo Besteron; konkrétní poskytovatel je uveden v pokladně). Údaje o kartě Provozovatel nezískává;
   - **bankovním převodem (QR platba)** na účet Provozovatele s uvedeným variabilním symbolem — platba se páruje automaticky, obvykle do několika minut po připsání.
5. Poplatky banky nebo vydavatele karty zákazníka nese zákazník. Na výpisu z účtu se platba zobrazí jako platba společnosti CREMG.
6. Daňový doklad za vstupenky vystavuje na žádost Pořadatel, za servisní poplatek, zaslání poštou a FAST TRACK Provozovatel.

4. Doručení vstupenek

1. Elektronické vstupenky (PDF s QR kódem) odešle Provozovatel bez zbytečného odkladu po zaplacení na e-mail zadaný v objednávce. Vstupenky jsou zároveň k dispozici na stránce objednávky a v sekci

Moje vstupenky, kde si je zákazník může kdykoli znovu stáhnout nebo nechat poslat (přihlášení e-mailem a jednorázovým kódem). Na zařízeních Apple je lze uložit do Apple Wallet.

2. Zvolí-li zákazník **zaslání vytištěných vstupenek poštou**, Provozovatel je vytiskne a odešle na zadanou adresu v České republice zpravidla do 3 pracovních dnů od zaplacení. Vytištěné vstupenky mají stejný QR kód jako elektronické; do prostoru akce lze vstoupit jen jednou, ať je předložena kterákoli z nich. Pozdní doručení nebo ztráta zásilky nebrání vstupu — zákazník může použít elektronickou vstupenku.
3. Doručením vstupenek je splněna povinnost Provozovatele ze smlouvy.
4. U vstupenky **ZTP** zákazník po zaplacení obdrží odkaz k nafocení průkazu ZTP / ZTP/P. Pořadatel nárok na zvýhodněnou vstupenku ověřuje; k ZTP/P vstupence může náležet bezplatná vstupenka pro doprovod.

5. Vstupenka a vstup na akci

1. Vstupenka opravňuje ke vstupu na akci uvedenou na vstupence v uvedeném termínu a prostoru. QR kód je jedinečný a umožní vstup **pouze jednou**, při prvním načtení. Vstupenku proto nekopírujte a nesdílejte; za zneužití kopie Provozovatel ani Pořadatel neodpovídají.
2. U zvýhodněných vstupenek (dítě, ZTP apod.) je držitel povinen na vyžádání prokázat nárok na slevu. Neprokáže-li jej, může mu Pořadatel vstup odepřít nebo požadovat doplacení rozdílu.
3. Držitel vstupenky je povinen dodržovat Všeobecné pokyny, provozní řád místa konání a pokyny Pořadatele a pořadatelské služby.
4. Vstupenky je zakázáno dále prodávat za cenu vyšší, než za kterou byly pořízeny, a nabízet je ke komerčnímu dalšímu prodeji bez souhlasu Pořadatele. Provozovatel neodpovídá za platnost vstupenek získaných mimo Prodejní systém.

6. Vyloučení práva odstoupit od smlouvy

1. Zákazník, který je spotřebitelem, **nemá právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů** podle § 1829 OZ, neboť jde o smlouvu o využití volného času, podle níž je plněno v určeném termínu (§ 1837 písm. j) OZ). Totéž platí pro služby Provozovatele s nákupem vstupenky spojené.
2. Tím nejsou dotčena práva zákazníka při zrušení nebo přesunutí akce (čl. 7) ani možnost vrátit vstupenku, pokud ji Pořadatel u konkrétní akce připouští (čl. 8).

7. Zrušení, přesunutí a změna akce

1. O zrušení, přesunutí nebo změně akce rozhoduje Pořadatel, který za ně odpovídá. Zákazníci jsou o nich informováni zpravidla e-mailem na adresu z objednávky, případně na prodejní stránce akce.
2. **Zrušení akce:** zákazník má nárok na vrácení vstupného a ceny doplňkových služeb podle odstavce 5. Vrácení zajišťuje Provozovatel stejným způsobem, jakým bylo zaplaceno (na platební kartu, u platby převodem na bankovní účet, který zákazník Provozovateli sdělí), zpravidla do 30 dnů od zrušení akce.

3. **Přesunutí akce na jiný termín:** vstupenka zůstává platná pro náhradní termín. Provozovatel přesunutí oznámí zákazníkovi e-mailem na adresu z objednávky. Zákazník, kterému náhradní termín nevyhovuje, může požádat o vrácení vstupného **do 30 dnů ode dne, kdy mu bylo přesunutí oznámeno**, nejpozději však před začátkem náhradního termínu; žádost podá e-mailem Provozovateli (info@cremg.eu) s uvedením čísla objednávky. Po uplynutí lhůty platí vstupenka pro náhradní termín. Stejně lze postupovat při podstatné změně akce, zejména místa konání nebo hlavního účinkujícího.
4. Vstupné podle odstavců 2 a 3 vrací zákazníkovi **Provozovatel**, a to i v případě, že prostředky z prodeje vstupenek již předal Pořadateli. Tím není dotčena povinnost Pořadatele uhradit Provozovateli vrácené částky podle smlouvy mezi nimi; tato povinnost nemá vliv na nárok zákazníka ani na lhůtu vrácení.
5. Při zrušení akce a při vrácení vstupného podle odstavce 3 vrátí Provozovatel spolu se vstupným i cenu **doplňkových služeb**: služby FAST TRACK (čl. 11) a pojištění vstupenek, pokud pojistitel pojištění ke vstupence zruší (čl. 10). Servisní poplatek (čl. 3 odst. 2) a cena zaslání vstupenek poštou se nevracejí, neboť jde o služby již poskytnuté, ledaže právní předpis stanoví jinak. Ponechá-li si zákazník při přesunutí akce vstupenku, platí FAST TRACK pro náhradní termín. Náhrada dalších nákladů (doprava, ubytování apod.) se neposkytuje.
6. Drobné změny programu (pořadí vystoupení, časový harmonogram, doprovodný program) nejsou důvodem k vrácení vstupného.

8. Vrácení vstupenky z vůle zákazníka

1. Vstupenku nelze vrátit ani vyměnit, ledaže to Pořadatel u konkrétní akce připouští. Pravidla vracení (zda je vrácení možné a případný stornopoplatek) jsou uvedena na prodejní stránce akce u dokončení objednávky.
2. Připouští-li Pořadatel vrácení, zákazník o něj požádá e-mailem Pořadatele nebo Provozovatele s uvedením čísla objednávky. Po schválení se vstupenka zneplatní a vstupné snížené o stornopoplatek se vrátí způsobem podle čl. 7 odst. 2. Servisní poplatek se nevrací.
3. Pro případ, že se zákazník nemůže akce zúčastnit ze zdravotních či jiných vážných důvodů, lze při nákupu sjednat pojištění vstupenek (čl. 10).

9. Reklamace

1. Nedorazí-li vstupenky do 1 hodiny od zaplacení, zkontroluje zákazník složku nevyžádané pošty a sekci Moje vstupenky. Pokud vstupenky nenajde, kontaktuje Provozovatele na info@cremg.eu. Provozovatel vstupenky doručí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin, a je-li to možné, před začátkem akce.
2. Vadu vstupenky (např. chybné údaje o akci, nečitelný QR kód) je třeba uplatnit u Provozovatele bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději před začátkem akce. Provozovatel vadnou vstupenku nahradí novou, a není-li to možné, vrátí zaplacenou cenu.

3. Ztracenou nebo smazanou elektronickou vstupenku si zákazník může znovu stáhnout v sekci Moje vstupenky. Ztracené vytištěné vstupenky se nenahrazují; lze použít elektronickou vstupenku.
4. Reklamace týkající se akce samotné (průběh, obsah, kvalita, organizace) řeší Pořadatel. Provozovatel je na žádost Pořadateli předá a zákazníkovi sdělí jeho kontakt.
5. Provozovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, a o vyřízení zákazníka informuje e-mailem.

10. Pojištění vstupenek

1. U vybraných akcí lze s nákupem sjednat pojištění vstupenek, které poskytuje **ERGO Pojišťovna, a.s.** Pojištění kryje zejména případy, kdy se zákazník nemůže akce zúčastnit z důvodu náhlého onemocnění, úrazu nebo jiné pojistné události vymezené v pojistných podmínkách. Nevztahuje se na zrušení nebo přesunutí akce Pořadatelem.
2. Pojistnou smlouvu uzavírá zákazník s pojistitelem; Provozovatel umožňuje její sjednání při nákupu a vybírá pojistné spolu s cenou objednávky. Rozsah pojištění, výluky a postup při pojistné události stanoví pojistné podmínky, na které vede odkaz v pokladně; pojistnou smlouvu zasílá pojistitel zákazníkovi e-mailem. Pojistnou událost zákazník hlásí přímo pojistiteli.
3. Je-li vstupenka vrácena podle čl. 7 nebo 8, pojištění k ní se ruší, pokud to pojistné podmínky umožňují. Při vrácení vstupného podle čl. 7 se vrací i pojistné zrušeného pojištění (čl. 7 odst. 5).

11. FAST TRACK — prioritní vstup

1. U akcí, kde je to v pokladně nabízeno, si zákazník může ke vstupenkám koupit službu **FAST TRACK**, kterou poskytuje Provozovatel. FAST TRACK opravňuje držitele platné vstupenky k **rychlejšímu odbavení samostatným (prioritním) vstupem**, který zajišťuje obsluha Provozovatele.
2. FAST TRACK se kupuje vždy ke **všem vstupenkám v objednávce**; jeho cena za vstupenku včetně DPH je uvedena v pokladně. Doprovod ZTP má FAST TRACK spolu s držitelem vstupenky ZTP bez příplatku. Počet FAST TRACK je omezený (nejvýše 10 % kapacity akce v každém dni), aby byl průchod opravdu rychlý.
3. Prioritní vstup se otevírá **současně s běžnými vstupy** pro veřejnost (nikoli s VIP vstupy). FAST TRACK **neopravňuje k dřívějšímu vstupu** do místa konání ani ke vstupu do VIP prostor. Samotný FAST TRACK bez platné vstupenky ke vstupu na akci neopravňuje.
4. Vstupenky s FAST TRACK jsou označeny nápisem **FAST-TRACK** na vstupence i při odbavení.
5. Při zrušení akce Provozovatel vrátí i cenu FAST TRACK. Při přesunutí akce platí FAST TRACK pro náhradní termín; vrací-li se vstupné podle čl. 7 odst. 3, vrací se i cena FAST TRACK. Při vrácení vstupenky z vůle zákazníka (čl. 8) se cena FAST TRACK nevrací. Nebyl-li prioritní vstup na místě z důvodu na straně Provozovatele v provozu, vrátí Provozovatel cenu FAST TRACK na žádost zákazníka podanou do 14 dnů po akci.

12. Mimosoudní řešení sporů

1. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Příslušným subjektem je **Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, web adr.coi.cz.
2. Dozor nad dodržováním povinností Provozovatele vykonává Česká obchodní inspekce, v oblasti ochrany osobních údajů Úřad pro ochranu osobních údajů.

13. Osobní údaje

1. Osobní údaje zákazníků zpracovává Provozovatel v rozsahu nezbytném pro vyřízení objednávky a předává je Pořadateli příslušné akce. Podrobnosti uvádějí Zásady zpracování osobních údajů.

14. Závěrečná ustanovení

1. Provozovatel může Podmínky měnit. Na objednávku se vždy použije znění účinné v okamžiku jejího odeslání; to je uloženo u objednávky a zasláno zákazníkovi s vstupenkami.
2. Je-li některé ustanovení Podmínek neplatné nebo neúčinné, ostatní ustanovení tím nejsou dotčena.
3. Smlouva a Podmínky se řídí právem České republiky. Spory, které se nepodaří vyřešit smírně nebo mimosoudně, rozhodují obecné soudy České republiky; tím nejsou dotčena práva spotřebitele podle předpisů Evropské unie.
4. Tyto Podmínky jsou účinné od 13. 11. 2026 (verze 2026-11-13).