

Obchodní podmínky – Zákazník

Verze: září 2026

1. Provozovatel a smluvní strany

- 1.1. Provozovatelem platformy All4ticket na www.all4ticket.com je All 4 ticket s.r.o., IČO 29551111, DIČ CZ29551111, se sídlem Žižkova 303, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 98114 (dále „All4ticket“).
- 1.2. Zákazníkem je osoba objedávající Vstupenku nebo Poukaz prostřednictvím All4ticket. Spotřebitelem je Zákazník, který jedná mimo rámec podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání.
- 1.3. Organizátorem je pořadatel Akce nebo poskytovatel služby, jehož název nebo jméno, identifikační údaje a kontakty jsou uvedeny u konkrétní nabídky. Smlouva o účasti na Akci nebo poskytnutí služby vzniká mezi Zákazníkem a Organizátorem.
- 1.4. All4ticket zprostředkovává prodej jménem a na účet Organizátora a zajišťuje související administrativu. Za uskutečnění Akce a kvalitu služby odpovídá Organizátor. All4ticket odpovídá za své vlastní povinnosti; žádné ustanovení nevylučuje odpovědnost, kterou podle zákona nelze vyloučit.

2. Nabídka a základní pojmy

- 2.1. Akcí je kulturní, sportovní, gastronomická, společenská nebo jiná událost pořádaná Organizátorem.
- 2.2. Vstupenkou je elektronický doklad s jedinečným identifikátorem opravňující držitele ke vstupu na uvedenou Akci za podmínek konkrétní nabídky.
- 2.3. Poukazem je elektronický doklad opravňující držitele k využití služby nebo hodnoty u Organizátora. Nabídka stanoví jeho hodnotu nebo rozsah plnění, platnost, případnou nutnost rezervace a omezení využití.
- 2.4. Přenositelnost, vazba na jméno, podmínky zvýhodněného vstupu a případné postupné čerpání Poukazu musí být uvedeny v nabídce před objednávkou. Způsob vypořádání nevyčerpané hodnoty se řídí zveřejněnými podmínkami nabídky a zákonnými právy Zákazníka.

3. Objednávka a uzavření smlouvy

- 3.1.** Zákazník vybere nabídku, druh a počet dokladů, vyplní požadované údaje a před odesláním zkontroluje a případně opraví objednávku. Případná omezení počtu dokladů jsou uvedena v nákupním rozhraní.
- 3.2.** Před odesláním objednávky jsou dostupné tyto podmínky, podmínky nabídky, případná pravidla Organizátora a informace o zpracování osobních údajů. Odeslání objednávky musí být jednoznačně označeno jako závazek k platbě.
- 3.3.** Objednávka je návrhem na uzavření smlouvy. Smlouva vzniká po zaplacení odesláním potvrzení o přijetí objednávky jménem Organizátora na e-mail Zákazníka. Automatické potvrzení přijetí nezaplacené objednávky samo o sobě přijetím návrhu není.
- 3.4.** Zákazník obdrží potvrzení obsahující údaje o objednávce a znění podmínek vztahující se k nákupu, nebo jejich přílohu umožňující uchování v nezměněné podobě. Smlouva se uzavírá v češtině. Údaje o objednávce uchovávají All4ticket a Organizátor v rozsahu a po dobu uvedené v zásadách ochrany osobních údajů.
- 3.5.** Nákup nevyžaduje registraci, pokud ji rozhraní výslovně nevyžaduje. Je-li účet dostupný, Zákazník chrání své přihlašovací údaje a uvádí pravdivé a aktuální údaje.

4. Cena a platební metody

- 4.1.** Konečná cena včetně příslušných daní je zobrazena před odesláním objednávky. All4ticket Zákazníkovi neúčtuje servisní poplatek za nákup ani elektronické doručení. Samostatný poplatek za prodloužení Poukazu upravuje článek 7.
- 4.2.** Cena se hradí bankovním převodem nebo prostřednictvím platební brány, pokud je tato metoda v nákupním rozhraní dostupná. Zákazník se řídí zobrazenými platebními pokyny a termínem úhrady.
- 4.3.** Provozovatelem platební brány je poskytovatel platebních služeb nabízený u zvolené platební metody v objednávkovém procesu. Konkrétní podporované metody jsou zobrazeny při platbě. Údaje o kartě zadává Zákazník do zabezpečeného prostředí poskytovatele; All4ticket kompletní údaje karty neuchovává.
- 4.4.** Platba převodem je uhrazena připsáním částky na účet uvedený v pokynech. U platební brány rozhoduje potvrzení úspěšné platby poskytovatelem. Při neúspěšné platbě není doklad vystaven jako zaplacený. Při nejasném výsledku Zákazník kontaktuje podporu před opakováním platby.
- 4.5.** Není-li objednávka včas zaplacená, může být zrušena. Pokud nelze přijmout již zaplacenou objednávku, vrátí se uhrazená částka bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od oznámení jejího nepřijetí.

5. Elektronické doručení

- 5.1.** Potvrzení a Vstupenka nebo Poukaz se doručují bezplatně na e-mail zadáný v objednávce. Při převodu jsou odeslány nejpozději do 3 pracovních dnů od připsání platby. Při platbě přes bránu jsou odeslány bez zbytečného odkladu po potvrzení úspěšné platby.
- 5.2.** Při nedoručení po platbě přes bránu do 24 hodin, nebo po převodu ve lhůtě podle článku 5.1, Zákazník kontaktuje help@all4ticket.com a uvede číslo objednávky a údaje umožňující dohledat platbu. Koná-li se Akce dříve, kontaktuje podporu ihned. Prověří také složku nevyžádané pošty.
- 5.3.** All4ticket zajistí prověření a opětovné doručení či opravu. Pokud bez zavinění Zákazníka nedojde k včasnému doručení a Zákazník nemůže plnění využít, Organizátor zajistí vrácení uhrazené ceny. Při chybě na straně Zákazníka poskytne All4ticket přiměřenou součinnost; zákonná práva tím nejsou dotčena.
- 5.4.** Objednávky krátce před konáním Akce musí být nastaveny tak, aby nabízená platební metoda a způsob doručení umožnily včasné využití dokladu.

6. Použití dokladu

- 6.1.** Doklad se předkládá způsobem uvedeným v nabídce. Organizátor může ověřit splnění podmínek konkrétního druhu vstupu nebo služby.
- 6.2.** Jedinečný kód je nutné chránit před zneužitím. U jednorázové Vstupenky opakované předložení již použitého kódu nezakládá další nárok na vstup. U Poukazu rozhoduje rozsah čerpání uvedený v nabídce.
- 6.3.** Zákazník dodržuje předem zpřístupněná přiměřená provozní a návštěvní pravidla Organizátora. Pouhé rozhodnutí nevyužít doklad nezakládá právo na vrácení ceny, pokud je nestanoví nabídka nebo zákon.

7. Platnost a prodloužení Poukazu

- 7.1.** Poukaz lze využít v době uvedené platnosti. Nutnost rezervace a podmínky čerpání uvádí konkrétní nabídka.
- 7.2.** Pokud nabídka nestanoví jinak, lze na help@all4ticket.com požádat o prodloužení nejpozději poslední den původní platnosti. Prodloužení je možné pouze jednou a schvaluje je Organizátor; nárok na schválení nevzniká automaticky.
- 7.3.** Včas podanou žádost lze vyřídit po uplynutí původní platnosti. Nová platnost se počítá od původního konce platnosti a lze ji prodloužit nejvýše o jeden kalendářní měsíc. Potvrzení vždy stanoví konkrétní nové datum.
- 7.4.** Konečný poplatek včetně případné DPH činí 20 % původní hodnoty Poukazu. Hradí se až po schválení podle zaslaných pokynů. Prodloužení je účinné po zaplacení a All4ticket zašle potvrzení e-mailem. Do té doby nelze Poukaz po původním konci platnosti čerpat.

- 7.5.** Po uplynutí původní platnosti již nelze podat novou žádost. Pokud prodloužení nebude možné potvrdit a umožnit čerpání před novým koncem platnosti, poplatek se nevybírání; již uhrazený poplatek se vrátí.

8. Odstoupení spotřebitele od smlouvy

- 8.1.** U služeb souvisejících s využitím volného času poskytovaných v konkrétním termínu nebo období se podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku neuplatní právo na odstoupení do 14 dnů bez udání důvodu. Tato výjimka se vztahuje typicky na Vstupenky na konkrétní Akci.
- 8.2.** U Poukazů se právo posuzuje podle povahy konkrétního plnění. Samotné elektronické doručení nebo označení dokladu jako Poukaz právo nevyklučuje. Pokud neplatí zákonná výjimka, může spotřebitel odstoupit ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy o službě. Případné jiné zákonné počátky a prodloužení lhůty nejsou dotčeny.
- 8.3.** Odstoupení lze oznámit Organizátorovi nebo prostřednictvím help@all4ticket.com jednoznačným prohlášením. Zákazník může použít připojený formulář; jeho použití není povinné. Pro zachování lhůty stačí oznámení včas odeslat.
- 8.4.** Organizátor vrátí přijaté peněžní prostředky nejpozději do 14 dnů od oznámení odstoupení stejným způsobem, pokud Zákazník nesouhlasí s jiným bezplatným způsobem. All4ticket může vrácení provést jeho jménem.
- 8.5.** Začne-li na výslovnou žádost spotřebitele poskytování služby před koncem lhůty a jsou splněny zákonné informační podmínky, může při odstoupení vzniknout povinnost uhradit poměrnou část poskytnutého plnění. Zánik práva po úplném poskytnutí služby vyžaduje splnění zákonných podmínek včetně předchozího souhlasu a poučení.

9. Reklamace a zákaznická podpora

- 9.1.** Podpora All4ticket: help@all4ticket.com, telefon 725 550 607. Požadavky k platbě, objednávce a doručení řeší All4ticket. Za reklamace Akce nebo služby odpovídá Organizátor; kontakt je uveden u nabídky a v potvrzení.
- 9.2.** All4ticket přijímá také reklamace plnění Organizátora a předává je bez zbytečného odkladu Organizátorovi. Organizátor pověřuje All4ticket jejich přijetím. Zákazník může reklamaci uplatnit přímo u Organizátora.
- 9.3.** Zákazník popíše vadu, požadovaný způsob řešení a uvede údaje k identifikaci objednávky a kontakt pro odpověď. Uplatnění není podmíněno použitím konkrétního formuláře.

- 9.4.** Zákazník dostane potvrzení o uplatnění reklamace a jejím obsahu a následně potvrzení o způsobu vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí. Spotřebitelská reklamace včetně odstranění vady a informování spotřebitele musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů, není-li v konkrétním případě dohodnuta delší lhůta. Zákonné následky marného uplynutí lhůty nejsou dotčeny.

10. Zrušení nebo změna Akce

- 10.1.** Organizátor informuje Zákazníka bez zbytečného odkladu o zrušení nebo změně termínu. Při zrušení nebo změně termínu má Zákazník právo na vrácení celé uhrazené ceny, nebo může dobrovolně přijmout nabídnuté náhradní plnění.
- 10.2.** Požadavek lze zaslat Organizátorovi nebo help@all4ticket.com bez zbytečného odkladu. Není stanovena krátká propadná lhůta; zákonná práva a lhůty zůstávají zachovány. Při změně termínu se vrácení vztahuje na doklad, který nebyl využit v náhradním termínu.
- 10.3.** Organizátor zajistí vrácení nejpozději do 14 dnů od uplatnění oprávněného požadavku. Platba se vrací původním způsobem, pokud to lze, jinak po dohodě jiným bezplatným způsobem. All4ticket může vrácení provést jménem Organizátora.
- 10.4.** U jiných změn nabídky se práva posuzují podle jejich povahy a zákona. Toto ustanovení neomezuje další zákonné nároky Zákazníka.

11. Osobní údaje a newsletter

- 11.1.** Podrobnosti obsahují samostatné Zásady ochrany osobních údajů na <https://all4ticket.com/ochrana-osobnich-udaju/> a Zásady používání cookies na <https://all4ticket.com/cookies/>.
- 11.2.** Provozní zprávy k objednávce, doručení a změnám Akce jsou odděleny od marketingu. Souhlas s newsletterem All4ticket a případný souhlas s newsletterem konkrétního Organizátora jsou samostatné, dobrovolné a odvolatelné. Nejsou podmínkou nákupu.
- 11.3.** Pro newsletter All4ticket používá službu Ecomail. Případné zpracování pomocí AI a konkrétní příjemci údajů jsou popsáni v Zásadách ochrany osobních údajů podle skutečně používaných služeb. Tyto podmínky samy nenahrazují právní základ zpracování ani marketingový souhlas.

12. Spory a závěrečná ustanovení

- 12.1.** Spotřebitel může využít mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát — oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>. Právo obrátit se na soud zůstává zachováno.

12.2. Vztahy se řídí právem České republiky. Volba práva nezabavuje spotřebitele ochrany přiznané kogentními předpisy, které by se jinak použily.

12.3. Na nákup se použije verze podmínek účinná při uzavření smlouvy. Pozdější změny se na již uzavřené smlouvy nevztahují bez dohody nebo zákonného důvodu.

Neplatnost části neovlivňuje ostatní ustanovení, umožňuje-li to povaha dokumentu.

Příloha: vzorové oznámení odstoupení

Adresát: Organizátor uvedený v potvrzení objednávky; oznámení lze doručit přes help@all4ticket.com nebo All 4 ticket s.r.o., Žižkova 303, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí.

Oznamuji, že odstupuji od smlouvy o poskytnutí následující služby / Poukazu:

- Organizátor a služba: _____
- Číslo objednávky: _____
- Datum uzavření smlouvy: _____
- Jméno a příjmení Zákazníka: _____
- Adresa Zákazníka: _____
- E-mail pro komunikaci: _____
- Datum: _____
- Podpis, pouze při listinném podání: _____

Formulář se použije pouze tam, kde právo na odstoupení není zákonem vyloučeno.