

Směrnice ředitele č. 9/2026

ze dne 04.06.2026

kterou se stanovují

Všeobecné obchodní podmínky pro prodej vstupenek do objektů Muzea města Brna a pro prodej dárkových předmětů

1. UVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále „*Obchodní podmínky*“) upravují v souladu s § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále „*Občanský zákoník*“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklých v souvislosti nebo na základě smlouvy na nákup vstupenek do Objektů Muzea města Brna a na poskytnutí plnění v podobě služby nabízené Prodávajícím dle výběru Zákazníka (dále „*Smlouva na nákup vstupenek a na plnění*“) a kupní smlouvy na dárkové předměty (dále „*Kupní smlouva na dárkové předměty*“) uzavírané mezi:

Muzeum města Brna, příspěvková organizace

se sídlem: Špilberk 210/1, 662 24 Brno

IČ: 00101427

DIČ: CZ 00101427

bankovní spojení: KB Brno-město č.ú. 9537-621/0100

zapsáno ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně,
spis. zn. Pr 34

(dále „**Prodávající**“), na straně jedné

a

třetí osobou (dále „**Zákazník**“), na straně druhé

- 1.2. Tyto Obchodní podmínky jsou zveřejněny na internetové stránce https://www.brnoid.cz/docs/muzeum_obchodni_podminky.pdf. Zákazník vytvořením Objednávky ve smyslu těchto Obchodních podmínek potvrzuje, že se seznámil s jejich obsahem (nedílnou součástí Obchodních podmínek jsou Sdělení před uzavřením Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění a Kupní smlouvy na dárkové předměty a informace uvedené na Webovém rozhraní), že s nimi výslovně a bez výhrad souhlasí, a to ve znění platném a účinném v okamžiku vytvoření Objednávky ve smyslu těchto Obchodních podmínek. Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění a Kupní smlouvy na dárkové

předměty.

- 1.3. Pro účely těchto Obchodních podmínek mají níže uvedené termíny význam definovaný v tomto ustanovení:

„**Smlouva na nákup vstupenek a na plnění**“ je smlouvou uzavřenou mezi Zákazníkem a Prodávajícím, jejímž předmětem je závazek Prodávajícího dodat Zákazníkovi Vstupenku a poskytnout Zákazníkovi plnění zejména v podobě umožnění vstupu do Objektu Muzea města Brna nebo na výstavu či akci a v podobě uskutečnění prohlídky (dále jen „Akce nebo prohlídka“) dle výběru Zákazníka a závazek Zákazníka zaplatit za Vstupenku sjednanou cenu za podmínek stanovených ve Smlouvě na nákup vstupenek a na plnění a v těchto Obchodních podmínkách;

„**Kupní smlouva na dárkové předměty**“ je smlouvou uzavřenou mezi Zákazníkem a Prodávajícím, jejímž předmětem je závazek Prodávajícího předat Zákazníkovi Dárkový předmět a umožnit Zákazníkovi nabýt k Dárkovému předmětu vlastnické právo oproti zaplacení kupní ceny Zákazníkem za podmínek stanovených v Kupní smlouvě na dárkové předměty a v těchto Obchodních podmínkách;

„**Zákazníkem**“ se rozumí osoba, která má zájem o koupi Vstupenky či Dárkového předmětu a/nebo ji/jej zakoupila jakož i osoba, která je držitelem Vstupenky;

„**Běžnou cenou vstupenky**“ se rozumí cena Vstupenky na základní vstup;

„**Zlevněnou cenou vstupenky**“ se rozumí snížená cena Vstupenky na vstup, kterou je možné uplatnit pro kategorie uvedené na Webovém rozhraní a na jednotlivých Pokladnách;

„**Spotřebitelem**“ se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu na nákup vstupenek a na plnění anebo Kupní smlouvu na dárkové předměty s Prodávajícím nebo s ním jinak jedná;

„**Voucher**“ je listinou vystavenou Prodávajícím v elektronické podobě, která držiteli voucheru slouží k plné anebo částečné úhradě ceny Vstupenky či ceny Dárkového předmětu Prodávajícího ve výši jeho nominální hodnoty;

„**Občanský zákoník**“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů;

„**Vstupenkou**“ je vstupenka v listinné nebo elektronické podobě opravňující Zákazníka k jednorázovému vstupu do objektu Muzea města Brna nebo na Akci nebo prohlídku, kterou lze zakoupit prostřednictvím Webové stránky nebo na Pokladně, přičemž Vstupenky na vybrané Akce nebo prohlídky lze zakoupit výhradně prostřednictvím Webové stránky;

„**Pokladnou**“ se rozumí prodejní místo Prodávajícího umístěné v jednotlivých Objektech Muzea města Brna s otevírací dobou uvedenou na webovém portále a prodejní místo Prodávajícího umístěné mimo objekty Muzea města Brna během speciálních akcí s otevírací dobou individuálně určenou dle podmínek dané akce;

„**Objektem Muzea města Brna**“ se rozumí Hrad Špilberk, vila Tugendhat, Arnoldova vila, vila Wittal a Měnínská brána;

„**Webovou stránkou**“ se rozumí internetové stránky Prodávajícího umístěné na adrese <https://www.brnoid.cz/>;

„**Webové rozhraní**“ znamená rozhraní internetové stránky Prodávajícího

umístěné na adrese <https://www.brno.cz/>.

Ostatní nedefinované pojmy mají svůj obvyklý jazykový význam, pokud z kontextu nelze dovodit jinak.

- 1.4. Vztahy a práva a povinnosti těmito Obchodními podmínkami výslovně neupravené se řídí Občanským zákoníkem.
- 1.5. Tyto Obchodní podmínky dále upravují práva a povinnosti smluvních stran při využívání Webové stránky a další související právní vztahy.
- 1.6. Pokud Smlouva na nákup vstupenek a na plnění nebo Kupní smlouva na dárkové předměty upravuje otázku řešenou Obchodními podmínkami odlišně, mají tato odchylná ustanovení přednost před ustanoveními těchto Obchodních podmínek. Znění Obchodních podmínek může Prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Obchodních podmínek.

2. NÁKUP VSTUPENKY PROSTŘEDNICTVÍM WEBOVÉ STRÁNKY

- 2.1. Zákazník provede objednávku Vstupenky a její zaplacení prostřednictvím Webového rozhraní. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k provedení Objednávky jsou také patrné z Webového rozhraní.
- 2.2. Při nákupu Vstupenky prostřednictvím Webové stránky probíhá platba on-line (prostřednictvím platební brány) anebo prostřednictvím Voucheru.
- 2.3. V prvním kroku Zákazník vybere Akce nebo prohlídky, případně vybere jazyk prohlídky a termín Akce nebo prohlídky, dále vybere typ Vstupenky (základní nebo zlevněná), zadá počet kusů a dále postupuje tlačítkem „Přidat vstupenky do košíku“.
- 2.4. Při nákupu s platbou prostřednictvím Voucheru se Zákazník v následujícím kroku přihlásí ke svému již existujícímu účtu na Brno id, dále vyplní kód Voucheru a pokračuje tlačítkem „Dohledat“. Aktivací tlačítka „Potvrdit platbu“ dochází k vytvoření objednávky Vstupenky a Zákazníkovi bude Cena vstupenek odečtena z hodnoty Voucheru.
- 2.5. Při nákupu s platbou on-line (prostřednictvím platební brány) Zákazník v následujícím kroku klikne na tlačítko „Platit online“, dále vyplní svou e-mailovou adresu a telefonní číslo, je-li vyžadováno u projektově dotované akce, a to v případě nákupu bez přihlášení, nebo se přihlásí ke svému již existujícímu účtu v systému BrnoID v případě nákupu s přihlášením. Prodávající upozorňuje Zákazníka, že e-mailovou adresu, kterou uvede v objednávce, je možné měnit pouze do okamžiku, kdy přistoupí k provedení platby. Aktivací tlačítka „Potvrzují placení“ dochází k vytvoření objednávky Vstupenky (objednávka dle odst. 2.5. a 2.6. čl. II. v těchto Obchodních podmínkách též jen „Objednávka“) a Zákazník může přistoupit k platbě.
- 2.6. Prodávající upozorňuje Zákazníka, že Objednávku činí bez uvedení způsobu dopravy, neboť Vstupenky se doručují vždy pouze prostřednictvím e-mailové zprávy na adresu, kterou uvedl v Objednávce.
- 2.7. Bezprostředně po zaplacení celkové částky za vybrané Vstupenky (v těchto Obchodních podmínkách též jen „Cena vstupenek“) ze strany Zákazníka dochází k přijetí Objednávky Prodávajícím, o čemž je Zákazník informován na Webovém rozhraní, ze kterého odeslal Objednávku, ihned po provedení platby. Současně je Zákazníkovi prostřednictvím e-mailové zprávy doručené na jeho e-mailovou adresu uvedenou v Objednávce

zasláno potvrzení o přijetí Objednávky ze strany Prodávajícího a o uzavření Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění. Smlouva na nákup vstupenek a na plnění je uzavřena okamžikem zaplacení Ceny vstupenek. Součástí Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění je Objednávka, potvrzení o přijetí Objednávky a tyto Obchodní podmínky.

- 2.8. Vstupenka je vystavena ke dni zaplacení Ceny vstupenek. Zákazníkovi je ihned po zaplacení Ceny vstupenek prostřednictvím e-mailové zprávy dle předchozího odst. 2.7 zaslán odkaz ke stažení Vstupenky v elektronické podobě ve formátu PDF s platným QR kódem. Za doručení Vstupenky Zákazníkovi se považuje doručení e-mailové zprávy obsahující odkaz ke stažení Vstupenky ve formátu PDF. Náklady spojené s dodáním Vstupenky nese Prodávající.
- 2.9. Prodávající neodpovídá za nedoručení Vstupenky na e-mail Zákazníka v případě, že Zákazník zadá chybné údaje nebo vyskytnou-li se technické problémy na straně poskytovatele internetových služeb.
- 2.10. Prodávající upozorňuje, že nákup Vstupenky na konkrétní termín Akce nebo prohlídky prostřednictvím Webové stránky je možné učinit nejpozději 60 minut před zahájením příslušné Akce nebo prohlídky, nebo do vyprodání.
- 2.11. Zákazník bere na vědomí, že Prodávající vylučuje ve smyslu § 1726 Občanského zákoníku uzavření Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění bez sjednání všech jejích náležitostí stanovených Občanským zákoníkem.
- 2.12. Provozní řád e-shopu Brno id je dostupný na vyžádání u provozovatele portálu Brno id.

3. NÁKUP DÁRKOVÉHO PŘEDMĚTU PROSTŘEDNICTVÍM WEBOVÉ STRÁNKY

- 3.1. Zákazník provede objednávku Dárkového předmětu a její zaplacení prostřednictvím Webového rozhraní. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k provedení objednávky jsou také patrné z Webového rozhraní.
- 3.2. Při nákupu Dárkového předmětu prostřednictvím Webové stránky probíhá platba on-line (prostřednictvím platební brány).
- 3.3. V prvním kroku Zákazník vybere Dárkový předmět, zadá počet kusů a dále postupuje tlačítkem „Přidat do košíku“.
- 3.4. Při nákupu s platbou on-line (prostřednictvím platební brány) Zákazník v následujícím kroku klikne na tlačítko „Platit online“, dále vyplní svou e-mailovou adresu a případně další požadované údaje v případě nákupu bez přihlášení, nebo se přihlásí ke svému již existujícímu účtu v systému Brno iD v případě nákupu s přihlášením. Prodávající upozorňuje Zákazníka, že e-mailovou adresu, kterou uvede v objednávce, je možné měnit pouze do okamžiku, kdy přistoupí k provedení platby. Aktivací tlačítka „Potvrzují placení“ dochází k vytvoření objednávky Dárkového předmětu (v těchto Obchodních podmínkách též jen „Objednávka“) a Zákazník může přistoupit k platbě.
- 3.5. Zákazník v rámci Objednávky zvolí způsob dopravy Dárkového předmětu, pokud je nabízen, a způsob platby.
- 3.6. Bezprostředně po zaplacení celkové částky za vybraný Dárkový předmět (v těchto Obchodních podmínkách též jen „Cena dárkového předmětu“) ze

strany Zákazníka dochází k přijetí Objednávky Prodávajícím, o čemž je Zákazník informován na Webovém rozhraní, ze kterého odeslal Objednávku, ihned po provedení platby. Současně je Zákazníkovi prostřednictvím e-mailové zprávy doručené na jeho e-mailovou adresu uvedenou v Objednávce zasláno potvrzení o přijetí Objednávky ze strany Prodávajícího a o uzavření Kupní smlouvy na dárkové předměty. Kupní smlouva na dárkové předměty je uzavřena okamžikem zaplacení Ceny dárkového předmětu. Součástí Kupní smlouvy na dárkové předměty je Objednávka, potvrzení o přijetí Objednávky a tyto Obchodní podmínky.

- 3.7. Dárkový předmět bude Zákazníkovi doručen způsobem dopravy zvoleným v Objednávce. Náklady spojené s dodáním Dárkového předmětu nese Zákazník, není-li uvedeno jinak.
- 3.8. Prodávající neodpovídá za nedoručení Dárkového předmětu v případě, že Zákazník zadá chybné údaje nebo vyskytnou-li se technické problémy na straně poskytovatele internetových služeb nebo dopravce.
- 3.9. Provozní řád e-shopu BrnoID je dostupný na vyžádání u provozovatele portálu BrnoID.

4. NÁKUP VSTUPENKY A DÁRKOVÉHO PŘEDMĚTU NA POKLADNĚ

- 4.1. Při nákupu Vstupenky nebo Dárkového předmětu na Pokladně probíhá platba hotově, platební kartou anebo prostřednictvím Voucheru.
- 4.2. Při nákupu Vstupenky Zákazník v prvním kroku vybere typ Akce nebo prohlídky, případně vybere jazyk prohlídky a termín Akce nebo prohlídky, dále vybere typ Vstupenky (základní nebo zlevněná), vybere počet kusů a objednávku sdělí pracovníkovi Prodávajícího na Pokladně. Následně Zákazník zaplatí cenu Vstupenky oproti předání vytištěné Vstupenky. Smlouva na nákup vstupenek a na plnění je uzavřena okamžikem zaplacení Ceny vstupenek. Součástí Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění jsou i tyto Obchodní podmínky.
- 4.3. Prodávající upozorňuje, že nákup Vstupenek na konkrétní termín Akce nebo prohlídky na Pokladně je možné učinit nejpozději 60 minut před zahájením příslušné Akce nebo prohlídky, nebo do vyprodání.
- 4.4. Při nákupu Dárkového předmětu Zákazník vybere Dárkový předmět a počet kusů a objednávku sdělí pracovníkovi Prodávajícího na Pokladně. Následně Zákazník zaplatí cenu Dárkového předmětu oproti předání Dárkového předmětu. Kupní smlouva na dárkové předměty je uzavřena okamžikem zaplacení ceny Dárkového předmětu. Součástí Kupní smlouvy na dárkové předměty jsou i tyto Obchodní podmínky.
- 4.5. Zákazník bere na vědomí, že Prodávající vylučuje ve smyslu § 1726 Občanského zákoníku uzavření Smlouvy na nákup vstupenky a na plnění a Kupní smlouvy na dárkové předměty bez sjednání všech jejích náležitostí stanovených Občanským zákoníkem.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Nebude-li výslovně stanoveno jinak, je uvedená Běžná cena vstupenky i Zlevněná cena vstupenky jakož i cena Dárkového předmětu včetně zákonné sazby DPH a zahrnuje veškeré prodejní poplatky, jak je uvedeno na Webovém portále a na Pokladně.

- 5.2. V případě platby hotově, platební kartou anebo prostřednictvím Voucheru při nákupu na Pokladně je Cena vstupenek a cena Dárkového předmětu splatná na výzvu pracovníka Prodávajícího a závazek Zákazníka uhradit Cenu vstupenek či cenu Dárkového předmětu je splněn zaplacením příslušné částky či předáním Voucheru pracovníkovi Prodávajícího na Pokladně.
- 5.3. V případě platby on-line (prostřednictvím platební brány) anebo platby Voucherem při nákupu prostřednictvím Webového portálu je Cena vstupenek splatná odesláním Objednávky prostřednictvím Webového rozhraní a závazek Zákazníka uhradit Cenu vstupenek je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet Prodávajícího či odečtením příslušné částky z hodnoty Voucheru. Platba je zajišťována prostřednictvím smluvního partnera Prodávajícího. Citlivé vstupní údaje, které Zákazník zadává do systému internetového bankovníctví, jsou chráněny platebními branami bank a nedostávají se do prostředí třetích stran. Zpracovatelé plateb vidí pouze informace o transakci, které jim banka s odeslanou transakcí sdělí.
- 5.4. Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy na nákup vstupenky a na plnění (náklady na internetové připojení) jdou k tíži Zákazníka. Náklady spojené s provedením platby Ceny vstupenky dle odst. 5.3 tohoto článku 5. nese Prodávající.

6. POSTUP A PODMÍNKY POSKYTNUTÍ PLNĚNÍ

- 6.1. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu času konání Akce nebo prohlídky v závislosti na druhu Akce nebo prohlídky a na změnu otevírací doby Pokladny.
- 6.2. Vstupenka opravňuje ke vstupu na Akci nebo prohlídku dle specifikací uvedených na této Vstupence včetně přesného data a času konání. Vstupenku, která je vystavena bez určení přesného data a času konání Akce nebo prohlídky, je možné uplatnit pouze v den zakoupení.
- 6.3. Zákazník je povinen se s vytištěnou Vstupenkou nebo Vstupenkou v elektronické formě dostavit na místo zahájení Akce nebo prohlídky v předstihu nejméně 10 minut. Na Webovém portálu mohou být uvedeny jiné podrobnosti týkající se konání a změn.
- 6.4. Pokud se Zákazník nedostaví ve sjednaném termínu (tj. v konkrétní čas, na který je Vstupenka vystavena) na místo konání Akce nebo prohlídky (tj. nejméně 10 minut před zahájením), nebude mu vstup na Akci nebo prohlídku umožněn, prohlídka bude považována za řádně poskytnutou a Prodávajícímu za ni náleží cena v plné výši. Zákazník není oprávněn žádat zpět vrácení Ceny vstupenek či poskytnutí náhradního termínu Akce nebo prohlídky.
- 6.5. Pokud se Zákazník neprokáže před zahájením Akce nebo prohlídky platnou Vstupenkou na daný termín, nebude mu vstup umožněn, Vstupenka na Akci nebo prohlídku bude považována za řádně poskytnutou a Prodávajícímu za ni náleží cena v plné výši.
- 6.6. Doručením či předáním Vstupenky přechází na Zákazníka odpovědnost za její ztrátu, odcizení či poškození, přičemž nárok na poskytnutí plnění v těchto případech zaniká. Jakýkoliv dodatečný zásah na Vstupence ji činí neplatnou. Vstupenka je zneplatněna prvním načtením čárového kódu

uvedeného na Vstupence při vstupu na Akci nebo prohlídku.

- 6.7. V případě Zlevněné ceny vstupenky předloží Zákazník před vstupem na Akci nebo prohlídku osobě provádějící kontrolu Vstupenek platný průkaz opravňující Zákazníka ke slevě. Pokud tento průkaz Zákazník nepředloží a rozdíl mezi Běžnou cenou vstupenky a Zlevněnou cenou vstupenky nedoplatí, nebude mu umožněn vstup na Akci nebo prohlídku, Akce nebo prohlídka bude považována za řádně poskytnutou a Zákazník není oprávněn žádat zpět vrácení Ceny vstupenek či poskytnutí náhradního termínu.
- 6.8. Předložením vstupenky při vstupu na místo konání Akce nebo prohlídky vyjadřuje Zákazník souhlas s pravidly sdělenými pověřeným zaměstnancem Muzea města Brna před zahájením a v průběhu Akce nebo prohlídky. Zákazník je povinen podrobit se veškerým pokynům pracovníka Prodávajícího a provoznímu a návštěvnímu řádu místa konání Akce nebo prohlídky, které jsou dostupné na Webovém portálu na adrese: <https://www.spilberk.cz/navstevni-a-provozni-rad-hradu-spilberk/t1321> pro objekt hradu Špilberk, https://www.tugendhat.eu/wp-content/uploads/2023/09/2023_18_Navstevni-rad-MuMB_VT.pdf pro objekt vily Tugendhat, <https://static.viaaurea.eu/d/muzeumbrna.cz/files/13661.pdf/s-d8346b4e15a5?ts=1751277440> pro objekt Arnoldovy vily, <https://static.viaaurea.eu/d/muzeumbrna.cz/files/10673.pdf/s-c05b38063b0f?ts=1721201398> pro objekt vily Wittal. Pokud uvedené provozní a návštěvní řády místa konání Akce nebo prohlídky upravují otázku řešenou Obchodními podmínkami odlišně, mají tato odchýlná ustanovení přednost před ustanoveními těchto Obchodních podmínek.

7. REKLAMACE DÁRKOVÝCH PŘEDMĚTŮ, VSTUPENEK A POSKYTNUTÉHO PLNĚNÍ A PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 7.1. Prodávající odpovídá Zákazníkovi, že Vstupenka a Dárkový předmět je při převzetí (tj. při doručení Zákazníkovi v elektronické formě či při předání na Pokladně) bez právních a/nebo faktických vad. Prodávající dále odpovídá Zákazníkovi, že plnění v podobě Akce nebo prohlídky bude poskytnuto bez právních a/nebo faktických vad.
- 7.2. Práva Zákazníka z vadného plnění ze Smlouvy na nákup vstupenky a na plnění z Kupní smlouvy na dárkové předměty v těchto Obchodních podmínkách neupravená, se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku. Práva z vadného plnění lze uplatnit u Prodávajícího, a to na Pokladně v objektu hradu Špilberk anebo na emailové adrese info@muzeumbrna.cz.
- 7.3. Bude-li poskytnuté plnění vykazovat vady, má Zákazník právo požadovat nové poskytnutí plnění v podobě Akce nebo prohlídky v jiném termínu či přiměřenou slevu z Ceny vstupenek, a to dle výběru Prodávajícího.
- 7.4. Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízeny bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamacе, pokud se Prodávající se Zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- 7.5. Neodstraní-li Prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Zákazník požadovat slevu z Ceny vstupenek, anebo může od Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění odstoupit.

- 7.6. Přerušlení provozu Webového rozhraní z technických nebo jiných příčin není důvodem pro reklamaci.

8. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ O ZÁVAZCÍCH ZE SMLOUVY NA NÁKUP VSTUPENEK A NA PLNĚNÍ A Z KUPNÍ SMLOUVY NA DÁRKOVÉ PŘEDMĚTY UZAVÍRANÉ SPOTŘEBITELEM

- 8.1. Ustanovení tohoto článku 8 se použijí na Smlouvu na nákup vstupenek a na plnění a na Kupní smlouvu na dárkové předměty, které jsou uzavírány se Zákazníkem, který je Spotřebitelem, a na závazky z ní vzniklé.
- 8.2. Sdělení Prodávajícího před uzavřením Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění a Kupní smlouvy na dárkové předměty pro Spotřebitele:
- náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby Zákazníkovra poskytovatele internetového připojení; Prodávající si neúčtuje jakékoli další poplatky;
 - v případě odstoupení od Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění je Vstupenka zneplatněna, Zákazník náklady spojené s navrácením Vstupenky nenese, neboť ji zpět nevrací,
 - Smlouva na nákup vstupenek a na plnění i Kupní smlouva na dárkové předměty se uzavírá v českém jazyce, pokud není v samotné smlouvě na nákup vstupenek či Kupní smlouvy na dárkové předměty dohodnuto jinak,
 - Smlouva na nákup vstupenek a na plnění v případě nákupu prostřednictvím Webové stránky včetně Obchodních podmínek je Prodávajícím archivována v elektronické podobě,
 - Prodávající není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1 písm. n) Občanského zákoníku,
- 8.3. Je-li Zákazník Spotřebitelem, řídí se vztahy, práva a povinnosti ze Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění a Kupní smlouvy na dárkové předměty těmito Obchodními podmínkami výslovně neupravené Občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů (v případě Kupní smlouvy na dárkové předměty a Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění při nákupu na Pokladně umístěné v Objektech Muzea města Brna zejména ustanoveními § 1810 až 1819 a § 2158 až 2163 Občanského zákoníku a v případě Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění při nákupu prostřednictvím Webové stránky a při nákupu na Pokladně umístěné mimo objekty Muzea města Brna zejména ustanoveními § 1810 až 1867 a § 2158 až 2163 Občanského zákoníku) a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále případně jen „Zákon o ochraně spotřebitele“).
- 8.4. Spotřebitel nemá právo odstoupit od Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění ve smyslu § 1829 Občanského zákoníku ve lhůtě 14 kalendářních dnů od doručení Vstupenky (dle odst. 2.8 článku 2.), jelikož se jedná o smlouvu o využití volného času, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období ve smyslu ust. § 1837 písm. j) Občanského zákoníku.
- 8.5. Práva Zákazníka, který je Spotřebitelem, z vadného plnění ze Smlouvy na nákup vstupenky a na plnění co do vad Vstupenky a z Kupní smlouvy na dárkové předměty (tj. vady Vstupenky a Dárkových předmětů) v těchto

Obchodních podmínkách neupravená, se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku (zejména ustanoveními § 2165 až 2174 Občanského zákoníku) a také Zákonem o ochraně spotřebitele.

- 8.6. Obsahuje-li Dárkový předmět vady, má Zákazník, který je Spotřebitelem, právo na odstranění vady dle své volby na dodáním nového Dárkového předmětu nebo jeho opravou, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo nepřiměřeně nákladný. Prodávající k odstranění vady Dárkový předmět převezme na vlastní náklady a vadu odstraní v přiměřené době po jejím vytknutí.
- 8.7. Obsahuje-li Vstupenka vady, má Zákazník, který je Spotřebitelem, právo na odstranění vady dodáním nové Vstupenky, jelikož odstranění vady opravou Vstupenky je nepřiměřeně nákladné. Prodávající vadu odstraní v přiměřené době po jejím vytknutí, přičemž k odstranění vady Vstupenku nepřebírá, jelikož tuto Zákazník nevrací a Vstupenka je pouze zneplatněna.
- 8.8. Pokud Prodávající odmítl vadu odstranit nebo ji neodstranil v souladu s odst. 8.6. a 8.7. tohoto čl. 8, pokud se vada projeví opakovaně, pokud je vada podstatným porušením Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění či Kupní smlouvy na Dárkové předměty anebo je-li z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka, má Zákazník právo na přiměřenou slevu z Ceny vstupenek či ceny Dárkového předmětu nebo odstoupit od Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění nebo od Kupní smlouvy na dárkové předměty.
- 8.9. Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení sporů (ADR) ze Smlouvy na nákup vstupenky a na plnění a z Kupní smlouvy na Dárkové předměty mezi Prodávajícím a Zákazníkem, je-li Spotřebitelem, je dle § 20e písm. d) Zákona o ochraně spotřebitele, Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ 00020869, internetová adresa: <http://www.coi.cz/> nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.

9. PRÁVA A POVINNOSTI PŘI VYUŽÍVÁNÍ WEBOVÉ STRÁNKY A UKLÁDÁNÍ COOKIES

- 9.1. Prodávající upozorňuje Zákazníky, že při nákupu prostřednictvím Webové stránky, při její návštěvě a při návštěvě Webového portálu je nutné se řídit dále uvedenými pravidly, která vymezují a upřesňují podmínky užívání všech funkčních součástí Webového rozhraní a Webového Portálu.
- 9.2. Zákazník bere na vědomí, že programové vybavení a další součásti tvořící Webové rozhraní a Webový portál jsou chráněny autorským právem. Zákazník se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící Webové rozhraní a Webový portál.
- 9.3. Zákazník není oprávněn při využívání Webového rozhraní a Webového portálu používat mechanismy, programové vybavení nebo jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na provoz Webového rozhraní či Webového portálu. Webové rozhraní a Webový portál je možné užívat jen v rozsahu, který není na úkor práv ostatních zákazníků Prodávajícího a který je v souladu s jeho určením.

- 9.4. Zákazník bere na vědomí, že Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do Webové stránky či Webového portálu nebo v důsledku užití Webové stránky či Webového portálu v rozporu s jejich určením.
- 9.5. Webová stránka i Webový portál ukládá na zařízení Zákazníka textové soubory, obecně nazývané cookies, a to v okamžiku, kdy je začne využívat. Webová stránka i Webový portál si tak na určitou dobu zapamatují úkony, které na nich Zákazník provedl, a preferencí, takže tyto údaje pak nemusí Zákazník zadávat znovu a přeskakovat z jedné stránky na druhou. Soubory cookies slouží k zajištění funkčnosti či zlepšení používání Webové stránky a Webového portálu a také jsou využívány v oblasti reklamy a marketingu.
- 9.6. Používáním Webové stránky a Webového portálu Zákazník souhlasí s ukládáním a používáním souborů cookies. Uložení a používání cookies může Zákazník omezit nebo zablokovat.

10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ, ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ

- 10.1. Prodávající zpracovává a chrání Vaše osobní údaje způsobem zde v článku 10 uvedeným.
- 10.2. S veškerými osobními údaji, které jsou Prodávajícímu sděleny, bude nakládáno v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) a se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.3. Zpracovateli osobních údajů jsou ve vztahu k Prodávajícímu coby správci následující instituce:
 - a) poskytovatel softwarového řešení na správu Webové stránky - Technické sítě Brno, a.s.,
 - b) společnost zajišťující platební služby - Dopravní podnik města Brna, a.s.,
 - c) společnost zajišťující prodejní modul - Technické sítě Brno, a.s.,
 - d) poskytovatel společného administrativního modulu - Technické sítě Brno, a.s.,
 - e) společnost poskytující marketingové služby – Muzeum města Brno, p.o.
- 10.4. Prodávající zpracovává následující údaje:
 - a) soubory cookies,
 - b) e-mailová adresa Zákazníka v případě nákupu prostřednictvím Webové stránky bez přihlášení,
 - c) jméno, příjmení, e-mailová adresa v případě nákupu prostřednictvím Webové stránky s přihlášením,
 - d) jméno, příjmení, e-mailová adresa, telefonní číslo Zákazníka v případě nákupu prostřednictvím Webové stránky bez přihlášení nebo Webové stránky s přihlášením u projektově dotované akce.

- 10.5. Zákonným důvodem zpracování osobních údajů Prodávajícím je:
- a) plnění ze Smlouvy na vstupenky a na plnění a z Kupní smlouvy na dárkové předměty dle čl. 7 odst. 1 písm. b) GDPR a s tím spojený oprávněný zájem Prodávajícího dle čl. 7 odst. 1 písm. f) GDPR a plnění zákonných povinností Prodávajícího, jakožto správce, dle čl. 7 odst. 1 písm. c) GDPR,
 - b) souhlas Zákazníka se zpracováním osobních údajů ve smyslu odst. 10.4. písm. a-c tohoto článku pro účely poskytování přímého marketingu dle čl. 7 odst. 1 písm. a) GDPR, a to pro zasílání obchodních sdělení a newsletterů.
- 10.6. Účelem zpracování osobních údajů je
- a) při zpracování osobních údajů dle odst. 10.5. písm. a) tohoto článku vyřízení Objednávky a výkon dalších práv a povinností spojených s uzavřenou Smlouvou na nákup vstupenek a na plnění a Kupní smlouvou na dárkové předměty (zejména v souvislosti s právy z vadného plnění), jakož i výkon práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Zákazníkem a Prodávajícím, jakožto správcem; při Objednávce jsou vyžadovány osobní údaje, které jsou nutné pro úspěšné vyřízení objednávky (emailová adresa v případě nákupu prostřednictvím Webové stránky bez přihlášení a jméno, příjmení, e-mailová adresa v případě nákupu prostřednictvím Webové stránky s přihlášením), jejichž poskytnutí je požadavkem pro uzavření Smlouvy na nákup vstupenek a na plnění a Kupní smlouvy na dárkové předměty a plnění z ní,
 - b) při zpracování osobních údajů dle odst. 10.5. písm. b) tohoto článku zasílání obchodních sdělení a činění dalších marketingových aktivit.
- 10.7. Prodávající prohlašuje, že bude shromažďovat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro naplnění zde v odst. 10.6. tohoto článku stanovených účelů a zpracovávat je pouze v souladu s účelem, k němuž byly shromážděny.
- 10.8. Zákazník zakoupením Vstupenky či Dárkového předmětu potvrzuje, že se seznámil s obsahem informací poskytnutých těmito Obchodními podmínkami o zpracování osobních údajů a k obchodním sdělením a uděluje Prodávajícímu souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely obchodní a marketingové, zejména nabízení obchodu a služeb, informování o nabídkách, akcích a aktivitách Prodávajícího, zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků ve smyslu zákona č.480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále případně jen „Zákon o službách IS“), která budou zahrnovat obchodní sdělení týkající se výrobků, služeb, produktů.
- 10.9. Osobní údaje Zákazníků jsou Prodávajícím uchovávány po dobu trvání výše v odst. 10.5. tohoto článku uvedených důvodů zpracování osobních údajů, tj. po dobu trvání smluvního vztahu mezi Prodávajícím a Zákazníkem, oprávněného zájmu Prodávajícího, zákonných povinností Prodávajícího, jakožto správce anebo po dobu trvání souhlasu Zákazníka se zpracováním osobních údajů.
- 10.10. Zákazník má právo
- a) požádat Prodávajícího o přístup k osobním údajům, které o Zákazníkovi Prodávající zpracovává, dle čl. 15 GDPR, přičemž přístup

k informacím je omezen zachováním obchodního tajemství Prodávajícího a ochranou soukromí jiných osob,

- b) na opravu nesprávných či neúplných osobních údajů dle čl. 16 GDPR,
 - c) na omezení zpracování nebo výmaz osobních údajů dle čl. 18 a 17 GDPR, a to v případě, že má za to, že nejsou jeho údaje nezbytné pro daný účel,
 - d) vznést námitku proti zpracování osobních údajů dle čl. 21 GDPR v případě, že má za to, že zpracování jeho osobních údajů je v rozporu s ochranou jeho soukromého života nebo v rozporu s příslušnými právními předpisy,
 - e) odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů udělený dle odst. 9.8. tohoto článku, přičemž v důsledku tohoto odvolání může dojít k omezení služeb nabízených Prodávajícím, jako např. zasílání slevových nabídek prostřednictvím newsletteru.
- 10.11. Zákazník může všechna zde v odst. 10.10. tohoto článku uvedená práva uplatnit prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu rezervace@muzeumbrna.cz nebo poštou na adresu Špilberk 210/1, 662 24 Brno. Zákazník může dále odvolat svůj souhlas se zpracováním osobních údajů dle odst. 10.10. písm. e) tohoto článku odvolat při zaslání jednotlivé zprávy elektronickou poštou Prodávajícím též kliknutím na příslušné pole zprávy, jímž lze souhlas s využitím e-mailové adresy odmítnout.
- 10.12. V případě nesrovnalostí má Zákazník právo podat stížnost na zpracování jeho osobních údajů u dozorového úřadu: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

11. DORUČOVÁNÍ

- 11.1. Není-li v těchto Obchodních podmínkách stanoveno jinak nebo nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související se Smlouvou na nákup vstupenek a na plnění a Kupní smlouvou na dárkové předměty musí být druhé smluvní straně doručena písemně, a to elektronickou poštou, osobně nebo doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dle volby odesílatele). Zákazníkovi je doručováno na elektronickou adresu Zákazníka uvedenou v jeho Objednávce. Prodávajícímu je doručováno na adresu sídla nebo adresu elektronické pošty info@muzeumbrna.cz.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Tyto Obchodní podmínky jsou platné a účinné okamžikem jejich zveřejnění. Nové znění Obchodních podmínek může být zveřejněno na Webové stránce. Dnem zveřejnění nových obchodních podmínek, není-li stanoveno jinak, pozbývají předchozí obchodní podmínky platnosti a účinnosti. Pro uzavřenou Smlouvu na nákup vstupenek a na plnění a Kupní smlouvy na dárkové předměty platí verze obchodních podmínek, která byla platná a účinná v okamžiku odeslání Objednávky.
- 12.2. Vztahy související s užitím Webové stránky, právní vztah založený či související se Smlouvou na nákup vstupenek a na plnění a Kupní smlouvou na dárkové předměty se řídí právním řádem České republiky, a

to i tehdy, pokud obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek.

- 12.3. Zákazník i Prodávající výslovně souhlasí s komunikací v českém anebo slovenském jazyce.

Tyto obchodní podmínky ruší Směrnici ředitele č. 6/2024 nabývají účinnosti dnem 04.06.2026.



Mgr. Zbyněk Šolc

ředitel Muzea města Brna