

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY DIVADLA ARÉNA

Článok I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) Divadla Aréna (ďalej len „Divadlo“) sa vzťahujú na predaj vstupeniek na všetky divadelné predstavenia, prípadne iné podujatia organizované Divadlom alebo v spolupráci s Divadlom a na predaj darčkových poukazov:
 - a) prostredníctvom webovej stránky www.divadloarena.sk (ďalej len „portál Divadla“) prípadne prostredníctvom webových stránok prevádzkovateľov, s ktorými Divadlo uzatvorilo osobitnú zmluvu (ďalej len „partnerský portál“).
 - b) v pokladni Divadla Aréna (ďalej len „pokladňa Divadla“) a na predajných miestach zmluvného predajcu (ďalej spolu len „predajné miesta“)
2. Uvedené VOP upravujú vzájomný vzťah medzi Divadlom a Zákazníkom, (ďalej aj ako Majiteľ vstupenky, alebo Návštevník divadla).
3. Tieto VOP sa vzťahujú aj na poskytovanie doplnkových služieb, spojených s usporiadaním podujatia.

Článok II. PORTÁL DIVADLA

1. Divadlo zabezpečuje prevádzku webovej stránky www.divadloarena.sk (ďalej len „portál Divadla“), 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
2. Divadlo ako prevádzkovateľ portálu, na podporu komunikácie so Zákazníkom, zriadilo e-mailovú adresu obchod@divadloarena.sk, prostredníctvom ktorej je možné nahlásiť problémy, týkajúce sa portálu a služieb, ktoré poskytuje. Každý nahlásený problém bude riešený v čo najkratšom možnom termíne. Zákazník, ktorý problém nahlásil, bude informovaný o stave riešenia problému.
3. Prevádzkovateľ portálu si vyhradzuje právo na dočasnú odstávku portálu Divadla počas lehoty nevyhnutnej na technickú údržbu. Dočasná odstávka portálu bude oznámená na úvodnej stránke portálu, a to minimálne 24 hodín pred začiatkom plánovanej technickej údržby.
4. Divadlo na svojom portáli pravidelne aktualizuje zoznam podujatí a zverejňuje informácie o pripravovaných podujatiach.
5. Informácia o podujatí zverejnenom na portáli Divadla obsahuje tieto údaje:
 - a) názov podujatia
 - b) miesto a čas konania podujatia
 - c) stručný popis podujatia
 - d) dĺžka trvania podujatia
 - e) cena vstupenky
6. Za obsah a správnosť informácií, uvedených na portáli Divadla, zodpovedá Divadlo.
7. Šírenie akéhokoľvek obsahu portálu Divadla bez predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa portálu je zakázané. Obsah portálu je chránený ustanoveniami autorského zákona.

Článok III. REGISTRÁCIA

1. K zakúpeniu vstupenky na podujatie prostredníctvom portálu Divadla nie je potrebná registrácia na webovej stránke www.divadloarena.sk, avšak jej vykonanie sa odporúča za účelom lepšieho využívania služieb systému (napr. možnosť sledovania histórie svojich objednávok, prístup k zakúpeným vstupenkám,

získanie bonusov a vernostných benefitov, prednostný predaj, odpadá nutnosť opakovaného vyplňania údajov a pod.)

2. Registrácia na portáli Divadla je dobrovoľná a bezplatná a Zákazník ju môže kedykoľvek zrušiť bez udania dôvodu.
3. Súčasťou registrácie je udelenie súhlasu so znením VOP a oboznámenie sa s informáciou o spracúvaní osobných údajov.
4. Povinné osobné údaje sú v registračnom formulári označené hviezdikou a je potrebné ich správne vyplniť.
5. V prípade zmeny osobných údajov je Zákazník povinný ich aktualizovať.
6. O úspešnej registrácii, rovnako aj o zrušení registrácie je Zákazník informovaný e-mailom, zaslaným na adresu, ktorú uviedol pri registrácii.
7. V prípade, že sa registrovaný Zákazník neprihlási do svojho konta v priebehu dvoch rokov, jeho konto bude automaticky zrušené. O blížiacej sa expirácii jeho konta bude pred uplynutím tejto doby informovaný e-mailom.
8. Zrušením registrácie stráca Zákazník prístup k svojmu kontu, histórii nákupov, bonusom a vernostným benefitom, ktoré sú určené len pre registrovaných zákazníkov.

Článok IV. VSTUPENKA, E-TICKET

1. Pod vstupenkou sa rozumie oprávnenie vstupu Zákazníka na divadelné alebo iné podujatia organizované Divadlom, prípadne treťou osobou na základe dohody s Divadlom a oprávnenie majiteľa vstupenky využívať s tým spojené priestory a služby Divadla.
2. Vstupenka môže mať dve formy:
 - a) Fyzická vstupenka (ďalej aj ako „vstupenka“) - papierová vstupenka, zakúpená na predajných miestach
 - b) E-ticket (ďalej aj ako „vstupenka“) - plnohodnotná elektronická verzia fyzickej vstupenky, ktorú je možné zakúpiť prostredníctvom portálu Divadla prípadne partnerského portálu
3. Vstupenka je ceninou, ktorá je oslobodená od DPH a slúži zároveň ako daňový doklad o jej zakúpení.
4. Pred kúpou vstupenky mal Zákazník možnosť oboznámiť sa so znením VOP. Zakúpením vstupenky vyjadruje súhlas s ich znením a medzi Divadlom a Zákazníkom vzniká zmluvný vzťah.
5. Zákazník nemôže odstúpiť od kúpy vstupenky. Vstupenka na podujatie predstavuje zmluvu, na základe ktorej sa Divadlo zaväzuje poskytnúť majiteľovi vstupenky službu na voľný čas.
6. Vstupenku nie je možné vrátiť do predaja, vymeniť za peniaze, či inú vstupenku.
7. V prípade straty, krádeže alebo znehodnotenia vstupenky Divadlo Aréna neposkytuje duplikát vstupenky.
8. Každá vstupenka obsahuje unikátne identifikačné znaky (jedinečné číslo a čiarový kód), ktoré oprávňujú držiteľa vstupenky k jednorazovému vstupu na podujatie v Divadle Aréna a po jeho skončení vstupenka stráca platnosť (výnimkou môžu byť permanentky).
9. Vstupenka musí obsahovať nasledujúce informácie:
 - a) názov podujatia
 - b) termín podujatia (dátum a čas začiatku podujatia)
 - c) miesto konania podujatia a označenie zakúpeného miesta
 - d) cenu vstupenky
 - e) identifikačný kód
 - f) názov prevádzkovateľa podujatia
10. Upravovanie, falšovanie alebo kopírovanie vstupeniek je v rozpore s týmito VOP, ako aj s právnymi predpismi a trestá sa podľa príslušného zákona.
11. Fyzická vstupenka bez kontrolného kupónu alebo vstupenka inak úmyselne či neúmyselne upravená alebo poškodená je neplatná a Zákazníkovi nebude po predložení takejto vstupenky umožnený vstup na podujatie Divadla.
12. Zákazník je povinný uchovávať vstupenku (najmä ale nielen E-ticket) na bezpečnom mieste tak, aby sa zabránilo ich kopírovaniu, vytvoreniu ich duplikátu a následnému zneužitiu inou osobou. Čiarové kódy na vstupenke sú náhodne generované predajným systémom tak, aby sa predchádzalo duplicitám, preto bude vstup na podujatie umožnený len jednému držiteľovi vstupenky.

13. V prípade, ak sa na podujatí zistí, že boli vstupenky už použité, nárok na vstup na podujatie má Zákazník po predložení občianskeho preukazu, resp. iného dokladu na zistenie a overenie totožnosti, prípadne poskytnutím informácie na aký e-mail mu bola vstupenka zaslaná. V prípade, že sa odmietne preukázať príslušným dokladom alebo odmietne poskytnúť informácie podľa vyššie uvedeného, nebude mu umožnený vstup na podujatie. Zároveň táto osoba poniesie všetky právne následky a škody z toho vyplývajúce, a to bez ohľadu na to, či predložila originál alebo kópiu vstupenky.

Článok V. REZERVÁCIA, NÁKUP A PREDAJ VSTUPENIEK

1. Vstupenky na podujatia Divadla je možné zakúpiť:
 - a) osobne - v pokladni Divadla Aréna na Viedenskej ceste 10 v Bratislave, alebo na predajných miestach zmluvného predajcu
 - b) elektronicky - na portáli Divadla (www.divadloarena.sk), alebo prostredníctvom partnerského portálu
2. Zakúpením vstupenky vzniká medzi Divadlom a fyzickou alebo právnickou osobou zmluvný vzťah, ktorý sa riadi týmito VOP.
3. Vstupenky zakúpené na predajných miestach zmluvného predajcu, alebo prostredníctvom partnerského portálu sa prioritne riadia Všeobecnými obchodnými podmienkami zmluvného predajcu.
4. Vstupenky na podujatia Divadla nie je možné rezervovať.
5. Rezervácia je možná len v prípade hromadných objednávok, individuálnych rezervácií pre účely Divadla alebo na základe schválenia štatutárneho zástupcu Divadla.

A) Osobný nákup vstupeniek v pokladni Divadla

1. Zákazník si môže zakúpiť vstupenky na podujatia Divadla v pokladni Divadla, počas otváracích hodín pokladne a v dňoch jej prevádzky, ktoré sú uvedené na portáli Divadla.
2. V pokladni Divadla je možná platba v hotovosti aj nasledujúcimi druhmi platobných kariet: ZBK, EC/MC, Maestro, MasterCard Electronic, VISA, VISA Electron, DC, JBC. Platbu kartou je potrebné nahlásiť vopred.
3. Bezprostredne po zakúpení vstupenky je Zákazník povinný skontrolovať správnosť všetkých údajov na vstupenke. Neskoršie reklamácie nebudú uznané.

B) Elektronický nákup vstupeniek na portáli Divadla

1. Zákazník si môže zakúpiť vstupenky na podujatia Divadla prostredníctvom portálu Divadla (www.divadloarena.sk) bez nutnosti registrácie, alebo ako registrovaný Zákazník a využívať tak ďalšie služby súvisiace s nákupom vstupeniek.
2. Čas na realizáciu nákupu vstupenky na portáli Divadla je 10 minút (po ich výbere).
3. Neregistrovaný Zákazník musí pri každom nákupe vyplniť formulár so svojimi osobnými údajmi, vrátane e-mailu, na ktorý mu budú zaslané vstupenky, bezprostredne po uskutočnení platby. Po registrácii Zákazníka opakované vyplňanie formulára nie je potrebné.
4. Platba za nákup vstupeniek na portáli Divadla prebieha prostredníctvom služby platobnej brány Štátnej pokladnice, ktorá umožňuje návštevníkovi portálu zaplatiť za vstupenky platobnou kartou. Pri platbe systém návštevníka portálu presmeruje na platobný portál Štátnej pokladnice, ktorý finančnú transakciu ďalej realizuje.
5. Po úspešnom uskutočnení platby za vstupenky systém automaticky zasiela zakúpené vstupenky (E-tickets) na e-mailovú adresu, ktorú Zákazník uviedol vo formulári pri nákupe vstupeniek. Vstupenky v elektronickej podobe sú v prílohe mailu (súbor vo formáte PDF).
6. V prípade, ak Zákazníkovi neboli doručené elektronické vstupenky v priebehu 1 hodiny od úspešného uskutočnenia platby, Divadlo odporúča kontaktovať Obchodné oddelenie Divadla e-mailom na adresu: obchod@divadloarena.sk.
7. Zákazník si môže vstupenku (E-ticket) vytlačiť na tlačiarni vo formáte papiera A4 alebo sa ňou preukázať v elektronickej podobe, napr. v mobile.

Článok VI. HROMADNÉ OBJEDNÁVKY, FAKTURÁCIA

1. Divadlo môže predávať vstupenky aj hromadnému odberateľovi. Pod hromadným odberateľom sa rozumie taký odberateľ, ktorý jednorazovo uskutoční nákup viac ako 10 vstupeniek na jedno podujatie Divadla (ďalej len „hromadná objednávka“).
2. Hromadný odberateľ môže zakúpiť vstupenky priamo v pokladni Divadla, alebo kontaktovať Obchodné oddelenie Divadla.
3. Hromadný odberateľ si môže vstupenky objednať vyplnením a odoslaním formulára hromadnej objednávky (ďalej len „záväzná objednávka“): [Formulár - hromadná objednávka](#). Školám odporúčame využiť [Formulár - hromadná objednávka \(pre školy\)](#), prispôsobený ich potrebám. Následne mu bude zaslané potvrdenie o prijatí záväznej objednávky a faktúra. Uskutočnením záväznej objednávky hromadný odberateľ potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito VOP a súhlasí s nimi.
4. Úhrada záväzných objednávok je možná na základe vystavenej faktúry v pokladni Divadla alebo bankovým prevodom. Úhrada musí byť zrealizovaná do termínu splatnosti, ktorý je uvedený na faktúre vystavenej Divadlom, ak nie je s Obchodným oddelením dohodnuté inak. V prípade, že úhrada nebude pripísaná na účet Divadla v deň splatnosti, Divadlo je oprávnené objednávku zrušiť a umožniť ďalší predaj vstupeniek.
5. Po potvrdení záväznej objednávky je možné počet vstupeniek upraviť.
6. V prípade zníženia počtu záväzne rezervovaných alebo zakúpených vstupeniek, je hromadný odberateľ povinný uhradiť Divadlu nasledovný storno poplatok:
 - a) menej ako 30 dní pred termínom podujatia 10% z hodnoty stornovaných vstupeniek
 - b) menej ako 21 dní pred termínom podujatia 30% z hodnoty stornovaných vstupeniek
 - c) menej ako 14 dní pred termínom podujatia 50% z hodnoty stornovaných vstupeniek
 - d) menej ako 7 dní pred termínom podujatia 70% z hodnoty stornovaných vstupeniek
 - e) menej ako 3 dni pred termínom podujatia 100% z hodnoty stornovaných vstupeniek
7. V prípade splnenia podmienok podľa týchto VOP je možné si na hromadnú objednávku uplatniť zľavu:
 - a) študentskú – je potrebné doručiť Divadlu potvrdenie zo školy, ktoré musí obsahovať názov a adresu školy, počet zúčastnených žiakov a pedagogického sprievodu, podpis a pečiatku školy
 - b) seniorskú – je potrebné doručiť Divadlu potvrdenie, ktoré musí obsahovať názov a adresu organizácie, počet návštevníkov a sprievodu, podpis a pečiatku organizácie
 - c) ZŤP, ZŤP-S – je potrebné doručiť Divadlu potvrdenie, ktoré musí obsahovať názov a adresu organizácie, počet návštevníkov a sprievodu, podpis a pečiatku organizácie
 - d) inú zľavu – na základe rozhodnutia štatutárneho zástupcu Divadla

Článok VII. POSKYTOVANIE ZLIAV

1. Zákazník má právo uplatniť si zľavu z ceny vstupenky, poskytovanú Divadlom, výlučne osobne v pokladni Divadla, len pokiaľ spĺňa podmienky pre jej poskytnutie.
2. Divadlo poskytuje zľavy pre študentov, dôchodcov a osoby zdravotne ťažko postihnuté, a to na všetky repertoárové divadelné predstavenia, s výnimkou premiér, predstavení hosťujúcich divadiel, koncertov, kina, priamych prenosov, iných podujatí alebo mimoriadnych predstavení a udalostí, ak nie je uvedené inak na portáli Divadla a/alebo na informačnej tabuli v pokladni Divadla.
3. Divadlo môže Zákazníkovi poskytnúť zľavu v nasledovnej výške:
 - a) 30% zľava z ceny vstupenky - pre študentov a pedagógov
 - b) 40% zľava z ceny vstupenky - pre seniorov nad 62 rokov
 - c) 50% zľava z ceny vstupenky - pre osoby zdravotne ťažko postihnuté (ZŤP) a pre osoby zdravotne ťažko postihnuté so sprievodom (ZŤP-S)

4. Pred zakúpením zľavnenej vstupenky je Zákazník povinný predložiť k nahliadnutiu príslušný doklad preukazujúci nárok na zľavu. Bez príslušného dokladu a preukázania nároku na zľavu nebude zľavnená vstupenka Zákazníkovi predaná. Predloženie príslušných dokladov pre uplatnenie zľavy je dobrovoľné, zahŕňa súhlas dotknutej osoby s predložením takéhoto dokladu a slúži výlučne na preukázanie nároku na uplatnenie zľavy. Príslušným dokladom sa rozumie originál týchto dokladov:
 - a) študentský/školský preukaz
 - b) potvrdenie o návšteve školy
 - c) karta Euro<26, ISIC, ITIC
 - d) na uplatnenie zľavy pre seniorov nad 62 rokov je potrebné predložiť doklad preukazujúci vek konkrétnej osoby, ktorej má byť vydaná vstupenka so zľavou, napr. platný občiansky preukaz, vodičský preukaz, alebo cestovný pas
 - e) preukaz ZŤP, preukaz ZŤP-S
5. Zľavy nie je možné kumulovať, spájať navzájom a kombinovať ich s inými zľavami, ani ich uplatňovať na podujatia so zvýhodneným vstupným (špeciálne ponuky Divadla a pod.).
6. Zľavnené vstupenky sú neprenosné, nie je možné ich darovať/predať.
7. Majiteľ zľavnenej vstupenky, zakúpenej so zľavou bodu 3 tohto článku, je povinný pred vstupom na podujatie, pri kontrole vstupenky, alebo na požiadanie organizátora, preukázať oprávnený nárok na zľavu predložením príslušného dokladu.
8. V prípade, že Majiteľ zľavnenej vstupenky nepreukáže nárok na zľavnenú vstupenku, vstup na podujatie mu bude povolený výlučne po doplatení plnej sumy za vstupenku.

Článok VIII. DARČEKOVÉ POUKAZY

1. Darčekomým poukazom Divadla Aréna je možné platiť za vstupenky na všetky podujatia organizované Divadlom. Nie je určený na nákup iného tovaru, či divadelného merchu.
2. Darčkové poukazy Divadla je možné zakúpiť prostredníctvom portálu Divadla alebo v pokladni Divadla.
3. Darčkový poukaz je ceninou, ktorá je oslobodená od DPH.
4. Hodnota darčkových poukazov je 20€, 25€, 40€ a 50€.
5. Každý darčkový poukaz má unikátne identifikačné znaky (jedinečné číslo a čiarový kód). Po ich prvom použití sa darčkový poukaz stáva neplatným.
6. Darčkový poukaz je možné uplatniť pri nákupe vstupeniek prostredníctvom portálu Divadla, alebo v pokladni Divadla.
7. Pri nákupe vstupeniek prostredníctvom portálu Divadla je pri úhrade možné uplatniť len jeden darčkový poukaz v jednej objednávke. Kód uvedený na darčkovom poukaze je potrebné zadať do políčka „Zľavový kód“.
8. Pri nákupe vstupeniek v pokladni Divadla je možné uplatniť viacero darčkových poukazov v jednej objednávke. Darčkový poukaz je potrebné vytlačiť a odovzdať v pokladni Divadla.
9. Hodnotu darčkového poukazu je potrebné vyčerpať jednorazovo, nie je možné uplatniť ho po častiach. V prípade nákupu vstupeniek v nižšej hodnote ako je hodnota darčkového poukazu, sa zostatok nevydáva a nie je možné ho zameniť za peniaze. Ak je celková suma nákupu vstupeniek vyššia ako hodnota darčkového poukazu, je nutné rozdiel doplatiť.
10. Darčkový poukaz nie je možné vrátiť, vymeniť za peniaze, ani inak vymáhať jeho hodnotu.
11. Platnosť darčkového poukazu je časovo obmedzená, a to 6 mesiacov od dátumu zakúpenia. Dátum konca platnosti je uvedený na darčkovom poukaze. Po uplynutí doby platnosti sa poukaz stáva neplatným a nie je možné ho použiť. Platnosť darčkového poukazu nemožno predĺžiť, ani ho zameniť za darčkový poukaz s inou dobou platnosti.
12. V prípade straty alebo znehodnotenia darčkového poukazu Divadlo neposkytuje Zákazníkovi nový/náhradný darčkový poukaz. Divadlo nenesie zodpovednosť za stratu, odcudzenie, zneužitie či znehodnotenie darčkového poukazu.
13. Predloženie pokladničného dokladu o zaplatení darčkového poukazu neoprávňuje na využitie alebo uhradenie darčkového poukazu.

14. Upravovanie, falšovanie alebo kopírovanie darčekových poukazov je v rozpore s týmito VOP, ako aj s právnymi predpismi a trestá sa podľa príslušného zákona.
15. Na kúpu darčekového poukazu nie je možné uplatniť zľavy poskytované Divadlom v zmysle Článku VII. týchto VOP.
16. Zakúpením darčekového poukazu a jeho využitím Zákazník vyjadruje súhlas s týmito VOP.
17. Ak nie je ustanovené v tomto článku inak, na darčekové poukážky sa primerane vzťahujú podmienky uvedené v iných článkoch týchto VOP.

Článok IX. ZMENA A ZRUŠENIE PODUJATIA

1. Divadlo si vyhradzuje právo na:
 - a) zmenu podujatia – náhradné podujatie, konajúce sa v pôvodnom termíne
 - b) zmenu termínu podujatia – určenie nového termínu konania
 - c) zrušenie podujatia - bez náhrady
2. O zmenách programu a zrušení podujatia Divadlo informuje bezodkladne prostredníctvom svojej webovej stránky www.divadloarena.sk, oznamom na vchodových dverách Divadla a v pokladni Divadla, zaslaním notifikácie na e-mailovú adresu Zákazníka alebo telefonicky za predpokladu, že má k dispozícii potrebné kontaktné údaje a v prípade, ak je to z časového alebo technického hľadiska možné.
3. V prípade zmeny podujatia má Zákazník možnosť navštíviť v pôvodnom termíne náhradné podujatie. V prípade akceptácie zmeny Zákazníkom sú zakúpené vstupenky platné na náhradné podujatie v rovnakej cenovej hodnote ako podujatie, ktoré je zrušené. Ak Zákazník v prípade zmeny podujatia navštívi náhradné podujatie, nemá nárok na vrátenie vstupného, na náhradu cenového rozdielu medzi pôvodným a náhradným podujatím, ani na inú náhradu.
4. V prípade zmeny termínu podujatia má Zákazník možnosť navštíviť rovnaké podujatie v novom termíne, o ktorom bude Divadlo Zákazníkov informovať spôsobom uvedeným v bode 2 tohto článku VOP. V prípade akceptácie tejto zmeny Zákazníkom, zakúpené vstupenky zostávajú v platnosti na nový termín konania podujatia.
5. Ak Zákazník nesúhlasí s titulom náhradného podujatia (podľa bodu 3 tohto článku VOP), alebo s novým termínom konania podujatia (podľa bodu 4 tohto článku VOP) a možnosť návštevy náhradného podujatia alebo podujatia v novom termíne nevyužije, má právo na refundáciu/vrátenie ceny vstupenky v plnej výške, v akej bola zakúpená. Postup pri vrátení vstupného upravuje bod 10 a 11 tohto článku VOP.
6. V prípade zrušenia podujatia bez náhrady má Zákazník, právo na refundáciu/vrátenie ceny vstupenky v plnej výške, v akej bola zakúpená. Postup pri vrátení vstupného upravuje bod 10 tohto článku VOP.
7. V prípade zmeny alebo zrušenia podujatia z akéhokoľvek dôvodu, Zákazník nemá nárok na náhradu iných výdavkov/nákladov spojených s návštevou podujatia, na ktoré si zakúpil vstupenku – najmä dopravu do miesta/z miesta podujatia, ubytovanie, stravu a pod.
8. Zakúpené vstupenky na podujatie nie je možné vrátiť ani vymeniť, ani žiadať za zakúpené vstupenky akúkoľvek inú náhradu alebo zľavu (okrem náhrady podľa bodov 3-6 tohto článku VOP v prípade, že dôjde k zrušeniu podujatia).
9. Refundácia vstupeniek zakúpených na predajných miestach zmluvného predajcu, alebo prostredníctvom partnerského portálu sa prioritne riadia Všeobecnými obchodnými podmienkami zmluvného predajcu.
10. Spôsoby vrátenia vstupného (výhradne v prípade zrušenia, zmeny podujatia alebo zmeny termínu podujatia) za vstupenky zakúpené v pokladni Divadla:
 - a) osobne v pokladni Divadla, kde je potrebné predložiť vstupenky v neporušenom stave a Zákazníkovi budú finančné prostriedky refundované v plnej výške v hotovosti. Zákazníkovi odporúčame urobiť tak do 10 pracovných dní od termínu zmeneného alebo zrušeného podujatia.
 - b) zaslaním žiadosti e-mailom na adresu obchod@divadloarena.sk, alebo poštou na adresu sídla Divadla (Divadlo Aréna, Viedenská cesta 10, 851 01 Bratislava) a Zákazníkovi budú finančné prostriedky

refundované v plnej výške prevodom na ním určený bankový účet. V žiadosti je potrebné uviesť meno a priezvisko Zákazníka, číslo bankového účtu a kód banky (IBAN, SWIFT/BIC), a priložiť k nej podstatnú náležitosť pre refundáciu - neporušené vstupenky (resp. ich fotografiu/sken).

c) vyplnením a odoslaním formulára ([Formulár – vrátenie prostriedkov](#)), ktorý je prístupný v päte webovej stránky Divadla.

11. Spôsoby vrátenia vstupného za E-tickets, vstupenky zakúpené prostredníctvom portálu Divadla:
 - a) v prípade zmeny podujatia alebo zmeny termínu podujatia si Zákazník môže svoje vstupenky stornovať priamo vo svojom konte. Finančné prostriedky mu budú vrátené v plnej výške prostredníctvom Online peňaženky v jeho osobnom konte, vytvorenom na portáli Divadla Zákazník, ktorý využil možnosť jednorazového nákupu a zakúpil vstupenky bez registrácie na portáli Divadla, po registrácii a vytvorení svojho konta (viažuceho sa k rovnakej e-mailovej adrese, z akej nákup zrealizoval) získa prístup k vyššie uvedenej funkcii storna vstupeniek.
 - b) v prípade zrušenia podujatia budú vstupenky automaticky stornované a finančné prostriedky vrátené Zákazníkovi v plnej výške prostredníctvom Online peňaženky v jeho osobnom konte, vytvorenom na portáli Divadla (www.divadloarena.sk). Zákazníkovi bez registrácie bude na portáli Divadla automaticky vytvorené osobné konto. O prístupe k jeho kontu a o ďalšom postupe bude informovaný e-mailom. Podmienky využitia Online peňaženky upravuje Článok X. týchto VOP.
12. Žiadosť o vrátenie vstupného podľa vyššie uvedených podmienok je potrebné podať najneskôr do 24 mesiacov od zrušenia podujatia, inak nárok na vrátenie vstupného zaniká v zmysle príslušných právnych predpisov.
13. Divadlo si vyhradzuje právo na refundáciu finančných prostriedkov za vstupenky pri zrušených podujatiach do 30 dní od podania žiadosti.

Článok X. ONLINE PEŇAŽENKA

1. Online peňaženka je služba, ktorú Divadlo ponúka všetkým registrovaným Zákazníkom, ktorí si zakúpili vstupenky prostredníctvom portálu Divadla.
2. Online peňaženka umožňuje rýchlejšie a jednoduchšie vrátenie finančných prostriedkov Zákazníkovi, a to výlučne za zakúpené vstupenky v prípade zrušenia podujatia Divadlom.
3. Online peňaženka a jej hodnota sa viaže výlučne k vstupenkám podujatia, ktoré bolo zrušené zo strany Divadla.
4. V prípade zrušenia podujatia Divadlom sa vrátenie finančných prostriedkov v plnej výške ceny vstupenky realizuje automaticky prostredníctvom platobnej brány. Hodnotu Online peňaženky môže Zákazník využiť pri ďalšom nákupe vstupeniek prostredníctvom portálu Divadla.
5. Prístup k Online peňaženke a jej hodnote má Zákazník po prihlásení do svojho konta, vytvoreného registráciou na portáli Divadla (www.divadloarena.sk), v časti Online peňaženka.
6. V prípade Zákazníka, ktorý si zakúpil vstupenky bez registrácie, bude Zákazníkovi automaticky vytvorené konto na portáli Divadla (www.divadloarena.sk) s následným vrátením peňazí do jeho Online peňaženky v jeho konte.
7. So sumou pripísanou do Online peňaženky môže Zákazník disponovať po dobu 24 mesiacov odo dňa jej pripísania. Po uplynutí tejto doby nevyužitá suma prepadá v prospech Divadla.
8. Sumu v Online peňaženke môže Zákazník využiť na nákup vstupeniek prostredníctvom svojho konta na portáli Divadla, na ktoréhokoľvek dostupné podujatie Divadla.
9. Pred kúpou vstupeniek sa musí Zákazník prihlásiť do svojho konta a následne v poslednej fáze nákupu vstupeniek vybrať ako spôsob platby Online peňaženku. Uvedeným spôsobom môže uhradiť celú sumu za vstupenky alebo jej časť.
10. Zákazník môže požiadať o prevod finančných prostriedkov z Online peňaženky na účet, z ktorého bola vykonaná platba, a to prostredníctvom funkcie v Online peňaženke. V prípade, že chce finančné prostriedky previesť na iný účet, je potrebné kontaktovať Obchodné oddelenie Divadla e-mailom: obchod@divadloarena.sk.

Článok XI. PRÁVA A POVINNOSTI

A) PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. Vstupenka predstavuje zmluvu, na základe ktorej sa Divadlo zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi službu na voľný čas, t.j. podujatie v dohodnutom termíne a čase.
2. Kúpou vstupenky vzniká medzi Divadlom a Zákazníkom zmluvný vzťah, od ktorého Zákazník nemôže odstúpiť.
3. Zákazník je povinný skontrolovať si vstupenku a údaje na nej ihneď po jej obdržaní a prípadné chyby alebo nedostatky (napr. vstupenky s nečitateľným textom, poškodeným čiarovým kódom a pod.) bezodkladne reklamovať.
4. Zákazník je povinný uchovávať vstupenku a/alebo darčekový poukaz na bezpečnom mieste tak, aby sa zabránilo ich kopírovaniu, vytvoreniu ich duplikátu a následnému zneužitiu inou osobou.
5. Zákazník je povinný pred vstupom na podujatie predložiť vstupenku na kontrolu a v prípade zľavnenej vstupenky na požiadanie organizátora, preukázať oprávnený nárok na zľavu predložením príslušného dokladu.
6. Kúpou vstupenky Zákazník akceptuje tieto VOP, a zároveň berie na vedomie, že:
 - a) vstup do hľadiska po začiatku predstavenia nie je povolený, z tohto dôvodu sa Zákazníkovi odporúča prísť na predstavenie s dostatočným predstihom
 - b) vstup do hľadiska nebude povolený s batohmi, dáždnikmi a s príručnou batožinou okrem dámskych kabeliek
 - c) konzumácia nápojov a jedál počas predstavenia je zakázaná
 - d) vstup na podujatie je zakázaný osobám pod vplyvom návykových, omamných alebo psychotropných látok, prípadne v inom nevhodnom stave, ak existuje dôvodná obava, že bude narúšať priebeh podujatia, alebo iných návštevníkov
 - e) počas predstavenia nie je Zákazníkovi dovolené narúšať priebeh predstavenia, rušiť účinkujúcich umelcov a iných návštevníkov hlasnými prejavmi, zvonením mobilného telefónu, či iným nedôstojným konaním zo strany Zákazníka
 - f) správanie Zákazníka, ktoré je v rozpore s dobrými mravmi a/alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, ako aj správanie, ktoré zasahuje alebo je dôvodná obava, že by mohlo zasiahnuť do práv a oprávnených záujmov, ako aj cti a dôstojnosti iných návštevníkov, zamestnancov Divadla, účinkujúcich umelcov ako aj iných osôb je zakázané
 - g) počas predstavenia je zakázané používanie audiovizuálnych zariadení a mobilných telefónov
 - h) fotografovanie, či zhotovovanie zvukového a obrazového záznamu predstavenia alebo jeho časti sú prísne zakázané
 - i) je povinný rešpektovať a dodržiavať bezpečnostné a iné pokyny organizátora, nielen ale najmä v rámci ochrany verejného zdravia, ochrany života a zdravia osôb prítomných na podujatí a za účelom zabezpečenia ochrany majetku Divadla
7. V prípade nedodržania alebo porušenia podmienok predchádzajúceho bodu VOP je oprávnený príslušný zamestnanec Divadla alebo osoba poverená zo strany Divadla, nepustiť Zákazníka na predmetné predstavenie. V závislosti od závažnosti porušenia mu poverená osoba môže zamedziť v ďalšom porušovaní týchto podmienok, alebo ho vyviešť z predstavenia. Pri opakovanom porušení týchto ustanovení si Divadlo vyhradzuje právo riešiť vzniknutú situáciu individuálne. Týmto nie je dotknutý nárok na náhradu škody, ktorá Divadlu konaním Zákazníka vznikla.

B) PRÁVA A POVINNOSTI DIVADLA

1. Divadlo Aréna si vyhradzuje právo na zmenu programu, obsadenia, či zrušenia podujatia.
2. Divadlo sa zaväzuje bezodkladne informovať majiteľov vstupeniek prostredníctvom webovej stránky www.divadloarena.sk, písomným oznamom na dverách Divadla a v pokladni Divadla o zmenách v programe

podujatia alebo o jeho zrušení. V prípade, že Divadlo má k dispozícii e-mailovú adresu alebo telefónne číslo Zákazníka, a je to reálne aj časových dôvodov, informuje ho aj jedným z uvedených spôsobov.

3. Divadlo je povinné po skontrolovaní vstupenky umožniť majiteľovi vstupenky prístup na podujatie podľa údajov na vstupenke v zmysle podmienok návštevy podujatia, ktoré zverejňuje Divadlo na svojom portáli.
4. V prípade, ak sa na podujatí zistí, že boli vstupenky už použité, nárok na vstup na podujatie má Zákazník po predložení občianskeho preukazu, resp. iného dokladu na zistenie a overenie totožnosti, prípadne poskytnutím informácie na aký e-mail mu bola vstupenka zaslaná. V prípade, že sa odmietne preukázať príslušným dokladom alebo odmietne poskytnúť informácie podľa vyššie uvedeného, nebude mu umožnený vstup na podujatie. Zároveň táto osoba ponese všetky právne následky a škody z toho vyplývajúce, a to bez ohľadu na to, či predložila originál alebo kópiu vstupenky.
5. Divadlo, resp. organizátor podujatia je povinný dodržiavať právne predpisy na ochranu života a zdravia a ďalšie právne predpisy a usmernenia, vydané príslušnými štátnymi orgánmi SR.

Článok XII.

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ŠKODU

1. Divadlo v plnom rozsahu zodpovedá za konanie podujatia, ako aj za plnenie všetkých práv, ktoré Zákazníkovi na základe platných právnych predpisov prislúchajú.
2. Divadlo zodpovedá za riadne a včasné vystavenie vstupenky alebo zaslanie E-ticketu na e-mailovú adresu, ktorú Zákazník zadal pri svojom nákupe prostredníctvom portálu Divadla.
3. Divadlo nenesie zodpovednosť za:
 - a) oneskorený príchod Zákazníka na podujatie
 - b) nevyužitie vstupenky na podujatie z dôvodu prekážky na strane Zákazníka (napr. choroba, dopravná situácia a pod.)
 - c) škodu vzniknutú Zákazníkovi nesprávne vystavenou vstupenkou v prípade, ak si Zákazník neskontroloval jej správnosť pri jej prevzatí v pokladni Divadla
 - d) stratu, krádež, znehodnotenie, alebo zneužitie vstupenky neoprávneným kopírovaním, pričom Divadlo nemá povinnosť nahradiť cenu takejto vstupenky, poskytnúť duplikát, či novú vstupenku
 - e) nevyužitie darčekového poukazu v lehote jeho platnosti
 - f) stratu, krádež, znehodnotenie, alebo zneužitie darčekového poukazu neoprávneným kopírovaním, pričom Divadlo nemá povinnosť nahradiť cenu takejto darčekového poukazu, poskytnúť duplikát, či nový darčekový poukaz

Článok XIII.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Účelom Reklamačného poriadku je informovať Zákazníka o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácií na druh, rozsah a kvalitu poskytnutej služby a/alebo chybu vstupenky, ktorá bola zakúpená v pokladni Divadla alebo prostredníctvom portálu Divadla vrátane informácií o tom, kde je možné v Divadle reklamáciu chýb uplatniť.
2. Reklamačný poriadok sa týka výlučne chýb v poskytovaní služieb portálu Divadla a/alebo chyby vstupenky, ktorá bola zakúpená v pokladni Divadla alebo prostredníctvom portálu Divadla, a to najmä v prípade:
 - a) uskutočnenia duplicitnej a/alebo viacnásobnej platby za cenu vstupenky
 - b) úhrady ceny vstupenky po časovom limite určenom na úhradu
 - c) ak E-ticket a/alebo darčekový poukaz neobsahuje všetky náležitosti podľa VOP
 - d) ak E-ticket nebol doručený na e-mail Zákazníka napriek úhrade jeho ceny (ak ide o chybu na strane Divadla)
 - e) ak E-ticket nie je možné zobrazíť/vytlačíť (ak ide o chybu na strane Divadla)
3. Reklamáciu si môže Zákazník uplatniť:
 - a) osobne v pokladni Divadla
 - b) elektronicky, zaslaním e-mailu na adresu: reklamacie@divadloarena.sk
 - c) poštou na adresu sídla Divadla: Divadlo Aréna, Viedenská cesta 10, 851 01 Bratislava

4. Pri reklamácii vstupenky je potrebné uviesť:
 - a) meno a priezvisko Zákazníka, dátum a názov podujatia, konkrétne miesto vstupenky, cenu vstupenky, dátum a čas zakúpenia vstupenky
 - b) popis predmetu reklamácie
 - c) kontakt (e-mail alebo poštová adresa), na ktorý mu bude zaslané vyjadrenie k reklamácii
 - d) súčasťou reklamácie musí byť kópia reklamovanej vstupenky
5. Ak reklamácia Zákazníka podľa predchádzajúceho bodu nemá uvedené náležitosti a sú pre vybavenie reklamácie nevyhnutné, Divadlo má právo vyzvať Zákazníka na ich doplnenie. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa prijatia úplnej reklamácie, t.j. odo dňa odstránenia nedostatkov reklamácie, resp. doplnenia informácií a údajov potrebných k riadnemu vybaveniu reklamácie.
6. Divadlo je povinné vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zo strany Zákazníka.
7. Nárok na uplatnenie reklamácie zo strany Zákazníka nevzniká resp. zaniká v prípade, ak bola chyba spôsobená na strane Zákazníka.

Článok XIV. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Divadlo ako prevádzkovateľ v rámci poskytovania služieb uvedených v týchto VOP spracúva osobné údaje. Bližšie informácie o spracúvaní osobných sú dostupné na webovej stránke Divadla: www.divadloarena.sk/ochrana-osobnych-udajov.

Článok XV. SPOLOČNÉ ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.09.2024, pričom ich zmena zo strany Divadla je vyhradená.
2. Aktuálne znenie VOP je zverejnené na webovej stránke www.divadloarena.sk/vseobecne-obchodne-podmienky, v tlačenej podobe sú k dispozícii v pokladni Divadla, na adrese sídla Divadla.
3. Právne vzťahy medzi Divadlom a Zákazníkom, neupravené v týchto VOP, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä Občianskym zákonníkom a ďalšími právnymi predpismi, ktoré sú uplatniteľné na vzťahy definované VOP.
4. Akékoľvek spory medzi Divadlom a Zákazníkom, ktoré sa nepodarí prednostne vyriešiť zmluvou alebo dohodou, budú s konečnou platnosťou riešené pred príslušným súdom Slovenskej republiky, podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, ktorého vecná a miestna príslušnosť sa určí v súlade s platnými Právnymi predpismi.