

## **Reklamační řád**

**V Jeseníku 1. ledna 2011**

1. Tímto reklamačním řádem se řídí reklamace veškerých vstupenek na kulturní či sportovní akce, případně jiné akce (dále jen akce), zakoupených v předprodejní síti Městských kulturních zařízení Jeseník (dále jen MKZ). Předprodejní síť MKZ se rozumí prodejní místo MKZ a prodejní místa smluvních partnerů MKZ.
2. Zaplacené vstupné se nevrací, pokud není v tomto reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak. V případě ztráty či poškození se náhradní vstupenka neposkytuje.
3. Zakoupená vstupenka se nevyměňuje.
  - 3.1 MKZ nenese odpovědnost za vstupenky zakoupené mimo prodejní síť MKZ. Vstupné za takto zakoupenou vstupenku nebude MKZ refundováno.
  - 3.2 Zákazník je povinen bezprostředně po převzetí vstupenky (vstupenek) vrácena a vydána nová, bezvadná. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
4. V případě neovlivnitelných situací (zásah vyšší moci, nemoc i interpreta apod.) může MKZ termín představení po dohodě s interpretem přesunout. V případě přesunutí termínu konání akce zůstává v platnosti původní vstupenka. O takovéto změně bude pořadatel informovat veřejnost pomocí sdělovacích prostředků, zejména prostřednictvím [www.mkzjes.cz](http://www.mkzjes.cz). V případě zrušení akce v den jejího konání z důvodu neovlivnitelné situace se na místě refundace vstupného neposkytuje. Návštěvník si ponechá vstupenku pro případ náhradního termínu nebo uplatnění reklamace.
5. V případě úplného zrušení akce bude zákazník, na kterého má MKZ kontakt ( e-mail, poštovní adresu, fax apod.) písemně vyrozuměn, že akce je zrušena. MKZ nezodpovídá za nedoručení vyrozumění o zrušení akce doručeno se zpožděním, které nezavinila MKZ.
  - 5.1 Pokud byla vstupenka zakoupena v místě prodejní sítě MKZ, bude zákazníkovi vstupné vyplaceno, pokud se dostaví bez zbytečného odkladu.
6. Veškeré dotazy a případné reklamace je třeba doručit bez zbytečného odkladu MKZ ( e-mail: [recepce@mkzjes.cz](mailto:recepce@mkzjes.cz), tel: +420 773 588 001, poštovní adresa: Městská kulturní zařízení Jeseník, 28. října 880/16, 790 01 Jeseník)
  - 6.1 Informace a stanovisko pořadatele dle bodu 4 výše MKZ zveřejní (popřípadě odpoví zasílatelům o stanovisko pořadatele) do 30 pracovních dnů po termínu původně plánované akce. V případě zrušení se pořadatel zavazuje řešit reklamace podané do 60 dnů od termínu původně plánované akce. Na pozdější reklamace (žádost o vrácení vstupného) nebude brán ohled.
  - 6.2 Reklamace dle bodu 6 a v případě jejich doručení na adresu MKZ nebo pokud se bude jednat o vstupenky hrazené na fakturu či ze zaměstnaneckého kreditu, bude obchodní úsek MKZ řešit se zákazníkem přímo.
7. Tento reklamační řád je závazný pro veškeré zákazníky MKZ. V návaznosti na ochranu osobních údajů podle zákona 101/2000 Sb. MKZ garantuje, že osobní data jsou považována za přísně důvěrná a nebudou nikdy prodána nebo převedena na někoho jiného. Všechny osobní údaje jsou přísně utajeny a budou užívány pouze pro účely MKZ.