

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY DIVADLA ARÉNA

I. Úvodné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) Divadla Aréna sa vzťahujú na predaj vstupeniek na všetky divadelné predstavenia, prípadne iné podujatia organizované Divadlom Aréna (ďalej len „Divadlo“) alebo v spolupráci s Divadlom ako aj na predaj abonentiek a darčkových poukazov.

II. Vstupenky

1. Pod vstupenkou sa rozumie oprávnenie vstupu zákazníka na divadelné alebo iné podujatia organizované Divadlom, prípadne organizované treťou osobou na základe dohody s Divadlom a oprávnenie zákazníka využívať s tým spojené priestory a služby divadla.
2. Vstupenka na predstavenia Divadla je ceninou, ktorá je oslobodená od DPH.
3. Upravovanie, falšovanie alebo kopírovanie vstupeniek je v rozpore s týmito VOP, ako aj s príslušnými právnymi predpismi a trestá sa podľa príslušného zákona.
4. Vstupenka bez kontrolného kupónu alebo inak úmyselne alebo neúmyselne poškodená vstupenka je neplatná a jej majiteľovi nebude po predložení takejto vstupenky umožnený vstup na predmetné predstavenie, ktorého sa vstupenka týka.
5. V prípade straty alebo znehodnotenia vstupenky neposkytuje Divadlo novú/náhradnú vstupenku.
6. Kúpou vstupenky zákazník akceptuje tieto VOP, a zároveň berie na vedomie, že:
 - a) Divadlo negarantuje parkovacie miesto pre návštevníkov vzhľadom na obmedzenú kapacitu parkoviska v areáli divadla,
 - b) vstup do hľadiska/sály po začiatku predstavenia nie je povolený, z tohto dôvodu sa odporúča prísť na predstavenie s dostatočným predstihom,
 - c) vstup do hľadiska/sály nebude povolený s batohmi, dáždnikmi a s príručnou batožinou okrem dámskych kabeliek,
 - d) počas predstavenia je zakázaná konzumácia nápojov a jedál,
 - e) počas predstavenia nie je zákazníkovi dovolené narúšať priebeh predstavenia, rušiť účinkujúcich umelcov pri realizácii predstavenia prípadne iných návštevníkov nielen hlasnými prejavmi, zvonením mobilného telefónu, či iným konaním zo strany zákazníka,
 - f) počas predstavenia je zakázané používanie audiovizuálnych zariadení a mobilných telefónov,
 - g) fotografovanie, výroba zvukového a obrazového záznamu predstavenia alebo jeho časti sú prísne zakázané,
 - h) je povinný dodržiavať pokyny usporiadateľa,
 - i) zmena programu a obsadenia je vyhradená.

V prípade nedodržania alebo porušenia podmienok tohto bodu VOP je oprávnený príslušný zamestnanec Divadla alebo osoba poverená zo strany Divadla nevpustiť zákazníka na predmetné divadelné predstavenie, prípadne v závislosti od závažnosti porušenia mu 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 konaním zákazníka vznikla.

III. Nákup, predaj, rezervácie vstupeniek

1. Vstupenky na divadelné predstavenia Divadla je možné kúpiť:
 - 1.1. osobne v pokladni Divadla na Viedenskej ceste 10 v Bratislave počas otváracích hodín,
 - 1.2. online prostredníctvom Predajného systému Divadla na internetovej stránke www.divadloarena.sk v časti Zákaznícka zóna (ďalej len „Zákaznícka zóna“),
 - 1.3. prostredníctvom predajnej siete Ticketportal (ďalej len „Predajná sieť TP“), a to na jej predajných miestach a online portáli www.ticketportal.sk, ktorých prevádzkovateľom je Ticketportal SK, s.r.o.

1.1. Pokladňa Divadla

- a) Vstupenky na predstavenia je možné rezervovať a vyzdvihnúť rezerváciu najneskôr 3 kalendárne dni pred termínom konania príslušného predstavenia. Vstupenky je možné rezervovať telefonicky na čísle: +421 2 672 025 53, e-mailom na adrese: pokladna@divadloarena.sk, alebo osobne v pokladni Divadla.
O predĺženie rezervácie možno v odôvodnených prípadoch požiadať iba elektronicky (e-mailom) na adrese pokladna@divadloarena.sk.
V prípade, že si zákazník rezervuje vstupenky 3 dni pred termínom konania divadelného predstavenia, Divadlo mu môže umožniť ich vyzdvihnutie s realizáciou platby v deň konania divadelného predstavenia, najneskôr hodinu pred začiatkom divadelného predstavenia v pokladni Divadla.
- b) Bezprostredne po zakúpení vstupenky v pokladni Divadla je zákazník povinný skontrolovať správnosť všetkých údajov na vstupenke, neskoršie reklamácie nebudú uznané.

1.2. Zákaznícka zóna Divadla

- a) Vstupenky na predstavenia si môže zákazník priamo zakúpiť online prostredníctvom Zákazníckej zóny Divadla alebo vytvoriť rezerváciu, pri ktorej sa zaväzuje zaplatiť vstupenky do 72 hodín od termínu vytvorenia rezervácie. Po uplynutí tejto lehoty bude rezervácia automaticky zrušená systémom. Opakované prerezovanie miest je považované za úmyselné blokovanie miest a tým nepriame poškodzovanie Divadla Aréna. Tieto rezervácie môžu byť po predošlom upozornení zrušené a zákazník, ktorý tieto rezervácie vytvára, môže mať zablokovaný prístup do Zákazníckej zóny Divadla.
- b) K priamemu zakúpeniu online vstupenky cez Zákaznícku zónu je potrebné vykonať registráciu na internetovej stránke www.divadloarena.sk

1.3. Predajná sieť TP

- a) Vstupenky na predstavenia je možné rezervovať aj prostredníctvom portálu Predajnej siete TP. Rezerváciou sa zákazník zaväzuje zaplatiť a prevziať si vstupenky do 72 hodín od termínu vytvorenia rezervácie. Po uplynutí tejto lehoty bude rezervácia automaticky zrušená systémom. Opakované prerezovanie miest je považované za úmyselné blokovanie miest a tým nepriame poškodzovanie Divadla Aréna a spoločnosti Ticketportal SK, s.r.o. Tieto rezervácie môžu byť po predošlom upozornení zrušené a zákazník, ktorý tieto rezervácie vytvára, môže mať zablokovaný prístup do rezervačného a predajného systému Predajnej siete TP.
- b) Vstupenky zakúpené v rámci Predajnej siete TP podliehajú všeobecným obchodným podmienkam prevádzkovateľa predajného miesta a nie je možné žiadať ich tlač v pokladni Divadla.
2. Zakúpené vstupenky nie je možné vrátiť ani vymeniť.
 3. Vstupenky je možné vrátiť len v prípade zmeny alebo zrušenia divadelného predstavenia. Zákazník si môže tento nárok uplatniť na mieste, kde boli vstupenky zakúpené (pokladňa Divadla, Predajná sieť TP). Vstupenky je možné vrátiť v lehote do 3 pracovných dní od pôvodného termínu predstavenia. V prípade zakúpenia vstupeniek prostredníctvom portálu Predajnej siete TP vrátenie vstupeniek podlieha všeobecným obchodným podmienkam prevádzkovateľa portálu.
 4. Ak pri zmene programu návštevník navštívi náhradné predstavenie, nemá nárok na vrátenie vstupného ani na náhradu prípadného cenového rozdielu medzi pôvodným a náhradným predstavením.
 5. V pokladni Divadla je možná platba v hotovosti a týmito druhmi platobných kariet: ZBK, EC/MC, Maestro, MasterCard Electronic, VISA, VISA Electron, DC, JBC. Platbu kartou je potrebné nahlásiť vopred.
 6. V pokladni Divadla je možná platba platnými Kultúrnymi poukazmi vydanými Ministerstvom kultúry SR.
 7. Nárok na vystavenie daňového dokladu vzniká zákazníkovi po úhrade ceny vstupenky.

IV. Hromadné objednávky, fakturácia

1. Za hromadnú objednávku sa považuje dopyt nad 10 ks vstupeniek na jedno predstavenie.
2. Hromadné objednávky prijíma Divadlo najneskôr 2 dni pred predstavením.

3. Všetky doručené hromadné objednávky sú záväzné.
4. 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) ZŤP a dôchodcovskú – je potrebné doručiť Divadlu potvrdenie, ktoré musí obsahovať názov a adresu združenia, počet návštevníkov a sprievodu, podpis a pečiatku združenia, alebo doručiť DA kópie preukazov, ktoré oprávňujú na poskytnutie zľavy.
5. Pri využití študentskej hromadnej zľavy Divadlo poskytuje osobe pedagogického dozoru jednu vstupenku zdarma, viažucu sa na skupinu 15 študentov.
6. Po potvrdení hromadnej objednávky a vystavení faktúry nie je možné túto hromadnú objednávku stornovať, meniť počet a kategóriu vstupeniek či termín predstavenia.
7. Hromadné objednávky je možné uhradiť v hotovosti alebo prevodom na základe vystavenej faktúry zo strany Divadla.
8. K úhrade hromadnej objednávky musí dôjsť najneskôr v deň splatnosti uvedenej na faktúre vystavenej zo strany Divadla. V prípade, ak úhrada nebude pripísaná na účet Divadla v deň splatnosti faktúry, Divadlo je oprávnené objednávku zrušiť a umožniť predaj vstupeniek v predajnom systéme pre verejnosť.
9. Ak nedôjde k zmene alebo zrušeniu predstavenia, faktúru na vstupenky Divadla, vystavenú na základe záväznej hromadnej objednávky, nie je možné stornovať.
10. Na ostatné podmienky týkajúce sa hromadných vstupeniek, ktoré nie sú upravené v tomto článku VOP, sa primerane vzťahujú podmienky v prípadoch pre bežné vstupenky, ak tento článok VOP nestanovuje inak.

V. Zľavy zo vstupeniek

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 a predstavenia hosťujúcich divadiel, s výnimkou premiér, divadelných predstavení pre deti (rozprávky), koncertov, kina, priamych prenosov, iných podujatí alebo mimoriadnych predstavení a udalostí, ak nie je uvedené inak na webovej stránke Divadla a/alebo na informačnej tabuli v pokladni Divadla.
3. Divadlo môže zákazníkovi poskytnúť zľavu vo výške:
 - a) 20% z ceny vstupenky pre študentov a dôchodcov
 - b) 30% z ceny vstupenky pre osoby zdravotne ťažko postihnuté (ZŤP) a pre osoby zdravotne ťažko postihnuté so sprievodom (ZŤP-S)
4. Pred zakúpením zľavenej vstupenky je zákazník povinný sa preukázať príslušným dokladom. 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) preukaz ZŤP, preukaz ZŤP-S.
 - e) na uplatnenie zľavy pre dôchodcov je potrebné preukázať sa dokladom preukazujúcim vek alebo status konkrétnej osoby, ktorej má byť vydaná vstupenka so zľavou, a ktorá si zľavu uplatňuje s fotografiou predmetnej osoby, napr. platný občiansky preukaz, zľavnený predplatný cestovný lístok (tzv. električenka). U ostatných dôchodcov (poberateľov predčasného starobného dôchodku) je potrebné preukázať sa rozhodnutím Sociálnej poisťovne o priznaní starobného dôchodku, prípadne zľavneným predplatným cestovným lístkom (tzv. električenkou).
5. Zľavy nie je možné kumulovať, spájať navzájom a kombinovať ich s inými zľavami, ani ich uplatňovať na predstavenia so zvýhodneným vstupným (špeciálne ponuky Divadla a pod.).

VI. Iné podmienky

Zrušenie, zmena predstavenia, výmena vstupeniek

1. V prípade zmeny predstavenia má zákazník možnosť navštíviť náhradné predstavenie. V prípade akceptácie zmeny zákazníkom sú zakúpené vstupenky platné na náhradné predstavenie v rovnakej cenovej hodnote ako predstavenie, ktoré je zrušené. Ak zákazník v prípade zmeny predstavenia navštívi náhradné predstavenie, nemá nárok na vrátenie vstupného, ako ani na náhradu prípadného cenového rozdielu medzi pôvodným a náhradným predstavením, ani na inú náhradu.
2. Ak v prípade zmeny predstavenia podľa bodu 1 tohto článku VOP, zákazník nesúhlasí s titulom náhradného predstavenia a možnosť návštevy náhradného predstavenia nevyužije, má právo vrátiť nepoužité vstupenky v neporušenom stave, pričom zaplatená/uhradená cena za predmetnú vstupenku mu bude refundovaná v plnej výške, v akej bola zakúpená.
3. O vrátenie vstupného výhradne v prípade zrušenia, resp. zmeny predstavenia je potrebné požiadať osobne v pokladni Divadla do 3 pracovných dní po plánovanom termíne predstavenia alebo na mieste zakúpenia vstupenky, inak nárok na vrátenie vstupného zaniká v zmysle príslušných právnych predpisov.
4. O zrušení a zmene programu Divadlo informuje bezodkladne prostredníctvom svojej webovej stránky www.divadloarena.sk a oznamom na vchodových dverách Divadla a v pokladni Divadla. Hromadných zákazníkov a zákazníkov, ktorí si vybrali predmetné predstavenie v rámci abonentného balíčka informuje Divadlo aj telefonicky alebo e-mailom v prípade, ak je to z časového alebo technického hľadiska možné a ak má k dispozícii kontaktné údaje na zákazníka.
5. V prípade zmeny alebo zrušenia predstavenia z akéhokoľvek dôvodu nemá zákazník nárok na náhradu iných výdavkov/nákladov v súvislosti s predstavením, na ktoré si zakúpil vstupenku – najmä dopravu do miesta/z miesta podujatia, ubytovanie, stravu a pod.
6. Zakúpené vstupenky na predstavenie nie je možné vrátiť ani vymeniť, ani žiadať za zakúpené vstupenky akúkoľvek inú náhradu alebo zľavu (okrem náhrady podľa bodov 1-3 tohto článku VOP v prípade, že dôjde k zrušeniu predstavenia).
7. V prípade straty vstupenky Divadlo neposkytuje náhradnú vstupenku.

VII. Darčkové poukazy

1. Darčkovým poukazom Divadla je možné platiť za vstupenky na všetky divadelné predstavenia, prípadne iné podujatia organizované Divadlom.
2. Darčkový poukaz je ceninou, ktorá je oslobodená od DPH.
3. Každý darčkový poukaz má vlastný identifikátor – jedinečný kód, pod ktorým je vedený v Divadle.
4. Upravovanie, falšovanie alebo kopírovanie darčkových poukazov je v rozpore s týmito VOP, ako aj s príslušnými právnymi predpismi a trestá sa podľa príslušného zákona.
5. Darčkový poukaz vydalo Divadlo a je možné zakúpiť si ho výlučne v pokladni Divadla.
6. Hodnota darčkového poukazu je 15,- €.
7. Na kúpu darčkového poukazu nie je možné uplatniť si zľavy poskytované Divadlom v zmysle článku V. týchto VOP.
8. Darčkový poukaz má časovo obmedzenú platnosť, a to 3 mesiace od dátumu zakúpenia. Počas doby platnosti je ním možné platiť za vstupenky na predstavenia Divadla, výlučne v pokladni Divadla.
9. Pri úhrade vstupeniek prostredníctvom darčkových poukazov je možné použiť viacero darčkových poukazov.
10. Pri nákupe vstupeniek darčkovým poukazom sa zostatková hodnota nevydáva.
11. V prípade, že je cena vstupeniek vyššia ako hodnota darčkového poukazu, rozdiel je potrebné doplatiť v hotovosti alebo platobnou kartou.
12. Pri úhrade vstupeniek prostredníctvom darčkových poukazov je možné použiť viacero darčkových poukazov.
13. V prípade straty alebo znehodnotenia darčkového poukazu neposkytuje Divadlo nový/náhradný darčkový poukaz.
14. Darčkový poukaz nie je možné vrátiť alebo vymeniť za peniaze. Taktiež nie je možné zameniť ho za poukaz s inou lehotou platnosti.
15. Zákazník kúpou darčkového poukazu akceptuje tieto VOP.

16. Ak nie je ustanovené v tomto článku inak, na darčkové poukazy sa primerane vzťahujú podmienky uvedené v iných článkoch týchto VOP.

VIII. Reklamačný poriadok

1. Účelom tohto 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 v Predajnom systéme Divadla vrátane informácií o tom, kde je možné u Divadla reklamáciu chýb uplatniť.
2. Reklamačný poriadok sa týka výlučne chýb poskytovaných služieb Predajného systému a/alebo chyby vstupenky, ktorá bola zakúpená v pokladni Divadla alebo v Predajnom systéme, 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 vstupenka a/alebo Darčkový poukaz neobsahuje údaje podľa VOP,
 - d) ak online vstupenka nebola doručená na email zákazníka napriek úhrade jej ceny (ak ide o chybu na strane Divadla),
 - e) online vstupenku nie je možné vytlačiť (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 Divadla
4. Pri reklamovaní vstupenky je potrebné uviesť:
 - a) meno a priezvisko zákazníka, dátum a názov predstavenia, 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 reklamácií
 - d) súčasťou reklamácie musí byť kópia reklamovanej vstupenky
5. Ak reklamácia zákazníka podľa predchádzajúceho bodu nemá uvedené náležitosti a tieto sú pre vybavenie reklamácie nevyhnutné, má Divadlo 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 z dôvodov na strane zákazníka.

IX. Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.6.2021