

# Obchodní podmínky pro pořadatele

Verze 6 · účinné od 12. října 2026 v 13:19

Tyto podmínky upravují užívání platformy Tickender pořadatelí akcí. Provozovatelem platformy je **ALDY tech and development s.r.o.**, IČO 29811422, se sídlem Sokolská 1883/8, Nové Město, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 452791 (dále jen „Tickender“). Kontakt: support@tickender.com, telefon +420 774 683 171.

## 1. Pojmy

- **Pořadatel** — právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba s přiděleným IČO, vedená ve veřejném rejstříku nebo evidenci v České republice, která prostřednictvím platformy nabízí vstupenky na své akce.
- **Kupující** — osoba, která si prostřednictvím platformy kupuje vstupenku.
- **Cena vstupenek** — konečná cena, kterou za vstupenky stanoví pořadatel pro kupujícího, včetně DPH, je-li pořadatel jejím plátcem.
- **Servisní poplatek** — úplata Tickenderu za jeho službu kupujícímu (zpracování objednávky, vydání a doručení vstupenky), účtovaná nad rámec ceny vstupenek podle Ceníku.
- **Platební partner** — licencovaný poskytovatel platebních služeb, jehož prostřednictvím Tickender zajišťuje přijímání plateb. Aktuální platební partner a podmínky jeho služby jsou uvedeny v Příloze 2.
- **Platební účet** — účet pořadatele u platebního partnera, na který kupující platí a ze kterého se provádějí výplaty a vrácení plateb.
- **Provize** — odměna Tickenderu za zprostředkování prodeje podle Ceníku nebo Smluvních parametrů.
- **Sleva z provize** — sleva, kterou Tickender poskytuje pořadatelí z provize ve výši poplatku platebního partnera za platbu, nejvýše do výše provize (bod 7.2).
- **Kompenzace** — částka, o kterou poplatek platebního partnera za platbu přesahuje provizi a kterou Tickender hradí pořadatelí (bod 7.2).
- **Odměna Tickenderu** — souhrn servisních poplatků a provize po slevě, včetně DPH z provize po slevě, je-li Tickender plátcem DPH, snížený o kompenzaci, podle Ceníku. Platební partner ji strhává automaticky z každé platby; je-li skutečný poplatek platebního partnera vyšší než standardní tarif, Tickender rozdíl vrátí na platební účet pořadatele (doplatek).
- **Doplatek** — část Odměny Tickenderu, kterou Tickender po platbě vrací na platební účet pořadatele jako dodatečnou slevu z provize, případně kompenzaci, aby pořadatel obdržel podíl podle Ceníku nebo Smluvních parametrů (standardně 93 % z ceny vstupenek, snížený o případnou DPH z provize po slevě) i při vyšším poplatku platebního partnera.
- **Výplata** — převod prostředků z platebního účtu na bankovní účet pořadatele.

## 2. Smluvní dokumenty a jejich přednost

2.1 Smlouvu mezi Tickenderem a pořadatelem tvoří: (a) tyto podmínky včetně příloh — Příloha 1: Ceník, Příloha 2: Platební služby a Příloha 3: Zpracovatelská doložka, (b) Smluvní parametry pořadatele, jsou-li sjednány, a (c) Dodatky.

2.2 **Smluvní parametry** jsou individuální odchylky od Ceníku sjednané s konkrétním pořadatelem (např. jiná výše provize). **Dodatek** je ujednání pro celý účet pořadatele nebo pro konkrétní akci s vymezenou platností. Smluvní parametry i dodatky zobrazujeme v portálu a vznikají elektronickým přijetím pořadatelem. Smluvní parametry výhradně ve prospěch pořadatele (zejména nižší provizi) může Tickender nastavit i jednostranně; jsou účinné jejich zobrazením v portálu a oznámením e-mailem administrátorům organizace a jejich přijetím pořadatelem se nevyžaduje.

2.3 Při rozporu má přednost: dodatek ke konkrétní akci › dodatek k účtu › Smluvní parametry › Ceník › tyto podmínky. Ve věcech služby platebního partnera má přednost Příloha 2.

## 3. Účet a organizace

3.1 Pořadatelem může být pouze právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba s přiděleným IČO, se sídlem nebo místem podnikání v České republice; fyzické osoby bez IČO pořadateli být nemohou. Registrací a založením organizace potvrzujete, že jste oprávněni za pořadatele jednat.

3.2 Před zřízením platebního účtu pořadatel v portálu uvede své IČO. Tickender ověří ve veřejné databázi ARES, že pořadatel existuje, není zrušen ani v likvidaci a má sídlo nebo místo podnikání v České republice, a převezme odtud jeho identifikační a fakturační údaje (název, právní formu, sídlo, IČO, DIČ). Neprojde-li pořadatel ověřením, platební účet zřídit nelze. Není-li ARES dočasně dostupný, může pořadatel údaje zadat ručně a Tickender je ověří dodatečně. Změny údajů je pořadatel povinen bez odkladu promítnout v portálu; změnu IČO provádí Tickender na žádost pořadatele.

3.3 Organizace je samostatný prostor s vlastními akcemi, vstupenkami, zákazníky a nastavením. Administrátor spravuje organizaci v plném rozsahu; Kontrolor má přístup pouze k odbavení u vstupu. Za jednání osob, kterým přístup udělíte, odpovídáte jako za jednání vlastní.

## 4. Postavení stran

4.1 Prodávajícím vstupenky a stranou smlouvy s kupujícím o účasti na akci je pořadatel. Pořadatel pověřuje Tickender, aby **jeho jménem a na jeho účet** nabízel vstupenky, zprostředkoval uzavírání smluv s kupujícími, přijímal objednávky, vydával a doručoval vstupenky, komunikoval s kupujícími o akci a prováděl vrácení plateb podle těchto podmínek. Tickender v těchto smlouvách nezastupuje kupujícího.

4.2 Platby kupujících přijímá **pořadatel na svůj platební účet** u platebního partnera. Tickender prostředky kupujících nepřijímá ani nespravuje; dává pouze platebnímu partnerovi pokyny podle těchto podmínek (zejména k výplatám a vrácení plateb).

4.3 Servisní poplatek je úplatou za vlastní službu Tickenderu kupujícímu. Kupující jej hradí spolu s cenou vstupenek jednou platbou na platební účet pořadatele; pořadatel tuto část přijímá jménem Tickenderu a souhlasí, aby ji platební partner převedl Tickenderu jako součást Odměny Tickenderu.

## 5. Povinnosti pořadatele

### 5.1 Pořadatel odpovídá zejména za:

- konání akce, její program, místo, bezpečnost a povolení, která právní předpisy vyžadují;
- pravdivost a úplnost informací o akci, včetně ceny, kapacity, omezení vstupu a podmínek akce;
- stanovení ceny vstupenek jako konečné ceny pro kupujícího (včetně DPH, je-li jejím plátcem);
- na žádost kupujícího, který je podnikatelem nebo právnickou osobou, mu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dnů, vystavit doklad o koupi vstupenek (je-li pořadatel plátcem DPH, daňový doklad);
- daňové vypořádání ceny vstupenek, včetně DPH, je-li jejím plátcem;
- vrácení ceny vstupenek kupujícím při zrušení nebo změně akce a dostatek prostředků na platebním účtu k tomu;
- vyřizování reklamací týkajících se akce, které mu Tickender předá.

5.2 Pořadatel nesmí prodávat vstupenky na akce s protiprávním, klamavým, nenávisným nebo pornografickým obsahem, na akce, které sám nepořádá nebo k jejichž prodeji nemá oprávnění, ani vstupenky pro činnosti, které platební partner vylučuje (u Stripe seznam omezených a zakázaných činností: <https://stripe.com/legal/restricted-businesses>).

5.3 Pořadatel bez zbytečného odkladu oznámí Tickenderu zrušení, přesun nebo podstatnou změnu akce.

## 6. Platební účet a platební partner

6.1 Po ověření podle bodu 3.2 si pořadatel před zahájením prodeje placených vstupenek prostřednictvím portálu zřídí platební účet a projde ověřením (KYC) u platebního partnera. Smlouvu o platebním účtu uzavírá pořadatel přímo s platebním partnerem; její podmínky a povinnosti pořadatele vůči platebnímu partnerovi uvádí Příloha 2.

6.2 Pořadatel souhlasí, aby Tickender a platební partner sdíleli údaje o pořadateli, jeho podnikání a transakcích v rozsahu nutném pro zřízení a provoz platebního účtu, pro prevenci podvodů a pro plnění právních povinností. Pořadatel se zavazuje poskytovat Tickenderu i platebnímu partnerovi pravdivé a úplné údaje a bez odkladu je aktualizovat.

6.3 Prodej placených vstupenek je možný, jen dokud platební partner platební účet aktivoval a neomezil. Tickender si vyhrazuje právo vyžádat si doplňující informace k akci nebo pořadateli a prodej do jejich doložení nespustit.

6.4 Platební partner může v souladu se svými podmínkami platební účet omezit, vytvořit rezervu nebo pozastavit výplaty. Taková opatření nejsou porušením povinností Tickenderu.

## 7. Provize, servisní poplatek a Odměna Tickenderu

7.1 Výši provize, servisního poplatku, slevy z provize a kompenzace poplatků platebního partnera a výpočet Odměny Tickenderu stanoví Ceník (Příloha 1), případně Smluvní parametry nebo dodatek. Provize se počítá z konečné ceny vstupenek včetně DPH, je-li pořadatel jejím plátcem, po případné slevě. Platí sazby účinné v okamžiku vytvoření objednávky; uplatněné sazby se ukládají u každé objednávky.

7.2 Odměnu Tickenderu strhává platební partner automaticky z každé platby. Poplatky platebního partnera strhává platební partner z platebního účtu pořadatele. Tickender poskytuje pořadateli **slevu z provize** ve výši poplatku platebního partnera za platbu (podle standardního tarifu; je-li skutečný poplatek vyšší, ve výši skutečného poplatku), nejvýše do výše provize. Přesahuje-li poplatek provizi, uhradí Tickender rozdíl pořadateli jako **kompensaci**. Pořadatel tak z každé platby obdrží nejméně podíl podle Ceníku nebo Smluvních parametrů (standardně 93 % z ceny vstupenek), bez ohledu na druh karty nebo způsob platby kupujícího, snížený o případnou DPH z provize po slevě, je-li Tickender plátcem DPH.

7.3 Provize, servisní poplatek (včetně DPH z nich) ani poplatek platebního partnera se při vrácení ceny vstupenek kupujícímu ani při sporné platbě (chargebacku) nevracejí, ledaže k vrácení došlo z důvodu na straně Tickenderu. Doplatek zůstává pořadateli.

## 8. Výplaty

8.1 Pořadatel pověřuje Tickender řízením výplat z platebního účtu. Automatické výplaty platebního partnera jsou vypnuty; výplatu zadává Tickender takto:

- **Výplata po akci na žádost pořadatele:** nejdříve 48 hodin po skončení akce může pořadatel v portálu požádat o výplatu prostředků z prodeje vstupenek na tuto akci. Tickender žádost bez zbytečného odkladu, zpravidla do 2 pracovních dnů, schválí a výplatu zadá. Vyplácí se částka, kterou platební partner již uvolnil k výplatě; o zbytek může pořadatel požádat, jakmile bude uvolněn.
- **Nejpozději ve lhůtě platebního partnera:** prostředky nelze na platebním účtu držet déle, než umožňuje platební partner (u Stripe 90 dní). Blíží-li se tato lhůta, vytvoří Tickender žádost o výplatu za pořadatele a výplatu zadá, i když akce ještě neproběhla.

8.2 Tickender může žádost o výplatu zcela nebo zčásti odmítnout nebo pozdržet jen z těchto důvodů: otevřený spor (chargeback) nebo nevyřízené vrácení plateb k akci, zrušení nebo podstatná změna akce, důvodné podezření na podvod nebo porušení těchto podmínek, omezení platebního účtu platebním partnerem, nebo požadavek orgánu veřejné moci. Důvod pořadateli sdělí v portálu a e-mailem.

8.3 Částky odpovídající otevřeným sporům (chargebackům) k akci Tickender do jejich uzavření nevyplácí. Zrušená akce se nevyplácí, dokud nejsou kupujícím vráceny ceny vstupenek; zbytek se poté vyplácí.

8.4 Byly-li prostředky vyplaceny před akcí (bod 8.1), zůstává pořadatel povinen zajistit prostředky na vrácení cen vstupenek při zrušení nebo změně akce.

8.5 Výplaty a jejich stav pořadatel vidí v portálu. Výplaty jsou bezplatné a provádějí se pouze na bankovní účet vedený v Kč; okamžité výplaty nejsou k dispozici. Bankovní účet pro výplaty spravuje pořadatel sám prostřednictvím portálu; jeho změnu ověřuje platební partner.

## 9. Zrušení a změna akce, vrácení plateb, chargebacky

9.1 Při zrušení akce Tickender jménem pořadatele vrátí kupujícím cenu vstupenek do 14 dnů od oznámení zrušení. Při přesunu nebo podstatné změně akce vrátí cenu vstupenek kupujícím, kteří o to požádají do 14 dnů od oznámení změny, nestanoví-li podmínky akce pro kupující výhodnější postup.

Na vrácení cen vstupenek musí být na platebním účtu dostatek prostředků. Protože pořadatel z každé platby obdržel podíl podle Ceníku nebo Smluvních parametrů (standardně 93 % z ceny vstupenek) a kupujícímu se vrací celá cena vstupenek, hradí pořadatel rozdíl (ve výši své provize, standardně 7 % ceny vrácených vstupenek, a je-li Tickender plátcem DPH, také DPH z provize po slevě) z vlastních prostředků. Chybějící částku Tickender pořadateli zobrazí v portálu a pořadatel ji doplní na platební účet bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dnů od výzvy. Pořadatel odpovídá kupujícím i Tickenderu za újmu způsobenou tím, že prostředky nedoplnil včas.

9.2 Vrácení plateb se provádí z platebního účtu pořadatele. Pořadatel může vrátit platbu i sám v portálu; vstupenka se tím zneplatní.

9.3 Sporné platby (chargebacky) a související poplatky platebního partnera nese pořadatel. Platební partner při zahájení sporu strhne z platebního účtu pořadatele celou spornou platbu (včetně servisního poplatku) a poplatek za spor podle Přílohy 2. Odměna Tickenderu se při sporu nevrací. Tickender pořadatele o sporu informuje e-mailem a v portálu, upozorní ho na lhůtu k odpovědi a umožní mu v portálu předložit podklady. Za včasnou odpověď odpovídá pořadatel.

9.4 Nestačí-li prostředky na platebním účtu k vrácení plateb nebo ke krytí sporů, vznikne záporný zůstatek, který platební partner započte proti dalším příjmům nebo jej vymáhá od pořadatele podle Přílohy 2. Pořadatel jej je povinen bez zbytečného odkladu vyrovnat.

## 10. Vyúčtování a doklady

10.1 Tickender vystaví pořadateli za každý kalendářní měsíc souhrnný doklad (fakturu), a to do 15. dne následujícího měsíce; doklad je dostupný v portálu. Obsahuje zejména provizi, slevu ve výši poplatků platebního partnera včetně doplatků, kompenzaci nad rámec provize, základ a DPH (je-li Tickender plátcem), celkovou Odměnu Tickenderu strženou platebním partnerem a pro informaci servisní poplatky přijaté jménem Tickenderu. Není-li Tickender plátcem DPH, nejde o daňový doklad. Spolu s dokladem Tickender zpřístupní přehled prodejů vstupenek a vrácených plateb za daný měsíc.

10.2 Odměna Tickenderu je uhrazena jejím stržením platebním partnerem; samostatně se nic neplatí. Ceny podle Ceníku účtované pořadateli jsou uvedeny bez DPH. Tickender ke dni účinnosti těchto podmínek není plátcem DPH a DPH neúčtuje. Stane-li se plátcem DPH, připočte k cenám účtovaným pořadateli DPH v zákonné výši ode dne, kdy se plátcem stal, a oznámí to pořadateli e-mailem a v portálu bez zbytečného odkladu. Připočtení DPH není změnou těchto podmínek podle čl. 13. Servisní poplatek hrazený kupujícím je konečnou cenou; je-li Tickender plátcem DPH, je DPH v něm obsažena.

10.3 Doklady k poplatkům platebního partnera vystavuje pořadateli platební partner a jsou dostupné v portálu.

10.4 Za daňové doklady vůči kupujícím odpovídá pořadatel. Tickender uvede v potvrzení objednávky údaje pořadatele a jeho kontaktní e-mail pro vyžádání dokladu.

## 11. Osobní údaje

11.1 Ve vztahu k údajům kupujících a účastníků svých akcí je pořadatel samostatným správcem. Tickender je správcem údajů o platformě, o kupujících pro účely své služby a o pořadateli; ve vztahu k údajům, které zpracovává pro pořadatele podle jeho pokynů, je zpracovatelem podle Přílohy 3 (Zpracovatelská doložka).

11.2 Pořadatel se zavazuje používat kontaktní údaje kupujících pouze pro účely dané akce a pro obchodní sdělení jen se souhlasem uděleným jeho organizaci, každé sdělení opatřit odhlašovacím odkazem a vyřizovat žádosti subjektů údajů ve lhůtách podle GDPR.

## 12. Pozastavení a ukončení

12.1 Tickender může pozastavit prodej akce nebo celou organizaci, porušuje-li pořadatel tyto podmínky, právní předpisy nebo podmínky platebního partnera, existuje-li důvodné podezření na podvod, zjistí-li Tickender, že pořadatel nesplňuje podmínky bodu 3.1 nebo že se jeho údaje u platebního partnera podstatně liší od údajů ve veřejném rejstříku nebo v ARES, nebo vyžaduje-li to platební partner či orgán veřejné moci. O důvodu pořadatele vyrozumí, nebrání-li tomu právní předpis.

12.2 Vstupenky již prodané zůstávají platné. Ukončením spolupráce nezanikají závazky vůči držitelům prodaných vstupenek, povinnosti při vrácení plateb a sporech ani vypořádání Odměny Tickenderu.

12.3 Kterákoli strana může smlouvu vypovědět písemně (i e-mailem nebo v portálu) s výpovědní dobou 1 měsíc. Tickender ji může vypovědět bez výpovědní doby při podstatném porušení podmínek pořadatelem.

## 13. Změny smluvních dokumentů

13.1 Tickender může měnit tyto podmínky včetně jejich příloh. Změnu oznámí e-mailem administrátorům organizace **nejméně 15 dní** před její účinností; e-mail obsahuje shrnutí změny a odkaz na nové znění. Kratší lhůta je možná, vyžaduje-li změnu právní předpis, platební partner nebo jde-li o změnu výhradně ve prospěch pořadatele. Připočtení DPH podle bodu 10.2 není změnou podmínek.

13.2 Nesouhlasí-li pořadatel se změnou, může smlouvu vypovědět e-mailem na support@tickender.com do dne účinnosti změny, bez sankcí; do ukončení se řídí dosavadním zněním. Pokračuje-li v užívání platformy po dni účinnosti, platí, že změnu přijal (§ 1752 občanského zákoníku, čl. 3 nařízení (EU) 2019/1150).

13.3 Smluvní parametry a dodatky lze měnit jen dohodou, tj. elektronickým přijetím nového znění pořadatelem. Na objednávky vytvořené před účinností změny se použijí dosavadní sazby. To neplatí pro Smluvní parametry nastavené jednostranně ve prospěch pořadatele podle bodu 2.2. Končí-li jejich platnost (např. uplynutím doby uvedené v portálu), platí od následujícího dne Ceník; Tickender na to pořadatele upozorní e-mailem nejméně 15 dní předem.

13.4 Na webu je vždy zobrazeno platné znění těchto podmínek s datem účinnosti, případně i oznámené budoucí znění. Znění, které pořadatel přijal, datum a osoba, která je přijala, jsou trvale dostupné v nastavení organizace.

## 14. Odpovědnost

14.1 Tickender poskytuje platformu tak, jak je, a vynakládá přiměřené úsilí na její dostupnost. Neodpovídá za újmu vzniklou výpadkem služeb třetích stran (platební partner, doručovatel e-mailů, Telegram, poskytovatelé peněženek) ani za opatření platebního partnera podle bodu 6.4.

14.2 Celková odpovědnost Tickenderu vůči pořadateli je omezena výší Odměny Tickenderu za posledních 12 měsíců před vznikem škody. Omezení se nevztahuje na újmu způsobenou úmyslně nebo z

hrubé nedbalosti a na odpovědnost, kterou nelze omezit podle právních předpisů.

## 15. Uzávěření smlouvy a závěrečná ustanovení

15.1 Smlouva je uzavřena elektronickým přijetím těchto podmínek včetně příloh v portálu. Tickender zaznamená osobu, čas a verze přijatých dokumentů a pořadateli zašle potvrzení s odkazy na přijaté znění.

15.2 Vztahy neupravené těmito podmínkami se řídí právem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku o adhezních smlouvách se nepoužijí. Spory budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice.

## Příloha 1: Ceník

Individuální odchylky lze sjednat ve Smluvních parametrech nebo v dodatku; jinak platí tento Ceník.

### 1. Standardní ceny

| Položka                            | Standard                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Provize Tickenderu                 | <b>7 % z konečné ceny vstupenek</b> (včetně případné DPH pořadatele), bez DPH; snížena o slevu ve výši poplatku platebního partnera (bod 7.2)                                       |
| Pořadatel obdrží                   | <b>93 % z ceny vstupenek</b> bez ohledu na druh karty nebo způsob platby; je-li Tickender plátcem DPH, sníženo o DPH z provize po slevě (pořadatel – plátce DPH si ji může odečíst) |
| Servisní poplatek (hradí kupující) | <b>3 % z ceny vstupenek v objednávce, nejméně 15 Kč</b> za objednávku; konečná cena pro kupujícího                                                                                  |
| Bezplatné vstupenky                | bez provize a bez servisního poplatku                                                                                                                                               |
| Slevy (promo kódy)                 | provize i servisní poplatek se počítají z ceny vstupenek po slevě                                                                                                                   |
| Výplata                            | na žádost pořadatele nejdříve 48 hodin po skončení akce; nejpozději ve lhůtě platebního partnera (u Stripe 90 dní od platby)                                                        |
| Poplatek za výplatu                | bez poplatku; pouze na bankovní účet vedený v Kč                                                                                                                                    |
| Měna                               | Kč                                                                                                                                                                                  |
| DPH                                | Ceny účtované pořadateli jsou bez DPH. Tickender nyní není plátcem DPH; stane-li se jím, DPH připočte (bod 10.2). Servisní poplatek je konečná cena.                                |

### 2. Jak se počítá Odměna Tickenderu

Při každé platbě platební partner automaticky strhne:

- svůj poplatek — z platebního účtu pořadatele podle svého tarifu;
- **Odměnu Tickenderu = servisní poplatek + (provize – sleva) + DPH z (provize – sleva), je-li Tickender plátcem DPH – kompenzace nad rámec provize,**

kde sleva = poplatek platebního partnera podle standardního tarifu uvedeného v Příloze 2, nejvýše do výše provize, a kompenzace = část tohoto poplatku přesahující provizi.

Je-li skutečný poplatek platebního partnera vyšší než standardní tarif (např. prémiová nebo firemní karta, karta vydaná mimo EHP), Tickender rozdíl (navýšení slevy, případně kompenzace, a odpovídající snížení DPH) bez zbytečného odkladu po platbě automaticky vrátí na platební účet pořadatele (doplatek). Je-li skutečný poplatek nižší, rozdíl náleží pořadateli.

Výsledkem je, že pořadateli na platebním účtu zůstane **vždy nejméně jeho podíl — standardně 93 % z ceny vstupenek, případně podíl podle Smluvních parametrů**, snížený o případnou DPH z provize po slevě.

Částky se počítají v haléřích; podíl pořadatele se zaokrouhuje v jeho prospěch.

### 3. Příklady (provize 7 %, standardní tarif Stripe 1,5 % + 6,50 Kč; částky v Kč)

#### a) Tickender není plátcem DPH (současný stav)

| Vstupenky | Karta                           | Kupující zaplatí | Poplatek Stripe | Doplatek | Pořadatel obdrží | Odměna Tickenderu |
|-----------|---------------------------------|------------------|-----------------|----------|------------------|-------------------|
| 100       | EHP, standardní                 | 115,00           | 8,23            | 0,00     | 93,00            | 13,77             |
| 300       | EHP, standardní                 | 315,00           | 11,23           | 0,00     | 279,00           | 24,77             |
| 300       | EHP, prémiová / firemní (2,8 %) | 315,00           | 15,32           | 4,09     | 279,00           | 20,68             |
| 300       | mimo EHP (3,15 %)               | 315,00           | 16,42           | 5,19     | 279,00           | 19,58             |
| 1 000     | EHP, standardní                 | 1 030,00         | 21,95           | 0,00     | 930,00           | 78,05             |

#### b) Tickender je plátcem DPH (21 %)

| Vstupenky | Karta                           | Kupující zaplatí | Poplatek Stripe | Sleva z provize | Kompenzace | DPH z provize po slevě | Doplatek | Pořadatel obdrží | Odměna Tickenderu |
|-----------|---------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|------------|------------------------|----------|------------------|-------------------|
| 100       | EHP, standardní                 | 115,00           | 8,23            | 7,00            | 1,23       | 0,00                   | 0,00     | 93,00            | 13,77             |
| 300       | EHP, standardní                 | 315,00           | 11,23           | 11,23           | 0,00       | 2,05                   | 0,00     | 276,95           | 26,82             |
| 300       | EHP, prémiová / firemní (2,8 %) | 315,00           | 15,32           | 15,32           | 0,00       | 1,19                   | 4,95     | 277,81           | 21,87             |
| 1 000     | EHP, standardní                 | 1 030,00         | 21,95           | 21,95           | 0,00       | 10,09                  | 0,00     | 919,91           | 88,14             |

Příklad 1 000 Kč: provize 70,00 Kč – sleva 21,95 Kč = 48,05 Kč; DPH 21 % = 10,09 Kč. Odměna Tickenderu = 30,00 + 48,05 + 10,09 = 88,14 Kč; pořadatel obdrží 1 030,00 – 21,95 – 88,14 = 919,91 Kč a je-li plátcem

DPH, odečte si 10,09 Kč. Ze servisního poplatku 30 Kč odvede DPH (5,21 Kč) Tickender; cena pro kupujícího se nemění. U vstupenky za 100 Kč sleva pokryje celou provizi, základ DPH je nulový a výsledek je v obou režimech stejný.

#### 4. Vrácení plateb a spory

Při vrácení ceny vstupenek kupujícímu se provize, servisní poplatek ani poplatek platebního partnera nevracejí, ledaže k vrácení došlo z důvodu na straně Tickenderu; doplatek zůstává pořadateli. Vracená cena vstupenek se hradí z platebního účtu pořadatele. Příklad: vstupenka za 300 Kč při provizi 7 %, pořadatel z platby obdržel 279 Kč, kupujícímu se vrací 300 Kč; rozdíl 21 Kč hradí pořadatel (je-li Tickender plátcem DPH, obdržel pořadatel 276,95 Kč a rozdíl činí 23,05 Kč).

Při sporné platbě (chargebacku) se z platebního účtu pořadatele strhne celá platba včetně servisního poplatku a poplatek za spor podle Přílohy 2; Odměna Tickenderu se nevrací.

### Příloha 2: Platební služby

Tato příloha popisuje aktuálního platebního partnera Tickenderu. Při změně platebního partnera Tickender vydá nové znění podmínek postupem podle bodu 13.

#### 1. Aktuální platební partner

Platebním partnerem je **Stripe** — Stripe Payments Europe, Limited, 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, D02 H210, Irsko, poskytovatel platebních služeb pod dohledem Central Bank of Ireland, spolu se svými přidruženými společnostmi („Stripe“).

#### 2. Smluvní podmínky Stripe

2.1 Služby zpracování plateb pro pořadatele na platformě Tickender poskytuje Stripe a řídí se **Smlouvou Stripe pro připojené účty** (Stripe Connected Account Agreement), jejíž součástí jsou Všeobecné obchodní podmínky Stripe (Stripe Services Agreement) (společně „Smluvní podmínky Stripe“).

2.2 Přijetím těchto podmínek nebo pokračováním v činnosti pořadatele na platformě Tickender pořadatel souhlasí se Smluvními podmínkami Stripe ve znění, jak je Stripe čas od času mění. Podmínkou toho, aby Tickender umožnil služby zpracování plateb prostřednictvím Stripe, je souhlas pořadatele s tím, že Tickenderu poskytne přesné a úplné informace o sobě a svém podnikání, a s tím, že Tickender může tyto informace a údaje o transakcích souvisejících s využíváním služeb zpracování plateb Stripe sdílet se Stripe.

2.3 Smluvní podmínky Stripe pořadatel přijímá také přímo v průvodci zřízením platebního účtu v portálu Tickender.

#### 3. Ochrana osobních údajů u Stripe

Poskytuje-li pořadatel osobní údaje v souvislosti se zřízením a užíváním platebního účtu, Stripe tyto údaje přijímá a zpracovává v souladu se svými Zásadami ochrany osobních údajů.

## 4. Jak služba funguje

4.1 Platební účet pořadatele je účet u Stripe propojený s platformou Tickender („připojený účet“). Pořadatel jej spravuje výhradně v portálu Tickender; samostatný přístup do rozhraní Stripe nemá.

4.2 Ověření pořadatele (identifikace, skuteční majitelé, bankovní účet) provádí Stripe. Stripe může pořadatele kontaktovat přímo nebo prostřednictvím portálu a vyžádat si další údaje či doklady.

4.3 Kupující platí kartou, Apple Pay, Google Pay nebo Link. Platba je platbou pořadatele; ve výpisu kupujícího se zobrazí jako „ZKRATKA POŘADATELE\* TICKENDER“. Zkratku (2–10 znaků, latinkou) pořadatel zadává při zřízení platebního účtu.

4.4 **Poplatky Stripe** strhává Stripe z platebního účtu pořadatele podle svého tarifu. Standardní tarif, ze kterého se při platbě počítá sleva z provize (případně kompenzace): **1,5 % + 6,50 Kč** za platbu standardní kartou z EHP. Vyšší sazby platí mimo jiné pro prémiové a firemní karty z EHP (2,8 % + 6,50 Kč), karty z Velké Británie (2,5 % + 6,50 Kč) a karty vydané mimo EHP (3,15 % + 6,50 Kč); rozdíl oproti standardnímu tarifu Tickender pořadatelí vrací doplatkem (navýšením slevy z provize, případně kompenzací) podle Ceníku. Doklady o poplatcích Stripe jsou dostupné v portálu v sekci Dokumenty.

4.5 **Výplaty.** Automatické výplaty jsou vypnuty a výplaty zadává Tickender podle bodu 8 podmínek. Stripe umožňuje držet prostředky na připojeném účtu nejvýše 90 dní; v této lhůtě je Tickender vždy vyplácí. Výplaty jsou pro pořadatele bezplatné. Vyplácí se pouze na bankovní účet vedený v Kč; okamžité výplaty nejsou k dispozici.

4.6 **Záporný zůstatek a rizika.** Za ztráty ze záporných zůstatků vůči Stripe odpovídá Stripe; Stripe je oprávněn záporný zůstatek započíst proti dalším příjmům pořadatele nebo jej vymáhat od pořadatele, včetně inkasa z jeho bankovního účtu, a může vytvořit rezervu nebo omezit výplaty podle Smluvních podmínek Stripe.

4.7 **Spory (chargebacky).** Při zahájení sporu Stripe strhne z platebního účtu pořadatele spornou částku (celou platbu) a poplatek za spor podle aktuálního tarifu Stripe (v době vydání těchto podmínek 550 Kč). Odpoví-li pořadatel na spor, účtuje Stripe další poplatek podle svého tarifu (v době vydání 550 Kč), který vrací, je-li spor rozhodnut ve prospěch pořadatele; ve prospěch pořadatele se vrací i sporná částka. Pořadatel odpovídá na spory v portálu ve lhůtě stanovené Stripe.

4.8 Podporu k platebnímu účtu poskytuje pořadatelí Stripe prostřednictvím odkazů „Kontaktovat podporu“ v portálu; ostatní podporu poskytuje Tickender na support@tickender.com.

## Příloha 3: Zpracovatelská doložka

Tato příloha upravuje zpracování osobních údajů, které ALDY tech and development s.r.o., IČO 29811422 („Tickender“), provádí pro pořadatele jako zpracovatel podle čl. 28 GDPR.

### 1. Rozsah

1.1 Pořadatel je správcem a Tickender zpracovatelem v rozsahu, v jakém Tickender zpracovává údaje účastníků a kupujících **výhradně podle pokynů pořadatele**, zejména: seznamy účastníků a jejich údaje požadované pořadatelem, odpovědi na doplňující otázky, odbavení u vstupu, export dat, komunikace pořadatele s účastníky a rozesílky obchodních sdělení pořadatele.

1.2 Doložka se nevztahuje na zpracování, při kterém je Tickender samostatným správcem (provoz platformy, objednávky a služba Tickenderu kupujícím, účetnictví, zabezpečení), ani na zpracování platebním partnerem, který je samostatným správcem.

1.3 Připojí-li pořadatel k platformě asistenta umělé inteligence (např. ChatGPT nebo Claude), je připojení jeho pokynem, aby Tickender údaje v rozsahu zvoleném pořadatelem předával provozovateli tohoto asistenta. Provozovatel asistenta není dalším zpracovatelem Tickenderu podle bodu 5, ale příjemcem zvoleným pořadatelem; vztah s ním a právní základ pro předání údajů kupujících a účastníků zajišťuje pořadatel. Připojení může pořadatel kdykoli zrušit v portálu. Tickender vede záznamy o voláních asistenta po dobu 90 dní a zpřístupňuje je pořadateli v portálu.

## **2. Předmět, doba a povaha zpracování**

2.1 Kategorie subjektů: kupující a účastníci akcí pořadatele, členové týmu pořadatele. Kategorie údajů: identifikační a kontaktní údaje, údaje o vstupenkách a odbavení, údaje požadované pořadatelem, souhlasy s obchodními sděleními pořadatele. Doba: po dobu trvání smlouvy a do výmazu nebo vrácení údajů podle bodu 7 této přílohy.

## **3. Pokyny a důvěrnost**

3.1 Tickender zpracovává údaje jen na doložené pokyny pořadatele, které pořadatel uděluje nastavením a úkony v portálu a touto doložkou, ledaže zpracování ukládá právo EU nebo členského státu. Osoby s přístupem k údajům jsou vázány mlčenlivostí.

## **4. Zabezpečení**

4.1 Tickender přijímá přiměřená technická a organizační opatření podle čl. 32 GDPR, zejména řízení přístupů podle rolí, šifrování přenosu, zálohování, záznam úkonů a postupy pro řešení incidentů.

## **5. Další zpracovatelé**

5.1 Pořadatel uděluje obecné oprávnění k zapojení dalších zpracovatelů. Jejich aktuální seznam je uveden v Zásadách ochrany osobních údajů. O zamýšlené změně Tickender pořadatele informuje e-mailem nejméně 14 dní předem; pořadatel může z oprávněných důvodů vznést námitku a, není-li vyřešena, smlouvu vypovědět.

5.2 Tickender ukládá dalším zpracovatelům stejné povinnosti ochrany údajů a odpovídá za jejich plnění.

## **6. Součinnost a incidenty**

6.1 Tickender poskytne pořadateli přiměřenou součinnost při vyřizování žádostí subjektů údajů, při posouzení vlivu, konzultacích s dozorovým úřadem a při plnění povinností podle čl. 32 až 36 GDPR.

6.2 O porušení zabezpečení údajů zpracovávaných pro pořadatele Tickender pořadatele informuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do 48 hodin od jeho zjištění.

6.3 Tickender pořadateli zpřístupní informace potřebné k doložení plnění této doložky a umožní audit v přiměřeném rozsahu, po předchozím oznámení a na náklady pořadatele.

## **7. Konec zpracování**

7.1 Po skončení smlouvy Tickender údaje zpracovávané výhradně pro pořadatele podle jeho volby vymaže nebo mu je zpřístupní k exportu, a to do 90 dní, ledaže jejich další uchování ukládá právní předpis. Tím není dotčeno zpracování, při kterém je Tickender samostatným správcem.