

Nákupní podmínky

Verze 4 · účinné od 12. října 2026 v 13:13

Tyto podmínky upravují nákup vstupenek prostřednictvím platformy Tickender (<https://app.tickender.com> a stránky akcí na ní). 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 „provozovatel“ nebo „Tickender“). Kontakt: support@tickender.com, telefon +420 774 683 171.

1. S kým uzavíráte smlouvu

1.1 Tickender není pořadatelem akcí a vstupenky neprodává vlastním jménem. Smlouvu o vstupence a o účasti na akci uzavíráte s **pořadatelem** uvedeným u konkrétní akce, v pokladně, v potvrzení objednávky a na vstupence. Pořadatel odpovídá za konání akce, její program, místo, bezpečnost a za informace o ní.

1.2 Tickender jedná jako zprostředkovatel pořadatele, **jeho jménem a na jeho účet**: zprostředkuje uzavření smlouvy, přijme objednávku, vydá a doručí vstupenku, předává informace o akci a jménem pořadatele provádí vrácení plateb. Kupujícího Tickender při uzavření smlouvy o vstupence nezastupuje.

1.3 Vedle toho Tickender poskytuje kupujícímu **vlastní službu**: provoz pokladny, zpracování objednávky, vystavení elektronické vstupenky, její doručení e-mailem, případně do Telegramu a do digitální peněženky, a přístup k objednávce. Úplatou za tuto službu je **servisní poplatek** (bod 3).

2. Objednávka a uzavření smlouvy

2.1 Vstupenky vyberete na stránce akce. Vybrané vstupenky se vám dočasně rezervují na dobu uvedenou v pokladně; po jejím uplynutí se rezervace uvolní.

2.2 Uvedete e-mail a telefon. E-mail ověřujeme kódem zaslaným na uvedenou adresu, případně prostřednictvím Telegramu, pokud si jej zvolíte. Telefon slouží ke kontaktu pořadatele a neověřujeme jej.

2.3 Vyplníte údaje účastníků a případné doplňující otázky pořadatele. Pořadatel může některé údaje vyžadovat, je-li to nutné pro vstup na akci; rozsah je u akce uveden.

2.4 Před odesláním objednávky vám zobrazíme pořadatele, rozpis ceny (cena vstupenek, servisní poplatek, celková částka), tyto nákupní podmínky a případné podmínky akce. Zadané údaje můžete do té doby kontrolovat a měnit. Objednávku odešlete tlačítkem, které jasně vyjadřuje povinnost platby (např. „Koupit a zaplatit 220 Kč“). Podmínkou je zaškrtnutí souhlasu s těmito podmínkami a s podmínkami akce.

2.5 Smlouva s pořadatelem i smlouva o službě Tickenderu jsou uzavřeny **okamžikem, kdy platební partner potvrdí úspěšnou platbu** (u bezplatných vstupenek okamžikem potvrzení objednávky). Poté vám bez zbytečného odkladu zašleme potvrzení objednávky s odkazem na přijaté znění podmínek.

2.6 Omezení: v jedné objednávce nejvýše 10 vstupenek; z každého druhu nejvýše tolik, kolik pořadatel povolí a kolik jich zbývá. Akce může mít věkové omezení nebo jiné podmínky vstupu uvedené u akce. Ceny jsou v korunách českých.

3. Cena, servisní poplatek a platba

3.1 Cenu vstupenek stanoví pořadatel; je uvedena včetně DPH, je-li pořadatel jejím plátcem. Potvrzení objednávky zaslané e-mailem obsahuje údaje o pořadateli jako prodávajícím a o Tickenderu jako poskytovateli služby a slouží jako doklad o zaplacení. Potřebujete-li doklad na firmu, vystaví vám jej na žádost pořadatel (kontakt najdete v potvrzení objednávky); doklad o servisním poplatku vám na žádost vystaví Tickender na support@tickender.com.

3.2 Je-li u akce účtován **servisní poplatek**, je v pokladně zobrazen samostatně před odesláním objednávky. Servisní poplatek je úplatou Tickenderu za jeho službu podle bodu 1.3, nikoli součástí ceny vstupenky. Výše servisního poplatku nezávisí na zvoleném způsobu platby. Servisní poplatek je konečná cena; je-li Tickender plátcem DPH, obsahuje DPH.

3.3 Platby zpracovává **platební partner Tickenderu** — licencovaný poskytovatel platebních služeb (aktuálně Stripe Payments Europe, Limited, Dublin, Irsko). Celkovou částku hradíte jednou platbou na platební účet pořadatele vedený u platebního partnera; částku odpovídající servisnímu poplatku přijímá pořadatel jménem Tickenderu a platební partner ji Tickenderu převede. Zaplacením celkové částky jste splnili svůj závazek vůči pořadateli i vůči Tickenderu.

3.4 Údaje o platební kartě zadáváte přímo do zabezpečeného formuláře platebního partnera; Tickender je nezávislá ani neuchovává. Ve výpisu z účtu se platba zobrazí s označením pořadatele a slovem TICKENDER (např. „POŘADATEL* TICKENDER“).

3.5 Nepodaří-li se platbu dokončit, rezervace se uvolní a objednávka se ruší.

4. Doručení vstupenky

4.1 Vstupenku doručíme ihned po potvrzení platby, nejpozději do 24 hodin, e-mailem ve formátu PDF a, máte-li propojený Telegram, také tam. Vstupenku si můžete uložit do Google Wallet, případně Apple Wallet, je-li to u akce nabízeno, a kdykoli ji najdete přes soukromý odkaz na objednávku a v sekci „Moje vstupenky“.

4.2 Vstupenka obsahuje jednorázový QR kód: po prvním úspěšném načtení u vstupu se další pokus odmítne. Vstupenku ani soukromý odkaz na objednávku nesdílejte — kdo vstupenku předloží první, bude vpuštěn.

5. Odstoupení od smlouvy

5.1 Vstupenka na akci konanou v určeném termínu je službou související s využitím volného času podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku. Od takové smlouvy **nelze odstoupit ve lhůtě 14 dnů**, ani byla-li uzavřena na dálku. Služba Tickenderu podle bodu 1.3 je s nákupem vstupenky na takovou akci neoddělitelně spojena a je zcela poskytnuta vydáním a doručením vstupenky.

5.2 Tím nejsou dotčena vaše práva při zrušení nebo změně akce (bod 6) ani práva z vadného plnění (bod 7). Pořadatel může nad rámec zákona nabídnout vlastní storno podmínky; jsou-li u akce uvedeny,

platí ve váš prospěch.

6. Zrušení nebo změna akce

6.1 Zrušení akce. Zruší-li pořadatel akci, vyrozumíme vás e-mailem (a do Telegramu, máte-li jej propojený) a jménem pořadatele vám vrátíme **cenu vstupenek** na platební prostředek, kterým jste platili, nejpozději do 14 dnů od oznámení zrušení, bez nutnosti žádosti. Není-li vrácení na původní platební prostředek možné (např. karta byla zrušena), vyzveme vás k zaslání čísla bankovního účtu.

6.2 Servisní poplatek se při zrušení akce nevrací, protože služba Tickenderu byla řádně poskytnuta již při nákupu. To neplatí, byla-li objednávka zrušena nebo vstupenka nemohla být použita z důvodu na straně Tickenderu (např. technická chyba, dvojitá platba); v takovém případě vracíme i servisní poplatek.

6.3 Přesun nebo podstatná změna akce. Změní-li pořadatel termín nebo místo konání, vstupenka platí pro nový termín či místo. Nevyhovuje-li vám změna, můžete do 14 dnů od jejího oznámení požádat o vrácení ceny vstupenek odpovědí na oznámení nebo na support@tickender.com, nestanoví-li podmínky akce delší lhůtu. Cenu vrátíme do 14 dnů od žádosti.

6.4 Dobrovolné storno. Vstupenku nelze vrátit jen proto, že si nákup rozmyslíte (bod 5). Storno nebo převod vstupenky je možný jen tehdy, umožňují-li to podmínky konkrétní akce; servisní poplatek se v takovém případě nevrací.

6.5 Povinnost vrátit cenu vstupenek má pořadatel; Tickender vrácení provádí jeho jménem z prostředků na platebním účtu pořadatele u platebního partnera. Pokud pořadatel prostředky nezajistí, vyřídí Tickender vaši žádost s pořadatelem a poskytne vám jeho údaje pro uplatnění nároku.

7. Reklamace

7.1 Jak reklamovat. Reklamací uplatníte e-mailem na support@tickender.com, telefonicky na +420 774 683 171 nebo písemně v sídle provozovatele. Uveďte číslo objednávky, e-mail použitý při nákupu a popis vady. Přijetí reklamace potvrdíme bez zbytečného odkladu, reklamaci vyřídíme nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění a o vyřízení vydáme písemné (e-mailové) potvrzení.

7.2 Vady vstupenky a služby Tickenderu. Nedorazila-li vstupenka, nelze-li ji otevřít, nelze-li načíst její kód nebo byl-li vám odepřen vstup z důvodu na straně platformy, máte práva z vadného plnění podle občanského zákoníku (§ 1914 až 1925): nejprve náhradní vstupenku nebo jinou nápravu, a nelze-li vadu odstranit, vrácení ceny vstupenek i servisního poplatku.

7.3 Reklamace akce. Za konání, průběh a obsah akce odpovídá pořadatel. Reklamací akce můžete uplatnit u Tickenderu, který ji jménem pořadatele přijme, předá pořadateli a o výsledku vás informuje; obrátit se můžete i přímo na pořadatele. Údaje pořadatele jsou u akce, v potvrzení objednávky a na vstupence.

7.4 Zpochybnění platby u banky (chargeback). Než platbu u své banky zpochybníte, kontaktujte nás prosím — vrácení zpravidla vyřídíme rychleji. Zahájíte-li chargeback, mohou Tickender a pořadatel předat platebnímu partnerovi a bance údaje o objednavce, platbě, doručení a použití vstupenky, aby mohli oprávněnost platby doložit.

8. Mimosoudní řešení sporů

8.1 Jste-li spotřebitel a nepodaří-li se spor vyřešit dohodou, můžete podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u **České obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz, <https://adr.coi.gov.cz>. U sporu z vlastní služby Tickenderu je protistranou Tickender, u sporu ze smlouvy o vstupence pořadatel; jeho údaje najdete u akce a v potvrzení objednávky.

9. Osobní údaje

9.1 Jak nakládáme s osobními údaji a cookies, popisují Zásady ochrany osobních údajů a cookies. Pořadatel akce je ve vztahu k údajům účastníků samostatným správcem.

10. Změny podmínek

10.1 Tickender může tyto podmínky měnit. Na vaši objednávku se vždy vztahuje znění, které jste při nákupu přijali; pozdější znění na již uzavřenou smlouvu nedopadá. Přijaté znění je trvale dostupné z odkazu v potvrzení objednávky.

11. Rozhodné právo

11.1 Vztahy neupravené těmito podmínkami se řídí právem České republiky, zejména občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Tím nejsou dotčena práva, která vám jako spotřebiteli náleží podle právního řádu státu vašeho obvyklého pobytu.