**OBCHODNÍ PODMÍNKY**

**Zakoupením vstupenky divák přistupuje na následující obchodní podmínky DLO:**

1. Divák má právo na uplatnění příslušné slevy ze vstupného u vstupenek prodávaných přímo v pokladně Divadla loutek Ostrava, splňuje-li nároky na její poskytnutí. Typ a výše slevy se tiskne na vstupenku a hledištní personál je oprávněn požádat diváka o doložení nároku na slevu před vstupem do hlediště (zda byla zakoupena prostřednictvím on-line nákupu).
2. Zakoupené vstupenky z důvodu možného zneužití nepřijímáme zpět ani nevyměňujeme.
3. Z důvodu uvedeného v ustanovení § 1837, písmeno j) občanského zákoníku nelze od nákupu vstupenky ani e-vstupenky odstoupit, a to ani při online nákupu, protože se jedná o smlouvu o využití volného času a protože plnění, k němuž vstupenka opravňuje (účast na představení), je poskytováno v určeném termínu.
4. Jakýkoliv neoprávněný zásah na vstupence včetně odstranění kontrolního kupónu činí vstupenku neplatnou. Padělání vstupenky je trestné.
5. Pozdě příchozí diváci jsou usazováni do hlediště podle pokynů hledištního personálu.
6. Během představení platí zákaz fotografování a pořizování jakýchkoli audio či video záznamů. Divák, který neuposlechne napomenutí hledištního personálu, může být z představení vykázán, bez nároku na vrácení vstupného.
7. Objednávky vstupenek jsou závazné. Po vystavení faktury nelze provádět storno, měnit počet vstupenek, kategorii vstupenek nebo termín představení.
8. Divák si bezprostředně při zakoupení vstupenky překontroluje správnost údajů.
9. Změna programu vyhrazena.
10. Poskytované slevy na vstupenky se nesčítají / pokud není uvedeno jinak.
11. Při změně představení zůstávají vstupenky v platnosti pro náhradní představení. Pokud divák již inscenaci nabízeného náhradní představení viděl a nemá zájem ji zhlédnout znovu, může nevyužité vstupenky vrátit v místě, kde byly zakoupeny, tj. buď u příslušného smluvního partnera, nebo pokladně DLO. Peníze za vstupenky zakoupené online na internetu budou vráceny bezhotovostní návratovou transakcí. Peníze za hromadně zakoupené vstupenky jsou obvykle vráceny objednatelům. O výměnu vstupenky za jinou nebo o vrácení peněz lze žádat do 14 dnů od data, kdy se uskutečnilo náhradní představení.
12. Při zrušení představení lze stejným způsobem jako u změněného představení (při nevyužití zhlédnutí nabízeného náhradního představení) žádat do 14 dnů od data zrušeného představení o vrácení peněz nebo o výměnu vstupenek na jiné představení (v případě vrácení peněz za vstupenky bude po Vás vyžadováno zaslání čísla Vašeho účtu, včetně specifikace platby, aby mohla být platba dohledána a vrácena zpět na Váš účet).
13. Vstupenky zakoupené v informačních centrech lze vracet pouze v místě zakoupení.
14. Zakoupením a předložením vstupenky vyjadřuje její držitel souhlas s těmito pokyny.
15. Zakoupením vstupenky nebo akčního balíčku (či jiné služby DLO, kdy je vyžadován Váš email, telefonní kontakt) souhlasíte na základě oprávněného zájmu, Vás informovat o změnách programu ( zrušení či změna titulu představení).
16. DLO si vyhrazuje právo na změny či doplňky těchto obchodních podmínek.