PODMÍNKY UZAVÍRÁNÍ SMLUV O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB KLUBOVÉHO PATRA PROSTŘEDNICTVÍM E-SHOPU

obchodní podmínky e-shopu · Multifunkční sportovní a kulturní hala v Brně (T ARENA)

ARENA BRNO, a.s., IČO 09133267, DIČ CZ09133267, se sídlem Výstaviště 405/1, Pisárky, 603 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. B 8383

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto podmínky (dále jen „**Podmínky e-shopu**“) upravují uzavírání smluv o poskytování služeb klubového patra (dále jen „**Smlouva**“) na dálku prostřednictvím e-shopu společnosti ARENA BRNO, a.s. (dále jen „**ARENA**“) na adrese https://rezervace.t-arena.cz/ (dále jen „**E-shop**“), užívání E-shopu a související práva zákazníků. ARENA je provozovatelem E-shopu a smluvní stranou Smluv v něm uzavíraných. Podmínky e-shopu platí pro zákazníky, kteří jsou podnikateli, i pro spotřebitele.

1.2. Obsah Smlouvy je dán vzorovou smlouvou ARENY včetně Ceníku (příloha č. 1 Smlouvy), Obchodními podmínkami pro poskytování služeb skyboxového nebo klubového patra v Multifunkční sportovní a kulturní hale v Brně (příloha č. 2 Smlouvy, dále jen „**OP**“) a situačním plánkem umístění Klubových sedadel v MFH (příloha č. 3 Smlouvy). V rámci prodeje přes E-shop se doplní do vzorové smlouvy jen údaje z Objednávky, tj. identifikace Klienta, označení a počet Klubových sedadel, ceny a splatnosti podle Smlouvy, případně Ceníku a číslo Objednávky.

1.3. Prostřednictvím E-shopu lze uzavřít Smlouvu jen ke Klubovým sedadlům ve 3. NP Multifunkční sportovní a kulturní haly v Brně (dále jen „**MFH**“) z dostupného kontingentu ARENY. Klubová sedadla z kontingentu společnosti KOMETA GROUP, a.s., se v E-shopu nenabízejí. Klubová sedadla ve 4. NP, skyboxy a místa pro osoby se zdravotním postižením lze sjednat jen přímo s ARENOU mimo E-shop.

1.4. Smlouva se v E-shopu uzavírá adhezním způsobem, tj. jen ve znění vzorové smlouvy, Ceníku a OP. Požaduje-li zákazník jiné podmínky, obrátí se přímo na ARENU; taková smlouva se neuzavírá prostřednictvím E-shopu a Podmínky e-shopu se na ni nevztahují.

1.5. Články 5 až 8 shrnují obsah Smlouvy a OP s odkazy na jejich ustanovení. V případě rozporu mezi dokumenty tvořícími obsah Smlouvy se použijí v tomto pořadí: (i) individuální údaje uvedené v rekapitulaci Objednávky a ve Smlouvě, (ii) Ceník, (iii) OP a (iv) Podmínky e-shopu. Pro postup při vytvoření a odeslání Objednávky, její Akceptaci, Návrhu změny a elektronickém doručování se přednostně použijí články 2 až 4 Podmínek e-shopu. Toto pravidlo se nepoužije, pokud by jeho použitím byla omezena práva Spotřebitele, od nichž se nelze odchýlit.

1.6. Pojmy s velkým počátečním písmenem mají význam podle Smlouvy a OP. Dále se rozumí:

a) **zákazníkem** osoba, která užívá E-shop nebo v něm činí Objednávku, a **Klientem** zákazník, s nímž byla Smlouva uzavřena;

b) **Objednávkou** návrh zákazníka na uzavření Smlouvy odeslaný z E-shopu;

c) **Akceptací** projev ARENY, kterým Objednávku bez výhrad přijímá;

d) **Návrhem změny** nabídka ARENY podle čl. 4.5;

e) **Účtem JRSA** uživatelský účet Klienta v Jednotném rezervačním systému ARENY dostupném na adrese https://vip.t-arena.cz/ (dále jen „**JRSA**“), který slouží k plnění Smlouvy;

f) **Utkáním** domácí utkání „A“ mužstva klubu HC Kometa Brno v MFH;

g) **Spotřebitelem** zákazník, který je fyzickou osobou a uzavírá Smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání, a **Podnikatelem** zákazník, který Smlouvu uzavírá v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání.

1.7. Kontaktní údaje ARENY: adresa pro doručování Výstaviště 405/1, Pisárky, 603 00 Brno; e-mail club@arenabrno.cz; telefon +420 703 886 154 (pracovní dny 9:00–16:00); ID datové schránky vfc5gf4.

2. E-shop a Účet JRSA

2.1. E-shop nevyžaduje registraci a uživatelské účty nevede. Zákazník činí Objednávku bez registrace; ARENA s ním do uzavření Smlouvy komunikuje e-mailem na adresu uvedenou v Objednávce, případně prostřednictvím jednorázových odkazů zaslaných na tuto adresu.

2.2. V Objednávce a v Účtu JRSA je zákazník povinen uvádět správné a pravdivé údaje a při jejich změně je aktualizovat v Účtu JRSA (změny údajů uvedených ve Smlouvě oznamuje Klient ARENĚ podle čl. 13.1). ARENA může údaje ověřit.

2.3. Přístup k Účtu JRSA je chráněn přihlašovacím jménem a heslem. Klient chrání přístupové údaje před zneužitím, neumožní užívání Účtu JRSA třetím osobám a ztrátu nebo zneužití přístupových údajů ARENĚ bez zbytečného odkladu oznámí. Zákazník nepředává třetím osobám jednorázové odkazy, které mu ARENA zašle.

2.4. Smlouvu Klient využívá a plní prostřednictvím Účtu JRSA, zejména si generuje vstupenky z VIP permanentek, kupuje vstupenky na Akce, sděluje počet využitých Klubových sedadel, objednává a hradí catering a Doplňkové služby a uplatňuje reklamace (čl. IV a VI OP). V Účtu JRSA jsou Klientovi dostupné i Smlouva, faktury, VIP permanentky a vstupenky.

2.5. Po uzavření Smlouvy přiřadí ARENA Smlouvu k Účtu JRSA vedenému na e-mailovou adresu Klienta uvedenou v Objednávce; nemá-li Klient Účet JRSA, zřídí mu jej ARENA a přihlašovací údaje mu zašle e-mailem.

2.6. Účet JRSA je po dobu trvání Smlouvy k jejímu plnění nezbytný.

2.7. E-shop ani JRSA nemusí být dostupné nepřetržitě, zejména z důvodu nezbytné údržby.

3. Objednávka

3.1. Prezentace Klubových sedadel v E-shopu, zejména plánek, údaje o dostupnosti a ceny, má informativní povahu a není nabídkou ARENY k uzavření Smlouvy; ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije. Ceny se uvádějí bez daně z přidané hodnoty i včetně ní.

3.2. Zákazník činí Objednávku v těchto krocích:

a) výběr Klubových sedadel na plánku; soulad volby s pravidly rozesazení (čl. 4.2) posoudí ARENA po odeslání Objednávky;

b) uvedení, zda zákazník jedná jako Podnikatel, nebo jako Spotřebitel, a vyplnění údajů do záhlaví Smlouvy a fakturačních údajů; za Podnikatele jedná osoba, která prohlásí, že je k tomu oprávněna;

c) kontrola rekapitulace, která obsahuje zejména Klubová sedadla, Základní dobu od 1. 1. 2027 do 30. 6. 2028 a možnost jejího prodloužení, Úplatu a její dílčí platby, cenu VIP permanentek a cateringu, celkovou cenu včetně daně z přidané hodnoty a splatnost plateb;

d) seznámení se před odesláním Objednávky s konkrétními, datovanými nebo jinak jednoznačně identifikovanými verzemi návrhu Smlouvy včetně Ceníku, OP a Podmínek e-shopu, které jsou zákazníkovi snadno dostupné ke čtení a stažení; samostatné aktivní potvrzení, že se zákazník s těmito dokumenty seznámil a souhlasí s nimi, přičemž příslušné políčko není předem zaškrtnuto; seznámení se s Návštěvním řádem, Provozním řádem a Informací o zpracování osobních údajů; Podnikatel navíc samostatně a výslovně přijme ustanovení OP uvedená v čl. 10.1;

e) kontrola zadaných údajů a oprava případných chyb, kterou E-shop umožňuje až do odeslání Objednávky;

f) odeslání Objednávky tlačítkem označeným „Objednávka zavazující k platbě“ nebo jinou stejně jednoznačnou formulací vyjadřující povinnost platby. Tlačítko lze aktivovat až po provedení potvrzení podle písm. d).

3.3. Odesláním Objednávky činí zákazník ARENĚ návrh na uzavření Smlouvy v obsahu uvedeném v rekapitulaci. Objednávka je neodvolatelná po dobu deseti pracovních dnů od jejího odeslání (dále jen „**Lhůta k přijetí**“). Zákazník předem vylučuje přijetí Objednávky s dodatkem nebo odchylkou (§ 1740 odst. 3 občanského zákoníku).

3.4. Po dobu Lhůty k přijetí jsou Klubová sedadla uvedená v Objednávce pro zákazníka rezervována. Před uzavřením Smlouvy zákazník nic neplatí.

3.5. ARENA zákazníkovi bez zbytečného odkladu e-mailem potvrdí doručení Objednávky. Toto potvrzení je pouze technickým potvrzením přijetí dat E-shopem a není Akceptací ani jiným projevem vůle uzavřít Smlouvu.

4. Uzavření Smlouvy

4.1. ARENA ve Lhůtě k přijetí ověří zákazníka a posoudí Objednávku podle čl. 4.2. Na základě toho Objednávku přijme (Akceptace), zašle zákazníkovi Návrh změny, nebo Objednávku nepřijme.

4.2. ARENA obsazuje Klubová sedadla zpravidla souvisle, aby nevznikala jednotlivá volná místa. Objednávka nesmí vést k tomu, že by v řadě zůstalo jedno volné Klubové sedadlo mezi obsazenými sedadly nebo mezi obsazeným sedadlem a uličkou či koncem řady. Více Klubových sedadel se obvykle přiděluje jako souvislý blok v jedné řadě, případně ve dvou sousedních řadách. Objednávky se posuzují v pořadí jejich doručení.

4.3. ARENA není povinna Objednávku přijmout. Zejména ji nepřijme, má-li pochybnosti o totožnosti zákazníka, o pravdivosti či úplnosti jeho údajů nebo o vážnosti jeho úmyslu Smlouvu uzavřít a plnit, vykazuje-li Objednávka znaky automatizovaného, hromadného či jinak neobvyklého jednání, nelze-li Objednávku uspořádat podle čl. 4.2, nebo odporovalo-li by uzavření Smlouvy právním předpisům či oprávněným zájmům ARENY. Důvod nepřijetí ARENA nemusí sdělit. Nepřijme-li ARENA Objednávku ve Lhůtě k přijetí, platí, že ji nepřijala; rezervace zaniká a zákazníkovi nevzniká žádný nárok ani povinnost.

4.4. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Akceptace dojde zákazníkovi podle čl. 4.6. S Akceptací zašle ARENA zákazníkovi e-mailem Smlouvu včetně Ceníku, OP a Podmínek e-shopu ve verzích odsouhlasených při odeslání Objednávky a odkaz na Návštěvní řád a Provozní řád; současně mu zašle fakturu podle čl. 5.

4.5. Nelze-li Objednávku uspořádat podle čl. 4.2, může ARENA zákazníkovi navrhnout jiná Klubová sedadla ve 3. NP ze svého kontingentu nebo jen část objednaných sedadel, a to nejvýše za cenu podle Objednávky (Návrh změny). Návrh změny je novou nabídkou ARENY a obsahuje úplné znění navržených odchylek, cenu a lhůtu pro přijetí. Zákazník jej může do dvou pracovních dnů od doručení přijmout pouze aktivním označením políčka potvrzujícího souhlas s Návrhem změny a následným stisknutím tlačítka „Přijmout Návrh změny zavazující k platbě“ na stránce E-shopu, kterou otevře jednorázovým odkazem zaslaným s Návrhem změny; ARENA zákazníkovi bez zbytečného odkladu zašle technické potvrzení přijetí tohoto projevu. Otevření zprávy nebo jednorázového odkazu, stažení dokumentu, technické potvrzení doručení, mlčení ani nečinnost zákazníka nejsou přijetím Návrhu změny. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy přijetí Návrhu změny dojde ARENĚ podle čl. 4.6. Nepřijme-li zákazník Návrh změny včas, Smlouva nevzniká.

4.6. Elektronický projev je doručen, jakmile je jeho obsah uložen v informačním systému určeném adresátem k přijímání takových projevů a adresát k němu může za obvyklých okolností přistoupit. Objednávka a přijetí Návrhu změny jsou ARENĚ doručeny jejich úplným uložením v E-shopu. Akceptace a Návrh změny jsou zákazníkovi doručeny jejich dodáním do e-mailové schránky uvedené v Objednávce. Vrátí-li se e-mail jako nedoručitelný, ARENA učiní bez zbytečného odkladu alespoň jeden další pokus o doručení; do odstranění překážky se zpráva nepovažuje za doručenou jen na základě jejího odeslání.

4.7. Smlouva se uzavírá v českém jazyce v elektronické podobě, čímž je zachována písemná forma (§ 562 odst. 1 občanského zákoníku). ARENA Smlouvu archivuje po dobu 10 let od jejího skončení a Klientovi ji na požádání zpřístupní; Smlouva je Klientovi dostupná i v Účtu JRSA. ARENA eviduje zejména identifikaci zákazníka, čas a obsah Objednávky, zobrazenou rekapitulaci, přesné verze zpřístupněných

dokumentů, stav a čas jednotlivých aktivních souhlasů, označení a aktivaci konečného tlačítka, technická potvrzení, Akceptaci, Návrh změny a jeho přijetí, údaje o odeslání, doručení a případné nedoručitelnosti zpráv a následné pokusy o doručení. Záznamy uchovává v podobě umožňující ověřit jejich obsah, časovou posloupnost a integritu.

4.8. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího uzavření (čl. VII odst. 4 Smlouvy). Jako smlouva uzavřená adhezním způsobem se v registru smluv neuveřejňuje (§ 3 odst. 2 písm. e) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv).

4.9. Odkazy OP na podpis Smlouvy (zejména čl. I odst. 3 a čl. IX odst. 4 a 5 OP) se u Smlouvy uzavřené v E-shopu rozumějí jako odkazy na její uzavření v E-shopu (čl. 4.4 a 4.5).

5. Cena a platební podmínky

5.1. Ceny Úplaty, VIP permanentek a cateringu stanoví Ceník. E-shop je uvádí bez daně z přidané hodnoty i včetně ní a rekapitulace Objednávky obsahuje celkovou cenu za Základní dobu. K cenám se připočítává daň z přidané hodnoty v zákonné výši (čl. IV odst. 19 OP).

5.2. Úplata se hradí na základě vystavené faktury za Základní dobu ve dvou dílčích platbách: za období od 1. 1. 2027 do 30. 6. 2027 ve lhůtě pěti pracovních dnů ode dne uzavření Smlouvy a za období od 1. 7. 2027 do 30. 6. 2028 nejpozději do 15. 6. 2027; uzavře-li se Smlouva po uplynutí termínu splatnosti druhé dílčí platby, postupuje se podle čl. IV odst. 2 OP. Při prodloužení Základní doby se Úplata hradí ročně předem ve výši podle závazné nabídky ARENY (čl. IV odst. 4 OP).

5.3. Cenu VIP permanentek na Utkání v období od 1. 1. 2027 do 30. 6. 2027 a úplatu za catering na Utkání základní části v tomto období hradí Klient nejpozději do 15. 12. 2026, v dalších hokejových sezónách nejpozději do 15. 8. před zahájením základní části; je-li Smlouva uzavřena v průběhu hokejové sezóny, postupuje se podle čl. IV odst. 9 a odst. 15 písm. b) OP.

5.4. Nad rámec ceny podle Smlouvy hradí Klient prostřednictvím JRSA zejména vstupenky na Utkání, na která se nevztahuje VIP permanentka (prodává je KOMETA vlastním jménem), vstupenky na jiné Akce včetně transakčního a servisního poplatku 200 Kč bez daně z přidané hodnoty, catering na Utkání play-off, play-down a baráže a na jiné Akce a objednané Doplňkové služby (čl. IV odst. 10, 11, 13, 15, 16 a 18 OP).

5.5. Platby, jejichž příjemcem je ARENA, se hradí výhradně bankovním převodem na základě faktury – daňového dokladu na účet ARENY č. 10689462/0800 vedený u České spořitelny, a.s., s variabilním symbolem uvedeným na faktuře a se zprávou pro příjemce „IČ09133267“, případně na jiný účet písemně určený ARENOU. ARENA zasílá faktury e-mailem v elektronické podobě; zákazník s tím odesláním Objednávky souhlasí. E-shop neumožňuje platbu platební kartou ani jinou platbu před uzavřením Smlouvy. Cenu vstupenek na Utkání, na která se nevztahuje VIP permanentka, hradí Klient prostřednictvím JRSA na účet KOMETY na základě daňového dokladu vystaveného KOMETOU (čl. IV odst. 10 OP).

5.6. ARENA není povinna poskytovat Služby klubového patra ani umožnit výkon práv ze Smlouvy před úhradou Úplaty, resp. její první dílčí platby, a po dobu prodlení s další dílčí platbou (čl. IV odst. 3 OP).

5.7. Při prodlení s úhradou peněžitého závazku je Klient povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,1 % denně z dlužné částky bez daně z přidané hodnoty (čl. IV odst. 20 OP). Klient není oprávněn započíst své pohledávky proti pohledávkám ARENY ze Smlouvy (čl. IV odst. 21 a čl. V odst. 5 písm. c) OP).

6. Plnění Smlouvy

6.1. ARENA poskytuje Klientovi Služby klubového patra po dobu trvání Smlouvy v souvislosti s Akcemi. Využít je mohou jen osoby se zakoupenou vstupenkou na Akci a zakoupeným cateringem, případně Doplňkovými službami (čl. III Smlouvy, čl. V odst. 2 písm. b) OP).

6.2. Vstupenky na Utkání základní části hokejové sezóny i na Utkání mimo ni, s výjimkou přátelských Utkání, poskytuje ARENA formou VIP permanentky. Klient si na jejím základě vygeneruje v JRSA vstupenky na jednotlivá Utkání. JRSA doručuje VIP permanentky a vstupenky do e-mailové schránky určené Klientem; okamžikem doručení nastává fikce jejich vyzvednutí (čl. IV odst. 8 a 14 a čl. VI odst. 5 OP).

6.3. Na ostatní Akce je Klient oprávněn koupit vstupenky v počtu odpovídajícím počtu Klubových sedadel, s výjimkou Akcí, na něž se vztahuje výluka. Klient nejpozději 45 dnů před konáním Akce písemně sdělí počet Klubových sedadel, která využije, a prostřednictvím JRSA uhradí cenu vstupenek a cateringu, není-li v JRSA stanovena lhůta kratší. U Akcí, které nejsou Utkáním, může ARENA Klubová sedadla nad rámec takto sdělené obsazenosti poskytnout třetím osobám; Klient nemá nárok na snížení Úplaty (čl. IV odst. 10 až 12 a 16 a čl. V odst. 2 písm. b) OP).

6.4. Ve výjimečných případech může dojít k výluce poskytování Služeb klubového patra bez nároku na snížení Úplaty, zejména z důvodu privátní akce nebo mezinárodního eventu, jiného technického uspořádání MFH nebo omezené kapacity stanovené pořadatelem (s přednostním právem koupit vstupenku na sedadlo srovnatelné umístěním a výhledem), technologické či bezpečnostní výluky nebo vyšší moci. ARENA o výlukách informuje s dostatečným předstihem (čl. V odst. 1 písm. f) a odst. 3 OP).

6.5. Klient a osoby, kterým umožní využít Služby klubového patra, jsou povinni dodržovat Návštěvní řád a Provozní řád uveřejněné na www.arenabrno.cz (resp. https://www.t-arena.cz/cs), podmínky pořadatele Akce a pokyny osob zajišťujících organizaci Akce; Klient za ně odpovídá (čl. II odst. 1 písm. g) a h) a čl. V odst. 4 OP). Vstupenky nejsou určeny k dalšímu obchodování (čl. VI odst. 12 OP).

6.6. Základní dobu lze prodloužit vždy o jeden rok; opční právo na prodloužení může Klient uplatnit nejvýše dvakrát. ARENA zašle Klientovi závaznou nabídku nejpozději čtyři měsíce před skončením Základní doby a Klient uplatní opční právo oznámením doručeným ARENĚ nejpozději dva měsíce před jejím skončením (čl. IV odst. 2 Smlouvy, čl. III OP).

7. Reklamace a zrušení Akcí

7.1. Reklamace Služeb klubového patra, cateringu, Doplňkových služeb, platebního procesu, vystavení daňového dokladu a distribuce VIP permanentek a vstupenek prostřednictvím JRSA uplatňuje Klient u ARENY. Nároky týkající se uskutečnění, obsahu, programu, termínu, místa a průběhu Akce uplatňuje u pořadatele Akce, který je uveden na vstupence; u Utkání je jím KOMETA, která výhradně odpovídá za uskutečnění, obsah, program, termín, průběh a další parametry Utkání. ARENA reklamace týkající se Akcí, které nepořádá, nepřijímá, ale na žádost Klientovi sdělí kontakt na pořadatele (čl. VI odst. 1, 2 a 11 OP).

7.2. Reklamaci uplatní Klient reklamačním formulářem v JRSA (čl. VI odst. 15 OP) nebo písemně na adrese pro doručování ARENY.

7.3. V reklamaci Klient uvede zejména, co reklamuje, v čem spatřuje vadu a jaké vyřízení požaduje, a připojí doklady, které má k dispozici (číslo Smlouvy, vstupenky, faktury).

7.4. ARENA Klientovi uplatnění reklamace bez zbytečného odkladu potvrdí e-mailem nebo v JRSA s uvedením data uplatnění, obsahu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení; po vyřízení mu zašle potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně odůvodnění, proč reklamaci neuznala.

7.5. ARENA vyřídí reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, při doručování na adresu mimo Českou republiku nejpozději do 60 dnů (čl. VI odst. 16 OP); vůči Spotřebiteli platí vždy lhůta 30 dnů (čl. 9.3).

7.6. Ujednání o úroku z prodlení, zákazu započtení, nevracení plateb, výlukách bez nároku na snížení Úplaty a zachování nároků ARENY při předčasném ukončení se použijí pouze v rozsahu, v němž jsou vůči příslušnému Klientovi platná, srozumitelná, přiměřená a účinná; vůči Spotřebiteli se nepoužijí, pokud by omezovala jeho kogentní zákonná práva nebo zakládala významnou nerovnováhu v jeho neprospěch.

7.7. Uzná-li ARENA reklamaci, poskytne Klientovi nápravu odpovídající povaze vady a jeho právům podle Smlouvy a právních předpisů, zejména odstranění vady, přiměřenou slevu, náhradní plnění nebo vrácení úhrady či její části. Způsob vyřízení ARENA projedná s Klientem; tím nejsou dotčena práva Spotřebitele z vadného plnění ani jeho právo zvolit nárok, připouští-li takovou volbu právní předpis. Není-li reklamace vyřízena ve lhůtě podle čl. 7.5, má Klient nárok na přiměřenou kompenzaci nejméně v hodnotě reklamovaného vadného plnění (čl. VI odst. 18 písm. c) OP); tím nejsou dotčena jeho práva podle právních předpisů.

7.8. Je-li Akce zcela zrušena, vyrozumí Klienta pořadatel nebo ARENA prostřednictvím JRSA. U Utkání má Klient nárok na vrácení příslušné části ceny VIP permanentky nebo ceny vstupenky. U Akcí jiných pořadatelů zajišťuje ARENA vrácení ceny jejich jménem a na jejich účet v rozsahu prostředků, které jí pořadatel poskytne. Servisní, transakční a jiné poplatky se nevracejí, není-li při nákupu nebo právními předpisy stanoveno jinak (čl. VI odst. 9 OP).

7.9. Není-li výslovně uvedeno jinak, zaplacená cena VIP permanentek a vstupenek, cateringu a Doplňkových služeb se nevrací; vstupenky se nevyměňují a při

poškození, zničení, ztrátě či odcizení se nenahrazují. Reklamovat nelze vstupenku, která nebyla zakoupena nebo distribuována prostřednictvím JRSA. Osobě, které byl z důvodů podle čl. VI odst. 3 OP odepřen vstup nebo která byla z MFH vykázána, se cena nevrací (čl. IV odst. 14 a čl. VI odst. 3, 7, 8 a 10 OP).

8. Ukončení Smlouvy

8.1. Smlouva zaniká uplynutím doby, na kterou byla sjednána, písemnou dohodou smluvních stran nebo odstoupením (čl. VI Smlouvy, čl. VII odst. 1 OP).

8.2. Smluvní strana může od Smlouvy odstoupit pro podstatné porušení povinností druhé strany. Podstatným porušením ze strany Klienta je zejména prodlení s úhradou Úplaty, VIP permanentky nebo cateringu na Utkání základní části, nezjedná-li Klient nápravu ani do pěti pracovních dnů po uplynutí lhůty splatnosti, nejméně trojí nebo hrubé porušení Návštěvního či Provozního řádu nebo pokynů pořadatele a označení Klubového sedadla v rozporu s design manuálem nebo pokyny ARENY, v jehož důsledku vznikla škoda (čl. IV odst. 3 a 9 a čl. VII odst. 3 OP).

8.3. Skončí-li Smlouva před uplynutím Základní doby z důvodu na straně Klienta, zůstávají ARENĚ zachovány nároky podle čl. VII odst. 2 OP, zejména nárok na Úplatu a cenu VIP permanentek.

8.4. Spotřebitel nemá právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů bez uvedení důvodu (čl. 9.2).

9. Zvláštní ustanovení pro Spotřebitele

9.1. Před odesláním Objednávky poskytne E-shop Spotřebiteli informace podle § 1820 odst. 1 občanského zákoníku, zejména o totožnosti a kontaktních údajích ARENY (čl. 1.1 a 1.7), o hlavních vlastnostech plnění (Smlouva, OP a čl. 6), o celkové ceně včetně daně z přidané hodnoty a o způsobu a splatnosti plateb (rekapitulace, Ceník a čl. 5), o době trvání Smlouvy, jejím prodloužení a ukončení (čl. 6.6 a 8), o reklamacích (čl. 7), o tom, že Spotřebitel nemá právo od Smlouvy odstoupit (čl. 9.2), a o nákladech na prostředky komunikace na dálku, které se neliší od základní sazby. Akceptace s přílohami podle čl. 4.4 je potvrzením o uzavření Smlouvy na trvalém nosiči dat (§ 1824a občanského zákoníku).

9.2. Spotřebitel nemůže od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů bez uvedení důvodu, protože jde o smlouvu o využití volného času a stravování, podle níž má být plněno v určitém období (Základní doba) a k určitým datům konání Akcí (§ 1837 písm. j) občanského zákoníku; čl. VI odst. 6 OP).

9.3. Reklamaci Spotřebitele dle čl. 7.1 vyřídí ARENA bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, bez ohledu na místo doručování, a vydá mu potvrzení podle čl. 7.4 (§ 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

9.4. Spotřebitel souhlasí s využitím dálkového způsobu komunikace při uzavírání Smlouvy. Náklady Spotřebitele spojené s dálkovými způsoby komunikace v

souvislosti s uzavíráním Smlouvy (náklady na internetové připojení, telefon apod.) si hradí Spotřebitel sám.

9.5. Spotřebitel se může při sporu se ARENOU, který se nepodařilo urovnat přímo, obrátit na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, www.coi.gov.cz; návrh lze podat formulářem na https://coi.gov.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/.

9.6. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.gov.cz), dozor nad ochranou osobních údajů Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.gov.cz).

9.7. Práva, která Spotřebiteli přiznávají právní předpisy na ochranu spotřebitele, nejsou Smlouvou, OP ani Podmínkami e-shopu dotčena; ustanovení Smlouvy a OP se vůči Spotřebiteli uplatní jen v mezích těchto předpisů.

10. Zvláštní ustanovení pro Podnikatele

10.1. Podnikatel před odesláním Objednávky samostatně a výslovně přijme tato ustanovení OP: čl. IV odst. 5 (ceník na další období oznámený Poskytovatelem), čl. IV odst. 14 (nevracení plateb po doručení vstupenek), čl. IV odst. 20 (úrok z prodlení 0,1 % denně), čl. IV odst. 21 (zákaz započtení), čl. V odst. 3 (výluky bez nároku na snížení Úplaty), čl. VII odst. 2 (zachování nároků Poskytovatele při předčasném ukončení Smlouvy), čl. X odst. 1 (příslušnost Městského soudu v Brně) a čl. X odst. 3 (převzetí nebezpečí změny okolností). E-shop zobrazí jejich srozumitelný obsah nebo stručné shrnutí jejich hospodářských a právních důsledků bezprostředně u samostatného, předem nezaškrtnutého potvrzení. Tím není dotčeno posouzení platnosti, srozumitelnosti, přiměřenosti nebo zvláštní nevýhodnosti jednotlivých ustanovení podle právních předpisů.

10.2. Osoba, která za Podnikatele odesílá Objednávku, prohlašuje, že je k tomu oprávněna. ARENA může požadovat doložení oprávnění.

11. Ochrana osobních údajů, obchodní sdělení a cookies

11.1. ARENA zpracovává osobní údaje zákazníků a Klientů podle čl. IX OP a podle Informace o zpracování osobních údajů uveřejněné v E-shopu.

11.2. ARENA může Klientovi zasílat obchodní sdělení o svých obdobných službách a Akcích, a to i po skončení Smlouvy, nejdéle po dobu jednoho roku (čl. IX odst. 1 OP). Zákazník může zasílání odmítnout již v Objednávce a kdykoli později, i odkazem v každém sdělení (§ 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů).

11.3. Používání cookies v E-shopu upravují Zásady používání cookies. Souhlas s cookies, které nejsou nezbytné, není podmínkou Objednávky.

12. Přístupnost

12.1. Popis služby a informace o tom, jak E-shop splňuje požadavky na přístupnost, jsou uvedeny na stránce „Přístupnost“. Na žádost je ARENA poskytne i ve zvukové

podobě (§ 14 zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, ve znění pozdějších předpisů).

13. Komunikace

13.1. ARENA komunikuje se zákazníkem a Klientem e-mailem na adresu uvedenou v Objednávce nebo v Účtu JRSA a prostřednictvím JRSA. Změny svých údajů oznamuje Klient ARENĚ bez prodlení (čl. VII odst. 8 Smlouvy).

13.2. Smlouva se uzavírá a komunikace probíhá v českém jazyce.

14. Závěrečná ustanovení

14.1. Podmínky e-shopu a právní vztahy z nich se řídí právem České republiky.

14.2. ARENA může Podmínky e-shopu měnit. Změna se nevztahuje na Objednávky odeslané a Smlouvy uzavřené před její účinností.

14.3. Podmínky e-shopu nabývají účinnosti dnem 2. 11. 2026.