

## OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO E-SHOP A PRODEJ E-VSTUPENEK

### PREAMBULE

Tyto všeobecné obchodní podmínky ("**Podmínky nebo OP**")

Moravského zemského muzea, státní příspěvkové organizace,  
nezapsané v obchodním rejstříku, IČ: 00094862, DIČ: CZ00094862,  
se sídlem Zelný trh 6, 659 37 Brno  
(„**MZM**” nebo „**Prodávající**”)

upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**Občanský zákoník**”):

- a) vzájemná práva a povinnosti zákazníků jako kupujících a MZM jako prodávajícího, vzniká v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy („**Smlouva**”) na zboží, nabízené MZM prostřednictvím webového portálu MZM, uzavřené prostřednictvím E-shopu MZM provozovaného na webových stránkách: [www.mzm.cz](http://www.mzm.cz). Smlouva na nákup zboží je uzavřena distančním způsobem v prostředí E-shopu, a to prostřednictvím rozhraní webové stránky („**webové rozhraní E-shopu**”)
- b) nebo vzájemná práva a povinnosti založená kupní smlouvou na nákup e-vstupenky opravňující k návštěvě některé z expozic MZM nabízených prostřednictvím webového portálu MZM. Smlouva na nákup e-vstupenky je uzavřena distančním způsobem v prostředí webového portálu na prodej e-vstupenek hostovaném na internetovém portálu jiného dodavatele: <https://vstupenky-mzm.colosseum.eu/>, jehož je MZM oprávněným provozovatelem.

Pokud některá část Podmínek odporuje dohodě mezi prodávajícím a kupujícím vygenerované v rámci procesu nákupu kupujícího na E-shopu MZM nebo na internetovém portálu pro prodej e-vstupenky, má přednost konkrétní vygenerovaná dohoda o nákupu před obsahem Podmínek.

Ustanovení těchto Podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a Podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Znění Podmínek může MZM jednostranně měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek.

Všechny informace o zpracování osobních údajů kupujícího jsou obsaženy v Zásadách zpracování osobních údajů, která nalezne kupující na webových stránkách: [www.mzm.cz](http://www.mzm.cz).

#### **Kontaktní a identifikační údaje MZM:**

Moravské zemské muzeum, Zelný trh 6, 659 37 Brno  
IČ 00094862  
telefon 533 435 200  
e-mail [mzm@mzm.cz](mailto:mzm@mzm.cz)  
bankovní spojení a číslo účtu 4138621/0710  
webové stránky [www.mzm.cz](http://www.mzm.cz)  
datová schránka [bfi2vz4](mailto:bfi2vz4)

### **1. OBECNÁ USTANOVENÍ A POUČENÍ**

- 1.1. Koupě zboží nabízeného MZM je možná jen přes webové rozhraní E-shopu MZM. Specifikace zboží nabízeného MZM na e-shopu (tj. název a jeho základní charakteristika) jsou uvedeny na stránkách e-shopu u jednotlivých kategorií zboží.
- 1.2. Koupě E-vstupenky nabízených MZM je možná přes internetový portál pro prodej e-vstupenek provozovaný MZM. MZM nabízí e-vstupenky opravňující k návštěvě expozic, výstav a akcí (dále jen expozice) pořádaných či spolupořádaných MZM v objektech MZM či smluvních partnerů. Specifikace expozic, na které jsou e-vstupenky nabízeny, jsou uvedeny na internetovém portálu pro prodej e-vstupenek či na webových stránkách MZM.

- 1.3. Při nákupu zboží i E-vstupenky je povinností kupujícího poskytnout MZM všechny informace správně a pravdivě. Informace, které kupující poskytl v Objednávce bude MZM považovat za správné a pravdivé.

## **2. UZAVŘENÍ SMLOUVY NA ZBOŽÍ**

- 2.1. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce.
- 2.2. Smlouva na zboží je uzavírána na dálku prostřednictvím E-shopu, přičemž náklady na použití komunikačních prostředků na dálku si hradí kupující ze svého. Tyto náklady představují cenu za základní sazbu, kterou hradí kupující za používání těchto prostředků (tedy zejména za přístup k internetu), MZM žádné náklady v tomto smyslu samostatně neúčtuje. Odesláním objednávky projevuje kupující souhlas s tím, že obchod bude učiněn prostředky komunikace na dálku.
- 2.3. K uzavření smlouvy, je třeba, aby kupující na E-shopu vytvořil objednávku, tedy návrh na uzavření smlouvy. V objednávce musí být uvedeny následující údaje:
- a) Informace o nakupovaném zboží (na E-shopu označujete zboží, o jehož nákup máte zájem, tlačítkem „Přidat do košíku“);
  - b) Informace o ceně, ceně za dopravu, způsobu platby celkové ceny a požadovaném způsobu doručení zboží; tyto informace budou zadány v rámci tvorby objednávky v rámci uživatelského prostředí E-shopu, přičemž informace o ceně, ceně za dopravu a celkové ceně budou uvedeny automaticky na základě kupujícím zvoleného zboží, způsobu jeho doručení a platby;
  - c) identifikační a kontaktní údaje kupujícího, zejména tedy jméno, příjmení, doručovací adresa, telefonní číslo a e-mailovou adresu.
- 2.4. V průběhu tvorby objednávky může kupující až do doby jejího dokončení údaje měnit a kontrolovat. Po provedení kontroly prostřednictvím stisku tlačítka „Objednat“ objednávku dokončíte. Před stiskem tlačítka musí kupující potvrdit seznámení se a souhlas s těmito Podmínkami, v opačném případě nebude možné objednávku dokončit. K potvrzení a souhlasu slouží zatrhávací políčko. Po stisku tlačítka „Objednat“ budou všechny vyplněné informace odeslány přímo MZM.
- 2.5. MZM objednávku kupujícímu v co nejkratší době poté, kdy bude MZM doručena, potvrdí zprávou odeslanou na e-mailovou adresu kupujícího zadanou v objednávce. Součástí potvrzení bude shrnutí objednávky a tyto Podmínky formou přílohy e-mailové zprávy. Podmínky ve znění účinném ke dni objednávky, tj. ve znění přiloženém jako příloha potvrzující e-mailové zprávy, tvoří nedílnou součást Smlouvy. Potvrzením objednávky dochází k uzavření Smlouvy mezi kupujícím a prodávajícím.
- 2.6. Mohou nastat i případy, kdy MZM nebude moci kupujícímu objednávku potvrdit. Jedná se zejména o situace, kdy zboží není dostupné nebo případy, kdy kupující objedná větší počet kusů zboží, než kolik umožňuje prodávající. Informaci o maximálním počtu zboží je obsažena v procesu zadávání objednávky v rámci E-shopu. V případě, že nastane jakýkoli důvod, pro který nemůže MZM objednávku potvrdit, kontaktuje kupujícího a zašle na e-mailovou adresu kupujícího nabídku na uzavření Smlouvy v pozměněné podobě oproti objednávce. Smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy pozměněnou nabídku MZM potvrdí kupující.
- 2.7. V případě, že v rámci E-shopu nebo v objednávce bude uvedena zjevně chybná cena, není MZM povinno kupujícímu zboží za tuto cenu dodat ani v případě, kdy kupující obdržel potvrzení objednávky, a tedy došlo k uzavření Smlouvy. V takové situaci MZM bude kontaktovat kupujícího a zašle mu nabídku na uzavření nové Smlouvy v pozměněné podobě oproti objednávce. Nová Smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy nabídku MZM kupující potvrdí. Za zjevnou chybu v ceně se považuje například situace, kdy cena neodpovídá obvyklé ceně u jiných prodejců nebo chybí či přebývá cifra.
- 2.8. V případě, kdy dojde k uzavření Smlouvy, vzniká kupujícímu závazek k zaplacení celkové ceny.
- 2.9. V některých případech umožňujeme na nákup zboží využít slevu. Pro poskytnutí slevy je třeba, aby kupující v rámci návrhu objednávky vyplnil údaje o této slevě do předem určeného pole. Pokud tak kupující učiní, bude mu zboží poskytnuto se slevou.

## **3. UZAVŘENÍ SMLOUVY NA E-VSTUPENKU**

- 3.1. Smlouva mezi kupujícím a MZM vzniká nákupem e-vstupenky, která slouží kupujícímu současně jako potvrzení smluvního vztahu, a je uzavřena potvrzením tlačítka „Zaplatit nyní“ kupujícím. Smlouva není vyhotovována v listinné podobě, kupující obdrží potvrzení o provedeném nákupu e-vstupenky e-mailem (dále jen „Potvrzovací e-mail“). E-vstupenka je kupujícímu zaslána v příloze potvrzovacího e-mailu. Smlouva, resp. e-vstupenka a potvrzovací e-mail je v českém jazyce.
- 3.2. Komunikace mezi prodávajícím a kupujícím se uskutečňuje použitím prostředků komunikace na dálku, a to prostřednictvím webového portálu pro prodej e-vstupenek a dalších, zejména prostřednictvím e-mailu. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy.

Náklady na prostředky komunikace na dálku vzniklé kupujícímu při uzavření Smlouvy si hradí kupující sám.

- 3.3. Uzavření Smlouvy opravňuje kupujícího k čerpání plnění, které je předmětem Smlouvy, kupující je však vždy povinen dodržovat pravidla stanovená provozním a návštěvním řádem expozice MZM, jejíž prohlídky se účastní.
- 3.4. V okamžiku uzavření Smlouvy, vzniká kupujícímu závazek k zaplacení celkové ceny e- vstupenky.
- 3.5. E-vstupenka je přenosná, kupující je oprávněn ji úplatně i bezúplatně přenechat třetí osobě. MZM však neručí za platnost a pravost e-vstupenek zakoupených mimo webový portál MZM. MZM dále neručí za e-vstupenky zveřejněné kupujícím např. na sociálních sítích, kdy může dojít k jejich zneužití.
- 3.6. E-vstupenka opravňuje svého držitele k jednorázovému vstupu do kupujícím zvolené expozice MZM v termínu a čase na ní uvedeném. Za držitele e-vstupenky pro vstupní kontrolu je považován návštěvník, který e-vstupenku předloží jako první. Základním identifikátorem je QR kód uvedený na e-vstupence.
- 3.7. E-vstupenku zaslou v potvrzovacím e-mailu nemusí Zákazník tisknout, postačí ji předložit ke kontrole v elektronické podobě.
- 3.8. E-vstupenka obsahuje údaj o místě a čase návštěvy expozice, počet osob, které mají oprávnění ke vstupu, celkovou cenu za všechny osoby oprávněné ke vstupu na základě e-vstupenky a QR kód umožňující kontrolu platnosti e-vstupenky.
- 3.9. Zakoupení e-vstupenky je možné prostřednictvím platební karty.
- 3.10. Postup při nákupu e-vstupenky:
  - 3.10.1. Kupující se zavazuje užívat webový portál MZM pro nákup e-vstupenek v souladu s jeho určením a v rozsahu, který není na úkor práv ostatních zájemců o nákup e-vstupenek.
  - 3.10.2. Zákazník uskuteční nákup e-vstupenky takto:
    - a) Výběr expozice, a to buď
      - na webových stránkách konkrétního památkového objektu vybere v nabídce „Online vstupenky“
      - anebo
      - na webovém portále MZM na adrese [www.MZM.cz](http://www.MZM.cz) , kde prostřednictvím odkazu „On-line vstupenky“ zvolí konkrétní expozici a následně prostřednictvím volby „On-line vstupenka“ anebo u konkrétního prohlídkového okruhu expozice zvolením tlačítka „Koupit lístek“.
    - b) Volba parametrů e-vstupenky

Kupující následně v postupně na sebe logicky navazujících krocích, označováním v jednotlivých polích, vybere z nabídky konkrétní parametry e-vstupenky:

      - Volba data, času, případně prohlídkového okruhu
      - Volba kategorie návštěvníka a počtu osob - použitím tlačítek + a — kupující volí konkrétní kategorii návštěvníka a počet e-vstupenek, které chce zakoupit. Celková cena za kupujícím zvolený počet e-vstupenek se zobrazí pod poli. Volbu parametrů e-vstupenky Zákazník potvrdí označením tlačítka „Do košíku“.
    - c) Rekapitulace košíku a objednávka – kupujícímu se v dalším kroku automaticky zobrazí obsah jeho košíku s uvedením zvolené cenové kategorie návštěvníka a výše vstupného. Počet návštěvníků lze snížit odstraněním libovolného řádku tlačítkem x. Pro dodatečné přidání návštěvníků je možné se vrátit tlačítkem „Zpět“. Tlačítko „Přidat“ další položky vrátí kupujícího na úvodní stranu s výběrem expozic. Kupující si může koupit vstupenky do více expozic zároveň.
    - d) Dokončení objednávky — závazný nákup e-vstupenky – kupující zaškrtnutím vyznačeného políčka označí souhlas s OP; bez označení tohoto políčka a vyjádření souhlasu s OP nelze objednávku dokončit. Kupující zde může zkontrolovat celkovou částku k úhradě a následně označením tlačítka „Zaplatit nyní“ závazně objedná e-vstupenku podle parametrů jeho objednávky.
    - e) Zaplacení: po kliknutí na tlačítko „Zaplatit nyní“ bude kupující přesměrován do zabezpečené platební brány, způsob platby je možný pouze platební kartou formou on-line platby.
    - f) Zaslání e-vstupenky: po úspěšném uhrazení celkové ceny e-vstupenky bude kupující přesměrován zpět na webový portál MZM. E-vstupenka bude doručena na e-mailovou adresu pro zaslání e-vstupenky uvedenou kupujícím v objednávce, spolu s textem OP.

- 3.10.3. Kupující nemůže zvolit způsob doručení ani způsob platby — nákup e-vstupenky prostřednictvím webového portálu MZM umožňuje pouze nákup e-vstupenek (elektronických vstupenek) se způsobem platby pouze prostřednictvím platební karty.
- 3.10.4. V příslušné části kupující webového formuláře vyplní základní kontaktní údaje pro nákup e-vstupenky, a to v závislosti na způsobu nákupu:
- Nákup bez registrace: kupující vyplní své jméno, příjmení, emailovou adresu a telefon. Tyto údaje MZM zpracovává a ukládá v souladu se zásadami ochrany osobních údajů. Kupujícím uvedený email slouží jako emailová adresa pro zaslání e-vstupenky. Údaje jsou uloženy v pokladním systému jen pro potřeby případných reklamací nebo vyřízení požadavků zákazníka, nebo pro informování o aktuálních změnách týkajících se smlouvy, resp. vybrané expozice.
  - Nákup s registrací, tj. prodej prostřednictvím přihlášení v oddílu „Můj účet“: kupující má možnost přihlásit se do svého dříve založeného účtu nebo se zaregistrovat právě při nákupu. Pravidla registrace jsou uvedena v čl. 4 těchto OP. Emailová adresa uvedená v registraci slouží jako emailová adresa pro zaslání e-vstupenky.
- 3.10.5. Zákazník může provádět změny ve své objednávce po celou dobu nákupu, až do uskutečnění závazného nákupu e-vstupenky stisknutím tlačítka „Zaplatit nyní“.
- 3.11. Cena a platební podmínky
- 3.11.1. Celková cena e-vstupenky je cena uvedená v objednávce kupujícího po jejím dokončení (před potvrzením tlačítkem „Zaplatit nyní“) a je pro kupujícího cenou konečnou.
- 3.11.2. K ceně e-vstupenky nebudou připočteny žádné další náklady, platba prostřednictvím platební karty on-line je poskytována zdarma. Doručování e-vstupenky prostřednictvím e-mailu není zpoplatněno.
- 3.11.3. Platbu celkové ceny je kupující povinen uskutečnit po uzavření Smlouvy před doručením e-vstupenky. Úhradu celkové ceny lze provést platební kartou online — v takovém případě probíhá platba přes platební bránu, přičemž platba se řídí podmínkami této platební brány (dárkový poukaz v nižší hodnotě, než je cena nákupu, bude uplatněn při koupi a rozdíl v ceně bude doplacen kartou on-line). Kupní cena e-vstupenky je zaplacená okamžikem provedení platby prostřednictvím platební karty, uplatněním dárkového poukazu anebo kombinací těchto způsobů provedením platby doplatku prostřednictvím platební karty.
- 3.11.4. E-vstupenka slouží jako zjednodušený daňový doklad.
- 3.12. Doručení e-vstupenky
- 3.12.1. E-vstupenka bude kupujícímu doručena ihned po závazném potvrzení objednávky (potvrzením tlačítka „Zaplatit nyní“) a zaplacení celkové ceny e-vstupenky.
- 3.12.2. E-vstupenka je doručována výhradně e-mailem na adresu kupujícího uvedenou ve Smlouvě. MZM nenese odpovědnost za platnost či dostupnost zadané e-mailové adresy.
- 3.12.3. V případě, že kupující neobdrží potvrzovací e-mail ihned po zaplacení ceny e-vstupenky, oznámí tuto skutečnost nejpozději do 24 hodin MZM písemně na emailovou adresu [mzm@mzm.cz](mailto:mzm@mzm.cz) vždy však před termínem prohlídky stanoveným ve Smlouvě.
- 3.12.4. Po doručení e-vstupenky je kupující povinen ji zkontrolovat a v případě jakýchkoli vad tuto skutečnost neprodleně oznámit MZM. Kupující je oprávněn zvolit si způsob trvalého uchování e-vstupenky pro potřeby kontroly v expozici, učiní tak bez zbytečného odkladu po doručení potvrzovacího e-mailu. E-vstupenky jsou platné pouze do termínu konání vybrané prohlídky.
- 3.12.5. Kupující, který je registrovaným uživatelem, může své e-vstupenky dohledat po přihlášení do svého účtu na webových stránkách MZM a může si předmětné e- vstupenky vytisknout anebo stáhnout. I tyto e-vstupenky jsou platné pouze do termínu konání vybrané prohlídky.

#### **4. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY PŘI NÁKUPU ZBOŽÍ, VÝHRADA VLASTNICKÉHO PRÁVA**

- 4.1. Cena je vždy uvedena v rámci E-shopu, v návrhu objednávky a samozřejmě ve Smlouvě. V případě rozporu mezi cenou uvedenou u zboží v rámci E-shopu a cenou uvedenou v návrhu objednávky se uplatní cena uvedená v návrhu objednávky, která bude vždy totožná s cenou ve Smlouvě. V rámci návrhu objednávky je též uvedena cena za dopravu, případně podmínky, kdy je doprava zdarma.
- 4.2. Celková cena je uvedena včetně DPH a včetně veškerých poplatků stanovených zákonem.
- 4.3. Platbu celkové ceny se kupující zavazuje provést po uzavření Smlouvy a před předáním zboží. Úhradu celkové ceny může kupující provést následujícími způsoby:

- a) Bankovním převodem. Informace pro provedení platby Vám zašleme v rámci potvrzení objednávky. V případě platby bankovním převodem je celková cena splatná do 5 dnů.
  - b) Kartou online. V takovém případě probíhá platba přes platební bránu, přičemž platba se řídí podmínkami této platební brány.
  - c) Dobírkou. V takovém případě dojde k platbě při doručení zboží oproti předání zboží. V případě platby dobírkou je celková cena splatná při převzetí zboží.
  - d) Hotově při osobním odběru. Hotově lze hradit zboží v případě převzetí v provozovnách MZM značených v E-shopu. V případě platby hotově při osobním odběru je celková cena splatná při převzetí zboží.
- 4.4. Faktura bude vystavena v elektronické podobě po uhrazení celkové ceny a bude zaslána na e-mailovou adresu kupujícího. Faktura bude též fyzicky přiložena ke zboží a dostupná v uživatelském účtu.
- 4.5. Vlastnické právo ke zboží na kupujícího přechází až zaplacením celkové ceny a převzetím zboží. V případě platby bankovním převodem je celková cena zaplacená připsáním na účet MZM, v ostatních případech je zaplacená v okamžik provedení platby.

## **5. DORUČENÍ ZBOŽÍ, PŘECHOD NEBEZPEČÍ ŠKODY NA VĚCI**

- 5.1. Zboží bude kupujícímu doručeno nejpozději do 14 dní způsobem dle volby kupujícího provedené v objednávce, přičemž kupující může vybírat z následujících možností:
- a) Osobní odběr na provozovně MZM: Zelný trh 8, 602 00 Brno;
  - b) Osobní odběr na výdejních místech společnosti Česká pošta;
  - c) Doručení prostřednictvím dopravní společnosti Česká pošta;
- 5.2. Doba doručení zboží vždy závisí na jeho dostupnosti a na zvoleném způsobu doručení a platby. Předpokládaná doba doručení Zboží bude kupujícímu sdělena v potvrzení objednávky. Doba uvedená v těchto Podmínkách je pouze orientační a může se lišit od skutečné doby dodání. V případě osobního odběru na provozovně bude kupujícího MZM o možnosti vyzvednutí zboží informovat prostřednictvím e-mailu.
- 5.3. Po převzetí zboží od dopravce je povinností kupujícího zkontrolovat neporušenost obalu zboží a v případě jakýchkoli závad tuto skutečnost neprodleně oznámit dopravci a MZM. V případě, že došlo k závadě na obalu, která svědčí o neoprávněné manipulaci a vstupu do zásilky, není povinností kupujícího zboží od dopravce převzít.
- 5.4. V případě, kdy poruší kupující svoji povinnost převzít zboží, s výjimkou případů dle čl. 5.3 Podmínek, nemá to za následek porušení povinnosti MZM doručit zboží kupujícímu. Neprevzetí zboží kupujícím se nepovažuje za odstoupení od Smlouvy. MZM však v takovém případě vzniká právo od Smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení Smlouvy kupujícím, případně zboží uskladnit, přičemž MZM vzniká vůči kupujícímu právo úplat ve výši 100,- Kč/den. Pokud se MZM rozhodne odstoupit od Smlouvy, je odstoupení účinné v den, kdy bude toto odstoupení doručeno kupujícímu. Odstoupení od Smlouvy nemá vliv na nárok na uhrazení ceny za dopravu, případně na nárok na náhradu škody, pokud vznikla.
- 5.5. Pokud je z důvodů vzniklých na straně kupujícího zboží doručováno opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo ve Smlouvě dohodnuto, je povinností kupujícího nahradit MZM náklady s tímto opakovaným doručením spojené. Platební údaje pro zaplacení těchto nákladů MZM zašle kupujícímu na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Tyto náklady jsou splatné 14 dnů od doručení e-mailu.
- 5.6. Nebezpečí škody na zboží na kupujícího přechází v okamžiku, kdy ho převezme. V případě, kdy zboží kupující nepřevzme, s výjimkou případů dle čl. 5.3 Podmínek, na kupujícího nebezpečí škody na zboží přechází v okamžiku, kdy měl kupující možnost zboží převzít, ale z důvodů na straně kupujícího k převzetí nedošlo. Přechod nebezpečí škody na zboží na kupujícího znamená, že od tohoto okamžiku kupující nese veškeré důsledky spojené se ztrátou, zničením, poškozením či jakýmkoli znehodnocením zboží.
- 5.7. V případě, že zboží nebylo v E-shopu uvedeno jako skladem a byla uvedena orientační doba dostupnosti, bude MZM kupujícího vždy informovat o:
- a) mimořádném výpadku výroby zboží, přičemž kupujícímu MZM sdělí novou očekávanou dobu dostupnosti nebo informace o tom, že nebude možné zboží dodat;
  - b) prodlení s dodáním zboží od dodavatele MZM, přičemž kupujícímu MZM sdělí novou očekávanou dobu dodání.

## **6. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ**

- 6.1. MZM ručí kupujícímu za to, že v době přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího podle čl. 5.6 Podmínek je zboží bez vad, zejména pak, že zboží:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
  - b) je vhodné k účelu, pro který ho kupující kupuje a s nímž MZM souhlasí;
  - c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci;
  - d) je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá;
  - e) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná námi nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;
  - f) je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat;
  - g) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které byly kupujícímu poskytnuty před uzavřením Smlouvy.
- 6.2. Práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b Občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
- 6.3. V případě, že bude mít zboží vadu, tedy zejména pokud nebude splněna některá z podmínek dle čl. 6.1., může kupující prodávajícímu takovou vadu oznámit a uplatnit práva z vadného plnění (tedy zboží reklamovat) zasláním e-mailu či dopisu na adresy MZM uvedené u identifikačních údajů prodávajícího, případně osobně na adrese: Zelný trh 8, 602 00 Brno. Pro reklamaci může kupující využít také vzorový formulář poskytovaný ze strany MZM, který tvoří přílohu č. 1 Podmínek. Při uplatnění práva z vadného plnění je třeba zvolit, jak chce kupující vadu vyřešit, přičemž tuto volbu nemůže kupující následně bez souhlasu MZM měnit. Reklamaci MZM vyřídí v souladu s kupujícím uplatněným právem z vadného plnění.
- 6.4. Má-li Zboží vadu, má kupující následující práva:
- a) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části zboží; nebo
  - b) na odstranění vady opravou zboží,
- ledaže by byl zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný, což je posuzováno zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.
- 6.5. Proávající je oprávněn odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.
- 6.6. Dále má kupující právo na:
- a) přiměřenou slevu z ceny; nebo
  - b) odstoupení od Smlouvy,
- jestliže:
- a) MZM odmítne vadu odstranit nebo ji neodstraní v souladu s obecně závaznými právními předpisy;
  - b) se vada projeví opakovaně,
  - c) je vada podstatným porušením Smlouvy; nebo
  - d) je z prohlášení MZM nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
- 6.7. Právo na odstoupení od Smlouvy kupujícímu nenáleží v případě, je-li vada zboží nevýznamná.
- 6.8. V případě, že vadu na zboží způsobil sám kupující, práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží.
- 6.9. Vadou Zboží není opotřebení Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého Zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.
- 6.10. Při uplatnění reklamace MZM kupujícímu vystaví písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno:
- a) datum, kdy byla reklamace uplatněna;
  - b) co je obsahem reklamace;
  - c) jaký způsob vyřízení reklamace kupující zvolil;
  - d) kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
- 6.11. Nedohodne-li se prodávající s kupujícím se na jiné lhůtě, je MZM povinno do 30 dnů od obdržení reklamace odstranit vadu a poskytnout kupujícímu informaci o vyřízení reklamace na uvedené kontaktní údaje. Pokud tato lhůta marně uplyne, může kupující odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží.
- 6.12. O vyřízení reklamace bude MZM informovat kupujícího e-mailem a vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. Pokud je reklamace oprávněná, náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů. Tyto náklady je kupující povinen prokázat, např. účtenkami či potvrzeními o ceně

za dopravu. V případě, že došlo k odstranění vady dodáním nového zboží, je povinností kupujícího původní zboží vrátit, náklady na toto vrácení však hradí MZM.

- 6.13. V případě, že je kupující podnikatelem, je povinností kupujícího oznámit a vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohli zjistit, nejpozději však do tří dnů od převzetí zboží.
- 6.14. V případě, že je kupující spotřebitelem, má právo uplatit práva z vadného plnění u vady, která se vyskytne u spotřebního zboží ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží.

## **7. Odstoupení od Smlouvy**

- 7.1. K odstoupení od Smlouvy, tedy k ukončení smluvního vztahu mezi prodávajícím a kupujícím od jeho počátku, může dojít z důvodů a způsobů uvedenými v tomto článku, případně v dalších ustanoveních Podmínek, ve kterých je možnost odstoupení výslovně uvedena.
- 7.2. V případě, že je kupující spotřebitel, tedy osoba kupující zboží mimo rámec své podnikatelské činnosti, má v souladu s ustanovením §1829 občanského zákoníku právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, resp. pokud se jedná o koupi zboží, pak do čtrnácti dnů od jeho převzetí. V případě, že kupující uzavřel Smlouvu, jejímž předmětem je několik kusů zboží nebo dodání několika částí zboží, začíná tato lhůta běžet až dnem dodání posledního kusu nebo části zboží, a v případě, že kupující uzavřel Smlouvu, na základě které mu bude MZM zboží dodávat pravidelně a opakovaně, začíná běžet dnem dodání první dodávky.
- 7.3. Od Smlouvy může kupující odstoupit jakýmkoliv prokazatelným způsobem (zejména zasláním e-mailu nebo dopisu na adresy MZM uvedené u identifikačních údajů prodávajícího). Pro odstoupení může kupující využít také vzorový formulář poskytovaný ze strany MZM, který tvoří přílohu č. 2 Podmínek.
- 7.4. Ani jako spotřebitel však nemůže kupující od Smlouvy odstoupit v případech, kdy je předmětem Smlouvy plnění uvedené v § 1837 Občanského zákoníku.
- 7.5. Lhůta k odstoupení dle čl. 7.2 Podmínek se považuje za zachovanou, pokud kupující v jejím průběhu odešle oznámení, že od Smlouvy odstoupí.
- 7.6. V případě odstoupení od Smlouvy dle čl. 7.2 Podmínek je kupující povinen zboží MZM zaslat do 14 dnů od odstoupení na vlastní náklady. Kupující má naopak nárok na to, aby mu MZM vrátilo cenu za dopravu, avšak pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží, který byl pro dodání zboží nabízen. V případě odstoupení z důvodu porušení povinnosti ze Smlouvy ze strany MZM, hradí náklady spojené s navrácením zboží MZM, ovšem opět pouze do výše ceny za dopravu ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.
- 7.7. V případě odstoupení od Smlouvy bude kupujícímu cena vrácena do 14 dnů ode dne účinnosti odstoupení na účet, ze kterého byla připsána, případně na účet zvolený v odstoupení od Smlouvy. Částka však nebude vrácena dříve, než MZM zboží obdrží, nebo kupující prokáže, že došlo k jeho zaslání zpět MZM. Zboží je třeba vrátit čisté, pokud možno včetně originálního obalu.
- 7.8. V případě odstoupení od Smlouvy dle čl. 7.2 Podmínek odpovídá kupující za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, abyste se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží, tj. způsobem, jakým by se kupující se zbožím seznamoval v kamenné prodejně. V případě, že dosud nebyla ze strany MZM vrácena cena, je MZM oprávněno pohledávku za kupujícím z titulu snížení hodnoty zboží a nákladů spojených s odstoupením od smlouvy započíst vůči pohledávce kupujícího na vrácení ceny.
- 7.9. Zakoupené e-vstupenky nelze v souladu s § 1837 písm. j) občanského zákoníku vyměňovat ani vracet zpět, není-li dále výslovně uvedeno jinak.
- 7.10. V případě vady zaslání e-vstupenky je kupující oprávněn ji reklamovat u MZM, nejpozději však do termínu prohlídky, pro kterou byla e-vstupenka zakoupena. V případě zjištění vady e-vstupenky při kontrole v místě prohlídky, je kupující oprávněn reklamovat e-vstupenku na místě, provedená reklamačnímu bude písemně potvrzena v příslušné expozici.
- 7.11. Reklamační vadu e-vstupenky kupující provede zasláním e-mailu na adresu mzm@mzm.cz s uvedením konkrétní vady e-vstupenky zakoupené kupujícím, požadovaného způsobu vyřízení reklamačnímu a s uvedením identifikačních údajů - e-mailové adresy kupujícího uvedené ve Smlouvě, identifikace expozice, které se e-vstupenka týká a data a času objednané prohlídky. O vyřízení reklamačnímu bude kupující informován e-mailem do 30 dnů ode dne uplatnění práva z odpovědnosti za vady (reklamačnímu). V případě vyřízení reklamačnímu formou vrácení vstupného, bude kupujícímu cena e-vstupenky vrácena do 10 pracovních dnů od vyřízení reklamačnímu na platební kartu, ze které byla cena e-vstupenky uhrazena.
- 7.12. V případě poškození, zničení, ztráty nebo odcizení e-vstupenky nebude e-vstupenka nahrazována novou a kupujícímu nebude poskytnuta náhrada. Jakýkoli dodatečný zásah na e-vstupence činí takovou e-vstupenku neplatnou.

- 7.13. MZM je oprávněno odstoupit od Smlouvy kdykoliv před tím, než dodá zboží či e-vstupenku kupujícímu, pokud existují objektivní důvody, proč není možné zboží dodat či poskytnout plnění, k němuž je kupující na základě e-vstupenky oprávněn (zejména důvody na straně třetích osob nebo důvody spočívající v povaze zboží, povaze expozice). MZM může také od Smlouvy odstoupit, pokud je zjevné, že kupující uvedl v objednávce záměrně nesprávné informace. V případě, že kupující nakupuje zboží či e-vstupenky v rámci své podnikatelské činnosti, tedy jako podnikatel, je MZM oprávněno od Smlouvy odstoupit kdykoli, i bez udání důvodu.

## **8. ŘEŠENÍ SPORŮ SE SPOTŘEBITELI**

- 8.1. MZM není ve vztahu ke kupujícím vázáno žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) Občanského zákoníku.
- 8.2. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje MZM prostřednictvím elektronické adresy: [mzm@mzm.cz](mailto:mzm@mzm.cz). Informaci o vyřízení stížnosti zašle MZM na elektronickou adresu kupujícího.
- 8.3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, IČ: 00020869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím, který je spotřebitelem, z kupní smlouvy uzavřené elektronickými prostředky.
- 8.4. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

## **9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 9.1. Právní vztah mezi prodávajícím a kupujícím založený Smlouvou se vždy řídí právem České republiky. Pokud jste však spotřebitelé, nejsou tímto ujednáním dotčena Vaše práva plynoucí z právních předpisů.
- 9.2. Veškerá písemná korespondence bude mezi smluvními stranami doručována elektronickou poštou. Doručování písemností bude probíhat na e-mailové adresy prodávajícího a kupujícího uvedené v identifikačních údajích obsažených ve Smlouvě, v Uživatelském účtu nebo ve vzájemných oznámeních.
- 9.3. Smlouvu je možné měnit pouze na základě písemné dohody mezi prodávajícím a kupujícím. MZM je však oprávněno jednostranně změnit a doplnit tyto Podmínky, tato změna se však nedotkne již uzavřených Smluv, ale pouze Smluv, které budou uzavřeny po účinnosti této změny.
- 9.4. V případě vyšší moci nebo událostí, které nelze předvídat (přírodní katastrofa, pandemie, provozní poruchy, výpadky subdodavatelů apod.), nenese MZM odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku nebo souvislosti s případy vyšší moci, a pokud stav vyšší moci trvá po dobu delší než 10 dnů, mají obě strany právo od Smlouvy odstoupit.
- 9.5. Přílohou Podmínek je vzorový formulář pro reklamaci a vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy.
- 9.6. Smlouva včetně Podmínek je archivována u MZM v elektronické podobě. MZM je kupujícímu vždy povinno poskytnout tyto Podmínky a potvrzení objednávky se shrnutím objednávky, tak aby mu byl zachován přístup ke Smlouvě i bez součinnosti MZM. Kupujícímu se doporučuje si potvrzení objednávky a Podmínky uložit.
- 9.7. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem podpisu.

Datum: 10. 8. 2026

Podpis:

**PŘÍLOHA Č. 1 - FORMULÁŘ PRO REKLAMACI**

**Adresát: Moravské zemské muzeum, Zelný trh 299/6, 659 37 Brno**

**Uplatnění reklamace**

|                                           |  |
|-------------------------------------------|--|
| Datum uzavření Smlouvy:                   |  |
| Jméno a příjmení:                         |  |
| Adresa:                                   |  |
| E-mailová adresa:                         |  |
| Zboží, které je reklamováno:              |  |
| Popis vad Zboží:                          |  |
| Navrhovaný způsob pro vyřízení reklamace: |  |

Zároveň žádám o vystavení potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem toto právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduji, spolu s uvedením mých kontaktních údajů pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Datum:

Podpis:

## PŘÍLOHA Č. 2 - FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

**Adresát: Moravské zemské muzeum, Zelný trh 299/6, 659 37 Brno**

**Tímto prohlašuji, že odstupuji od Smlouvy:**

|                                                                                                |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Datum uzavření Smlouvy:                                                                        |  |
| Jméno a příjmení:                                                                              |  |
| Adresa:                                                                                        |  |
| E-mailová adresa:                                                                              |  |
| Specifikace Zboží, kterého se Smlouva týká:                                                    |  |
| Způsob pro navrácení obdržených finančních prostředků, případně uvedení čísla bankovního účtu: |  |

Je-li kupující spotřebitelem má právo v případě, že objednal zboží prostřednictvím e-shopu společnosti **Moravské zemské muzeum („Společnost“)** nebo jiného prostředku komunikace na dálku, mimo případy uvedené v § 1837 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů odstoupit od již uzavřené kupní smlouvy do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, resp. pokud se jedná o koupi zboží, pak do čtrnácti dnů od jeho převzetí. V případě smlouvy, jejímž předmětem je několik kusů zboží nebo dodání několika částí zboží, začíná tato lhůta běžet až dnem dodání posledního kusu nebo části zboží, a v případě smlouvy, na základě které má být zboží dodáváno pravidelně a opakovaně, ode dne dodání první dodávky.

Toto odstoupení oznámí kupující Společnosti písemně na adresu provozovny Společnosti nebo elektronicky na e-mail uvedený na vzorovém formuláři.

Odstoupí-li kupující, který je spotřebitelem, od kupní smlouvy, zašle nebo předá Společnosti bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy, zboží, které od ní obdržel.

Odstoupí-li kupující, který je spotřebitelem, od kupní smlouvy, vrátí mu Společnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy, všechny peněžní prostředky (kupní cenu dodaného zboží) včetně nákladů na dodání, které od něho na základě kupní smlouvy přijala, stejným způsobem. Jestliže kupující zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který Společnost nabízí, vrátí Společnost kupujícímu náklady na dodání zboží pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Společnost není povinna vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než zboží obdrží zpět nebo než kupující prokáže, že zboží Společnosti odeslal.

Datum:

Podpis: