



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

elektronický systém rezervací a prodeje vstupenek na koncerty SOČR

Český rozhlas

zřízený zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu

nezapisuje se do obchodního rejstříku

se sídlem Vinohradská 12, 120 99 Praha 2

zastoupený: Mgr. Reném Zavoralem, generálním ředitelem

IČO 45245053, DIČ CZ45245053

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., č. ú.: 1001040797/5500

zástupce pro věcná jednání Marie Šnokhausová

tel.: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

(dále jen jako „objednatel“)

a

GoOut, s.r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 212454

se sídlem Mánesova 917/28, 120 00 Praha 2

IČO 01901613, DIČ CZ01901613

bankovní spojení: FIO banka, a.s., č. ú.: 2100927320/2010

zastoupená: Vojtěchem Knyttlem, jednatelem

zástupce pro věcná jednání Lukáš Jandač, obchodní ředitel

tel.: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

(dále jen jako „poskytovatel“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl. a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen jako „smlouva“)

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je povinnost poskytovatele na svůj náklad a nebezpečí poskytovat objednateli následující služby spočívající v **zajištění rezervace, tisku a prodeji vstupenek na koncerty Symfonického orchestru Českého rozhlasu** (dále jen „SOČR“) **prostřednictvím přístupu objednatele do elektronického systému GoOut** (dále jen „rezervační systém“ nebo „systém“) a povinnost objednatele služby převzít a platit objednateli cenu dle této smlouvy.
2. Je-li v této smlouvě použit pojem, který není smlouvou dále definován, platí, že má význam dle Všeobecných obchodních podmínek SOČR (dále jen „VOP“) v aktuálním znění, které jsou

přílohou této smlouvy jako její nedílná součást a které se poskytovatel zavazuje v rozsahu, v němž se ho dotýkají, dodržovat. V případě rozporu VOP a této smlouvy mají přednost ujednání této smlouvy.

3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v následujícím rozsahu:

A) přístup do rezervačního systému, jímž se rozumí v závislosti na technickém řešení poskytovatele buď:

- a) zajištění přístupu na základě poskytnutí nevýhradní licence k systému poskytovatele v množstevním rozsahu alespoň 3 přístupů, přičemž licence není vázána na konkrétní zařízení, z něhož objednatel do rezervačního systému vstupuje, a to včetně zajištění instalace licencí v prostředí objednatele. Licence se poskytuje v rozsahu místně neomezeném a v časovém rozsahu odpovídajícím době účinnosti této smlouvy; nebo
- b) poskytnutí přístupových údajů do systému fungujícího na platformě poskytovatele bez nutnosti provádění instalace v prostředí objednatele.

B) služby poskytované poskytovatelem související s užíváním rezervačního systému zahrnující zejm.:

- a) napojení rezervačního systému (vč. platebních bran) na webové stránky objednatele;
- b) kompletní nastavení rezervačního systému dle potřeb objednatele vč. zadávání akcí do systému na základě podkladů objednatele;
- c) zajištění definice vstupenek a výroba vstupenek;
- d) správa prodeje vstupenek přes internet vč. vyúčtování;
- e) párování plateb provedených převodem a platební kartou s objednávkami;
- f) podpora on-line i telefonická pro objednatele i zákazníky v rozsahu a za podmínek dále stanovených;
- g) propagace objednatele v rámci rezervačního systému za podmínek dále stanovených;

(dále jen „**služby**“ nebo „**plnění**“).

4. Bližší specifikace plnění je podrobně rozepsána v příloze této smlouvy.

II. Místo a doba plnění

1. Místem poskytování služeb je **území České republiky**.
2. V rámci služeb bude poskytovatel zajišťovat rezervaci, tisk a prodej vstupenek na akce SOČR, které se budou konat v následujících prostorách v Praze:
 - a) Anežský klášter;
 - b) Fórum Karlín;
 - c) Rudolfinum;
 - d) DOX.

(dále jen „**akce**“).

3. Poskytovatel se zavazuje **do 1 týdne od účinnosti této smlouvy zpřístupnit objednateli rezervační systém jedním ze způsobů vedených v čl. I., odst. 3 této smlouvy** a ode dne

zpřístupnění poskytovat služby dle této smlouvy po dobu **48 měsíců** od její účinnosti. Za okamžik zpřístupnění rezervačního systému a zároveň okamžik žádného zahájení poskytování služeb se považuje okamžik prvního úspěšného vstupu objednatele do systému.

4. Poskytovatel je povinen zajistit výdejní místa v rámci sítě po celé České republice. Výdejní místa budou zahrnovat vždy prodejnu společnosti Radioservis, a.s., IČ 63999510, na adrese Vinohradská 12, Praha 2, pokladna místa konání, v němž se daná akce uskuteční, a dále alespoň jedno další výdejní místo v Praze. Seznam všech prodejních míst bude uveden na www.goout.net/cs/caste-dotazy a v případě jeho změn bude poskytovatelem aktualizován.

III. Cena a platební podmínky

1. Cena za služby dle této smlouvy je určena výlučně jedním z následujících způsobů, a to tím, u něhož jsou vyplněné číselné hodnoty:
 - a) paušální poplatek za poskytování služeb činí [REDAKCE] **Kč bez DPH za 1 kalendářní měsíc**, k němuž bude připočtena odměna ve výši [REDAKCE] % z ceny každé vstupenky prodané prostřednictvím rezervačního systému; **nebo**
 - b) odměna ve výši [REDAKCE] % **bez DPH** z ceny každé vstupenky prodané prostřednictvím rezervačního systému.
2. Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádějí, že způsob určení ceny služeb, u něhož nejsou vyplněné číselné hodnoty, se za dobu účinnosti této smlouvy neuplatní.
3. Poskytovatel přebírá plnou odpovědnost za veškeré finanční částky, které přijme za prodej vstupenek na akce dle této smlouvy (dále jen „**výnos z prodeje**“) a zavazuje se tyto finanční částky poukazovat na bankovní účet objednatele, a to následujícím způsobem:
 - a) poskytovatel na konci každého kalendářního měsíce vypracuje souhrnné vyúčtování za příslušný kalendářní měsíc, které bude obsahovat podrobný rozpis výnosu z prodeje a odměnu poskytovatele dle této smlouvy; toto souhrnné vyúčtování je poskytovatel povinen zaslat objednateli ke schválení; souhrnné vyúčtování schválené objednatelem bude přílohou faktury poskytovatele za příslušný kalendářní měsíc;
 - b) poskytovatel je na základě této smlouvy oprávněn jednostranně započíst vůči výnosu z prodeje svůj nárok na odměnu dle článku III., odst. 1, písm. a) a b) této smlouvy;
 - c) zbývající část výnosu z prodeje (po započtení nároků poskytovatele) je poskytovatel povinen vyplatit objednateli do **7 dnů od schválení vyúčtování objednatelem**.
4. Objednatel v souladu s § 9 zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb, pověřuje poskytovatele evidováním svých tržeb za prodej vstupenek dle této smlouvy a poskytovatel toto pověření přijímá.
5. Objednatel je povinen hradit poskytovateli ceny v souladu s jeho nabídkou v zadávacím řízení k veřejné zakázce. K ceně plnění dle této smlouvy bude přičtena DPH v sazbě platné v den uskutečnění zdanitelného plnění.
6. Ceny uvedené v odst. 1, písm. b) tohoto článku smlouvy jsou konečné a zahrnují veškeré náklady poskytovatele související s poskytováním služeb dle této smlouvy (např. náklady na odeslání vstupenek zákazníkům, na propagaci). Objednatel neposkytuje jakékoli zálohy.

7. Úhrada ceny bude provedena v českých korunách po řádném poskytnutí služeb v daném měsíci na základě daňového dokladu (dále jen „**faktura**“). Poskytovatel má právo na zaplacení ceny okamžikem řádného a úplného poskytnutí služeb objednateli dle této smlouvy.
8. Splatnost faktury činí 24 dnů od data jejího vystavení poskytovatelem za předpokladu, že k doručení faktury dojde do 3 dnů od data jejího vystavení. V případě pozdějšího doručení faktury činí splatnost 21 dnů od data jejího skutečného doručení objednateli.
9. Faktura musí mít veškeré náležitosti dle platných právních předpisů a její součástí musí být položkový rozpis fakturované částky a kopie protokolu o poskytnutí služby podepsaného oběma smluvními stranami. V případě, že faktura neobsahuje tyto náležitosti nebo obsahuje nesprávné údaje, je objednatel oprávněn fakturu vrátit poskytovateli a ten je povinen vystavit fakturu novou nebo ji opravit. Po tuto dobu doba splatnosti neběží a začíná plynout až okamžikem doručení nové nebo opravené faktury.
10. Poskytovatel zdanitelného plnění prohlašuje, že není v souladu s § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „**ZoDPH**“), tzv. nespolehlivým plátcem. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že Český rozhlas jako příjemce zdanitelného plnění bude ručit v souladu s § 109 ZoDPH za nezaplacenou DPH (zejména v případě, že bude poskytovatel zdanitelného plnění prohlášen za nespolehlivého plátce), je Český rozhlas oprávněn odvést DPH přímo na účet příslušného správce daně. Odvedením DPH na účet příslušného správce daně v případech dle předchozí věty se považuje tato část ceny zdanitelného plnění za řádně uhrazenou. Český rozhlas je povinen o provedení úhrady DPH dle tohoto odstavce vydat poskytovateli zdanitelného plnění písemný doklad. Český rozhlas má právo odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel zdanitelného plnění bude v průběhu trvání této smlouvy prohlášen za nespolehlivého plátce.

IV. Řádné poskytnutí služeb

1. Smluvní strany potvrdí řádné a včasné zahájení poskytování služeb ze strany poskytovatele v ujednaném rozsahu a kvalitě podpisem protokolu o poskytnutí služeb, jenž musí být součástí faktury (dále jen jako „**protokol o poskytnutí služeb**“). Objednatel je oprávněn reklamovat poskytnutí služeb, které nejsou v souladu s touto smlouvou nebo pokud objednatel zjistí, že služby vykazují vady či nedodělky. V takovém případě smluvní strany sepíší protokol o poskytnutí služeb s výhradami, a to v rozsahu, v jakém došlo ke skutečnému poskytnutí služeb řádně a včas jejich poskytovatelem. Ohledně vadné části služeb smluvní strany do protokolu o poskytnutí služeb uvedou všechny rozhodné skutečnosti a další důležité okolnosti, pro které poskytnutí služeb nelze považovat za řádné a v souladu s touto smlouvou. Objednatel dále v protokolu o poskytnutí služeb určí lhůtu k odstranění těchto vad či nedodělků, která však nesmí být delší než 15 dní. Poskytovatel splnil řádně svou povinnost z této smlouvy až okamžikem poskytnutí kompletních služeb bez vad a nedodělků, nestanoví-li tato smlouva jinak nebo nedohodnou-li si smluvní strany písemně něco jiného.
2. Má-li být řádné poskytnutí služeb prokázáno provedením ujednaných zkoušek, považuje se poskytnutí služeb za dokončené jejich úspěšným provedením. K účasti na nich poskytovatel objednatele včas písemnou a prokazatelně doručenou formou přizve. Výsledek zkoušek se zachytí v zápisu, který je poskytovatel povinen objednateli předat při poskytnutí služeb a který tvoří součást dokumentace k službám.
3. Služby jsou provedeny až okamžikem poskytnutí služeb bez jakýchkoliv vad a nedodělků. Pro případ pochybností ohledně řádného poskytnutí služeb si smluvní strany sjednávají, že rozhodujícím kritériem pro určení, zda byly služby řádně poskytnuty, je podpis protokolu o poskytnutí služeb bez vad a nedodělků oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

V. Kvalita služeb

1. Poskytovatel prohlašuje, že služby jsou poskytovány bez faktických a právních vad a odpovídají této smlouvě a platným právními předpisům. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy.
2. Poskytovatel podpisem této smlouvy přebírá odpovědnost za to, že služby budou po dobu účinnosti této smlouvy způsobilé k užití vzhledem k jejich povaze a účelu, jejich kvalita bude odpovídat této smlouvě a zachovají si vlastnosti touto smlouvou vymezené, popř. obvyklé.
3. Poskytovatel je povinen po dobu účinnosti této smlouvy bezplatně odstranit vady služeb, které se na službách objeví, a to nejpozději do 10 dní od jejich nahlášení objednatelem. V případě, že bude poskytovatel v prodlení s odstraněním vady, je objednatel oprávněn vadu odstranit sám na náklady poskytovatele, nebo odstoupit od smlouvy.
4. Výše uvedená ustanovení tohoto článku této smlouvy se přiměřeně použijí i na vady dokumentace služeb.

VI. Změny smlouvy a komunikace smluvních stran

1. Tato smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou smluvních stran nazvanou „**dodatek ke smlouvě**“, která bude podepsána oprávněnými zástupci smluvních stran. Dodatky ke smlouvě musí být číslovány vzestupně počínaje číslem 1.
2. Jakékoliv jiné dokumenty, zejména zápisy, protokoly, přejímky apod. se za změnu smlouvy nepovažují.
3. Smluvní strany v rámci zachování právní jistoty sjednávají, že jakákoli jejich vzájemná komunikace (provozní záležitosti neměnicí podmínky této smlouvy, konkretizace plnění, potvrzování si podmínek plnění, upozorňování na podstatné skutečnosti týkající se vzájemné spolupráce apod.) bude probíhat výhradně písemnou formou, a to vždy minimálně formou e-mailové korespondence mezi zástupci pro věcná jednání smluvních stran uvedených na titulní straně této smlouvy.
4. Pokud by některá ze smluvních stran změnila svého zástupce pro věcná jednání dle této smlouvy a/nebo jeho kontaktní údaje, je povinna písemně vyrozumět druhou smluvní stranu do 5 dnů po takové změně. Řádným doručením tohoto oznámení dojde ke změně osoby zástupce pro věcná jednání a/nebo jeho kontaktních údajů bez nutnosti uzavření dodatku k této smlouvě.

VII. Sankce

1. Bude-li poskytovatel v prodlení s poskytnutím služeb, zavazuje se zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
2. Bude-li poskytovatel v prodlení s odstraněním vady služeb, zavazuje se zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
3. Poruší-li poskytovatel své povinnosti dle čl. III., odst. 4., je povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý prokázaný případ takového porušení.
4. Bude-li objednatel v prodlení se zaplacením ceny služeb, zavazuje se objednatel zaplatit poskytovatel smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

5. Smluvní pokutou není dotčen nárok objednatele na náhradu případné škody v plné výši vzniklé z téhož právního důvodu, pro který je požadována úhrada smluvní pokuty.
6. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy objednatele k její úhradě.

VIII. Ukončení smlouvy

1. Smlouva zaniká buď (1) řádným a včasným splněním nebo uplynutím doby, (2) dohodou smluvních stran, (3) výpovědí, nebo (4) odstoupením.
2. K ukončení smlouvy dohodou se vyžaduje písemný konsensus smluvních stran. Součástí dohody musí být vypořádání vzájemných pohledávek a dluhů.
3. Tato smlouva může být písemně vypovězena objednatelem i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce **3 měsíců**. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Každá ze smluvních stran má právo od smlouvy písemně odstoupit, pokud s druhou smluvní stranou probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo byl-li konkurs zrušen pro nedostatek majetku nebo vstoupí-li druhá smluvní strana do likvidace za předpokladu, že je právnickou osobou.
5. Objednatel má dále právo od této smlouvy odstoupit:
 - a) je – li poskytovatel prohlášen za nespolehlivého plátce DPH;
 - b) v případě prodlení poskytovatele s poskytnutím služeb o více než 30 dní;
 - c) v případě, že poskytovatel opakovaně (nejméně dvakrát) porušuje smluvní povinnosti uvedené v této smlouvě;
 - d) v případě, že poskytovatel poskytuje služby v rozporu s pokyny objednatele nebo v rozporu s touto smlouvou a nezjedná nápravu ani v přiměřené náhradní lhůtě poskytnuté objednatelem.
6. Poskytovatel má dále právo odstoupit, pokud se objednatel ocitl v prodlení s úhradou dlužné částky delším než 30 dní a toto prodlení neodstranil ani po písemné výzvě k úhradě.
7. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně; odstoupení se považuje za doručené nejpozději desátý den po jeho odeslání.
8. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení této smlouvy, která se týkají zejména nároků z uplatněných sankcí, náhrady škody a dalších ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají platit i po zániku účinnosti této smlouvy.
9. Žádná ze smluvních stran není smlouvu oprávněna jednostranně ukončit z jiných důvodů stanovených dispozitivními ustanoveními obecně závazných právních předpisů, vyjma důvodů uvedených v této smlouvě.
10. Při předčasném ukončení smlouvy z jakéhokoli důvodu jsou smluvní strany povinny si vzájemně vypořádat vzájemné pohledávky a dluhy, jakož i další majetková práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy.


IX. Ostatní ujednání smluvních stran

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které si sdělily v rámci uzavírání a plnění této smlouvy a dále informace, které si smluvní strany sdělí nebo jinak vyplynou z plnění smlouvy, zejména informace týkající se obchodního tajemství, dat, know-how, marketingových plánů, ceníků, informačních plánů, distribučních metod a postupů, a jakýchkoliv dalších informací jakkoliv zdokumentovaných, které v každém jednotlivém případě tvoří obchodní tajemství smluvní strany (dále jen „**důvěrné informace**“), zůstanou dle jejich vůle utajeny. Smluvní strany se dohodly, že důvěrné informace nikomu neprozradí a přijmou taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy: (1) mají smluvní strany této smlouvy opačnou povinnost stanovenou zákonem; a/nebo (2) takové informace sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti; a/nebo (3) se takové informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku.
2. Poskytovatel se zavazuje informovat všechny osoby, kterým budou zpřístupněny jakékoliv důvěrné informace v souvislosti s plněním předmětu smlouvy o důvěrné povaze těchto informací. Poskytovatel se zavazuje a zaručuje, že tyto osoby dodrží podmínky důvěrnosti důvěrných informací.
3. Smluvní strany pro vyloučení případných pochybností uvádí následující:
 - a) je-li k poskytnutí služeb nutná součinnost objednatele, určí mu poskytovatel písemnou a prokazatelně doručenou formou přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí. Uplyne-li lhůta marně, nemá poskytovatel právo zajistit si náhradní plnění na účet objednatele, má však právo odstoupit od smlouvy, pakliže na tento svůj záměr objednatel předem písemně upozornil
 - b) poskytovatel je vázán příkazy objednatele ohledně způsobu poskytování služeb. Jsou-li příkazy objednatele nevhodné vzhledem k povaze služeb, je poskytovatel povinen na to objednatel písemnou a prokazatelně doručenou formou neprodleně po jejich obdržení upozornit;
 - c) má-li objednatel opatřit věc k poskytnutí služeb, předá ji poskytovateli v dohodnuté době, jinak bez zbytečného odkladu po účinnosti smlouvy. Má se za to, že se cena za poskytování služeb o cenu této věci nesnižuje. Neopatří-li objednatel věc včas a neučiní-li tak ani na opakovanou, písemnou a prokazatelně doručenou výzvu poskytovatele v dodatečně přiměřené době, může věc opatřit poskytovatel na účet objednatele, přičemž poskytovatel je povinen objednateli před opatřením věci sdělit písemnou a prokazatelně doručenou formou cenu takovéto věci a stanovit mu přiměřenou lhůtu k vyjádření;
 - d) smluvní strany uvádí, že nastane-li zcela mimořádná nepředvídatelná okolnost, která poskytnutí služeb podstatně ztěžuje, není kterákoli smluvní strana oprávněna požádat soud, aby podle svého uvážení rozhodl o spravedlivém zvýšení ceny za poskytování služeb, anebo o zrušení smlouvy a o tom, jak se strany vypořádají. Tímto smluvní strany přebírají nebezpečí změny okolností.

X. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění.

2. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými právním řádem České republiky, zejm. pak ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, z nichž objednatel obdrží dva a poskytovatel jeden.
4. Pro případ sporu vzniklého mezi smluvními stranami z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, si smluvní strany jako obecný soud sjednávají soud místně příslušný podle sídla objednatele.
5. Smluvní strany tímto výslovně uvádí, že tato smlouva je závazná až okamžikem jejího podepsání oběma smluvními stranami. Poskytovatel tímto bere na vědomí, že v důsledku specifického organizačního uspořádání objednatele smluvní strany vylučují pravidla dle ustanovení § 1728 a 1729 OZ o předšmluvní odpovědnosti a poskytovatel nemá právo ve smyslu § 2910 OZ po objednateli požadovat při neuzavření smlouvy náhradu škody.
6. Tato smlouva včetně jejích příloh a případných změn bude uveřejněna objednatelem v registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv. Pokud smlouvu uveřejní v registru smluv poskytovatel, zašle ČRo potvrzení o uveřejnění této smlouvy bez zbytečného odkladu. Tento odstavec je samostatnou dohodou smluvních stran oddělitelnou od ostatních ustanovení smlouvy.
7. Nedílnou součástí této smlouvy je její:
 - Příloha – Specifikace služeb;
 - Příloha – Všeobecné obchodní podmínky SOČR;
 - Příloha – Protokol o poskytnutí služeb.

V Praze dne 03-09-2020  V Mělnické 12, 120 00 Praha 2 IČ: 45243063 DIČ: CZ45248063 Za objednatele Mgr. René Zavoral generální ředitel	V Praze dne GoOut, s. r. o. Mánesova 28, 120 00 Praha 2 tel.: +420 222 308 070 IČO: 299 65 601 Za poskytovatele Lukáš Jandač Obchodní ředitel
--	--

PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB

OBECNÉ POŽADAVKY NA REZERVAČNÍ SYSTÉM VSTUPENEK

Rezervační systém bude vč. platebních brán napojen na webové stránky objednatele a jeho standardní grafická úprava bude korespondovat s grafickou úpravou webových stránek objednatele – tzn., že při přechodu z webových stránek objednatele na prodejní web poskytovatele bude zachována grafika webových stránek objednatele, zejm. pak pozadí, navigační lišta ČRo a navigační lišta SOČR.

Náhledy jednotlivých sálů budou odpovídat plánu SOČR – v systému bude patrné uspořádání jednotlivých sedadel v sálech Rudolfiny, Fora Karlín a Anežského kláštera, tato sedadla budou očíslována a barevně rozlišena dle cenových kategorií vstupenek. V okně se zobrazením sálu bude uvedena anotace dané akce a fotografie ke koncertům.

Náhled každého sálu se bude zobrazovat tak, aby pohled na sál zahrnoval vždy komplet přízemí, balkony, varhanní emporu tak, aby mezi pohledy na tyto jednotlivé sekce nebylo potřeba překlikávat.

Rezervační systému bude **kompletně nastaven dle potřeb objednatele** - vč. organizace, uživatelů a jejich konkrétních užívacích a přístupových práv, fakturačních údajů, fakturační řady, typy úhrad a doručení včetně jejich platnosti a poplatků, viditelnost akcí, potvrzující a odpovědní emaily).

PODKLADY A ZADÁNÍ AKCE V REZERVAČNÍM SYSTÉMU

Objednatel bude poskytovateli dodávat podklady zahrnující popisy jednotlivých akcí, doprovodné texty a fotografie k jednotlivým akcím objednatele, plány sálů, data a místa konání akcí, nastavení sezón, cenových pásem, blokáci, kategoriích a cen vstupenek, slevových kategorií, abonmá, log partnerů na vstupenky.

Poskytovatel je povinen na základě těchto podkladů zadat jednotlivé akce do systému a vytvořit náhledy sálů, přičemž **zadání každé jednotlivé akce je nutné provést od 24 hodin od doručení podkladů pro její zadání**. O zadání akce do systému je poskytovatel povinen objednatel informovat e-mailem nejpozději následující den po jejich vytvoření. Objednatel se zavazuje od 48 hodin zadanou akci v systému zkontrolovat a informovat poskytovatele o případných vadách v zadání.

Poskytovatel není oprávněn zobrazit zadání akce zákazníkům dříve, než objednatel v systému zadanou akci schválí jako zadanou bezvadně.

Poskytovatel se zavazuje **zahájit předprodej na akci do 45 dnů od předání podkladů pro zadání akce** do systému od objednatele.

V systému musí probíhat kontinuální aktualizace počtu prodaných a rezervovaných vstupenek na konkrétní akce. Aktuální stav prodaných a rezervovaných vstupenek na konkrétní akce, včetně zobrazení toho, která konkrétní místa jsou prodaná či rezervovaná, bude moci zobrazit jak zákazník, tak objednatel.

VSTUPENKY

Definice vstupenek (e-vstupenka, klasická vstupenka pro pokladnu) bude rovněž zajištěna poskytovatelem na základě požadavků objednatele. Výrobu vstupenek zajišťuje poskytovatel.

Objednatel si vyhrazuje právo tisknout vstupenky na vlastní mazety u objednatele pro potřeby objednatele (VIP hosté apod.).

Poskytovatel se zavazuje umožnit tisknout zákazníkovi e-vstupenku s vizuálem objednatele v případě nákupu vstupenky přes webové stránky objednatele.

FUNKCE REZERVAČNÍHO SYSTÉMU PRO OBJEDNATELE

- a) **bloky míst** – objednatel musí mít možnost označit více řad najednou;
- b) **možnosti operativního nastavení systému ve spolupráci se správcem on-line prodeje** (nastavení bonusových akcí - např. slevové kódy pro partnery, či okamžité slevy pro zaměstnance, zákazníky atd.);
- c) **poskytnutí, správa databáze přihlášených uživatelů a jejich kontaktů, vytváření kampaní** (import adres ze souboru);
- d) **vytváření statistik dle vybraných kritérií** (druh prodeje, slevy, e-vstupenky, rezervace, bloky, volná místa, atd.);
- e) **možnost nahlížení do aktuálního vyúčtování koncertů** v průběhu sezony;
- f) **správa prodeje vstupenek vč. jejich vyúčtování přes internet** zahrnující zpracování objednávek, odesílání potvrzovacích emailů zákazníkům a zaslání zakoupených vstupenek zákazníkům;
- g) párování plateb provedených převodem a platební kartou;
- h) **finanční uzávěrky prodejů** (e-mailem, nejpozději do 10. dne následujícího měsíce);
- i) **možnost on-line prodeje/výměny abonentních vstupenek** – možnost prodeje/výměny abonentních vstupenek jak přes internet, tak osobně v prodejně Radioservis,a.s.

FUNKCE SYSTÉMU PRO ZÁKAZNÍKY:

- **rezervace míst** – možnost zákazníka označit více řad najednou, zakoupení vstupenek z více sálů a více koncertů při jednom nákupu
- **možnost zákazníka platit různými platebními metodami** (platba kartou, v hotovosti)
- **možnost on-line prodeje/výměny abonentních vstupenek** – možnost prodeje/výměny abonentních vstupenek jak přes internet, tak osobně v prodejně Radioservis,a.s.

PODPORA

Podpora fungování rezervačního systému pro objednatele zahrnující běžnou údržbu systému, technickou podporu při řešení funkčních potíží systému, odstraňování vad systému bude poskytována v rozsahu PO-PÁ (alespoň 35 hod. týdně) telefonicky na tel. čísle [REDAKCE] volba 2 a on-line prostřednictvím e-mailu [REDAKCE]

V případě oznámení požadavku objednatele v rámci podpory je poskytovatel povinen na požadavek reagovat do 24 hodin od jeho obdržení, a to potvrzovacím e-mailem zasláným na adresu zástupce pro věcná jednání dle této smlouvy, a to i v případě, že byl požadavek objednatele oznámen telefonicky. Nedohodnou-li se smluvní strany s ohledem na objektivní skutečnosti jinak, je poskytovatel povinen vyřešit požadavek do 48 hodin od jeho obdržení.

V rámci podpory se poskytovatel dále zavazuje:

- a) dodat objednateli uživatelský manuál k systému v českém jazyce, a to elektronicky na e-mail zástupce pro věcná jednání dle této smlouvy;
- b) provést zaškolení 2 pracovníků objednatele pro práci v rezervačním systému.

Podpora pro zákazníky v rozsahu odpovídání na dotazy zákazníkům ohledně prodeje a rezervace vstupenek, registrace, platbě, způsobu doručení, řešení storna, poskytování informací o koncertech apod. poskytovaná v rozsahu PO-PÁ (alespoň 35 hod. týdně) telefonicky na tel. čísle [REDAKCE] volba 1 a on-line prostřednictvím e-mailu [REDAKCE]

PROPAGACE

V rámci propagace bude objednatel po poskytovateli požadovat realizaci následujících plnění:

- a) reporting návštěvnosti vložených akcí dle objednatelům stanovených filtrů za účelem zjištění analytického profilu zákazníka (demografické informace apod.) v objednatelům určených intervalech
- b) personalizované rozesílky newsletterů za účelem získání informací o profilech zákazníků pro další možné cílení různých newsletterových kampaní objednatelům, jakož i k zajištění komunikace s konkrétní cílovou skupinou zákazníků;
- c) zajištění cílování akcí na konkrétní skupinu zákazníků za účelem lepšího oslovení vlastních zákazníků, vhodnějšího cílení kampaní a dalších propagačních akcí objednatelům, získání nových zákazníků a prohloubení povědomí veřejnosti o SOČRu .

Konkrétní podmínky poskytování služeb v rámci propagace budou smluvními stranami dohodnuty po účinnosti smlouvy.

Všeobecné obchodní podmínky pro prodej vstupenek na akce Symfonického orchestru Českého rozhlasu (SOČR)

1. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

1.1 Český rozhlas, Vinohradská 12, 120 99 Praha 2, je zřízen zákonem č. 484/1991 Sb. o Českém rozhlase. IČ 45245053 a DIČ CZ45245053.

1.2 „Český rozhlas“ je pořadatelem koncertů a představení Symfonického orchestru Českého rozhlasu (SOČR) v místech určených pro provozování hudebně kulturních akcí (dále jen „představení“).

1.3 „Zákazník“ je osoba, která s Českým rozhlasem uzavřela kupní smlouvu, kterou si zakoupí vstupenku (tak jak je tento pojem dále v těchto VOP definován) na představení v pokladně Českého rozhlasu, ve smluvních pokladnách a informačních centrech a prodejních místech společnosti GoOut, s.r.o. nebo přes internet na stránkách socr.rozhlas.cz a www.goout.cz. Prodej vstupenek prostřednictvím společnosti GoOut, s.r.o. se řídí všeobecnými obchodními podmínkami této společnosti. Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují výhradně na nákup vstupenek, které zajišťuje přímo Český rozhlas.

1.4 „Pokladnou Českého rozhlasu“ se rozumí pokladna v Prodejně Českého rozhlasu, Vinohradská 12, Praha 2, provozované společností Radioservis, a.s.

1.5 „Běžná vstupenka“ je tištěná vstupenka, kterou lze zakoupit pouze na prodejních místech sítě GoOut, v pokladně Českého rozhlasu a v místech některých koncertů.

1.6 „E-vstupenka“ je vstupenka zakoupená přes internet, vybavená číselným čárovým kódem, kterou Zákazník obdrží ve formátu PDF pro vlastní vytištění na tiskárně, a to vždy po objednání a úhradě vstupenky.

1.7. „Dárková vstupenka“ je běžná vstupenka bez vyznačené ceny.

1.8 "Mecenášská vstupenka" je vstupenka, kterou lze zakoupit na abonentní a mimořádné koncerty SOČRu do první řady na balkon střed Dvořákovy síně Rudolfiny.

1.9 "Abonentní vstupenka" je předplatná vstupenka na řadu koncertů v jedné koncertní sezóně SOČRu. Přehled předplacených koncertů je vždy na abonentní vstupence vyznačen.

1.10 Dále všechny výše uvedené vstupenky se nazývají souhrnně „vstupenky“.

3. Vstupenky zakoupené přes internet (e-vstupenka)

3.1 Koupit e-vstupenku lze nejpozději 15 minut před začátkem požadovaného představení. Poté může Zákazník koupit pouze běžnou vstupenku na večerní pokladně před představením.

3.2 Při koupi zlevněné e-vstupenky (studentská, ZTP, senior, dítě ad.) je nutné při vstupu kontrole vstupenek předložit platný doklad opravňující držitele ke slevě.

3.3 Při nákupu e-vstupenek lze prostřednictvím jedné transakce zakoupit vstupenky na více představení.

3.4 Při zakoupení e-vstupenky není Zákazníkovi účtován žádný manipulační poplatek nad rámec aktuální ceny vstupenky. Doručení e-vstupenek je možné pouze elektronickou formou, a to buďto na e-mailovou adresu nebo formou SMS zprávy.

3.5 Po kompletním vyplnění objednávky e-vstupenky se Zákazníkovi zobrazí celková kupní cena, kterou je Zákazník povinen uhradit. Uvedená kupní cena je cenou aktuální pro objednaná představení a je cenou konečnou, tj. včetně případných poskytovaných slev. Platba ceny e-vstupenky probíhá výhradně bezhotovostně prostřednictvím platby v platební bráně GP webpay.

3.6 Český rozhlas neodpovídá za průběh platby v platební bráně GP webpay.

3.7 Číselné čárové kódy na e-vstupence lze sejmout čtecím zařízením při vstupu do sálu pouze jednou, tzn., že při jakémkoliv dalším předložení číselného čárového kódu v podobě tištěné nebo SMS v mobilním telefonu nebude k takto předložené e-vstupence přihlíženo a na jejich základě nebude povolen vstup do sálu, a to bez ohledu na to, kdo výše uvedené vstupenky předloží.

3.8 Český rozhlas neodpovídá za jakékoliv obtíže způsobené neoprávněným použitím nebo zkopírováním e-vstupenky. Její padělání je zakázané a může být i trestné. E-vstupenka je

neplatná, jestliže z ní nejsou patrné údaje potřebné pro její kontrolu nebo byla pozměněna dodatečnými úpravami.

4. Internetová rezervace vstupenek

4.1 Český rozhlas umožňuje Zákazníkovi provedení internetové rezervace vstupenek na vybraná představení dle svého uvážení.

4.2 V případě provedení internetové rezervace vstupenek Zákazník volí požadované představení, jeho čas, konkrétní místa v sále, kategorii Zákazníka, uplatnění slevového kuponu a způsob doručení a zaplacení vstupenek. V případě volby převzetí vstupenek na pokladně lze uplatnit slevový kupon pouze v pokladně Českého rozhlasu.

4.3 Zákazník po provedení rezervace obdrží emailovou zprávu, tzv. „Konečnou rekapitulaci“, která obsahuje unikátní číslo provedené rezervace a v případě volby převzetí vstupenek na pokladně je zde nahlásí. Na jejím základě obsluha pokladny Zákazníkovi prodá příslušné rezervované vstupenky.

4.4 Email „Konečná rekapitulace“, který Zákazník obdrží po uzavření internetové rezervace, rovněž obsahuje informaci o konečném termínu k vyzvednutí vstupenek na pokladně před začátkem představení. V případě, že si Zákazník vstupenky nevyzvedne dle těchto pokynů, je Český rozhlas oprávněn prodat je jinému Zákazníkovi. Zákazník, který nevyužil provedenou rezervaci, jak shora uvedeno ji nemůže následně opakovat.

4.5 Český rozhlas si vyhrazuje právo zrušit opakovanou rezervaci vstupenek /ust.čl.4.4. /.

4.6 Český rozhlas si vyhrazuje právo nabízet na vybraná představení vstupenky jen v režimu přímého prodeje, tj. bez rezervací.

4.7 Český rozhlas neodpovídá za chybné údaje zadané zákazníkem při uzavírání internetových rezervací (datum, čas, představení, místa v sále).

5. Hromadné objednávky

5.1 Hromadnou objednávkou se rozumí nákup více než 20 vstupenek na jednu akci.

5.2. Hromadné objednávky obvykle nelze realizovat on-line, ale pouze po domluvě v kanceláři SOČR v Českém rozhlasu nebo na e-mailové adrese [REDACTED]

6. Dárkové vstupenky, mecenášské vstupenky a abonentní vstupenky.

6.1 Na dárkovou vstupenku se vztahují obdobně ustanovení o nákupu vstupenek výše.

6.2 Mecenášská vstupenka je tištěná vstupenka v kanceláři SOČR v Českém rozhlasu a prodává se za speciálně určenou cenu, která je uvedena na stránkách socr.rozhlas.cz.

6.3 Mecenášskou vstupenku nelze zakoupit on-line. O zakoupení je možné požádat, ale pouze e-mailem na adrese manažera fundraisingu SOČR, případně na adrese [REDACTED] nejpozději 3 týdny před konáním představení.

6.4 Úhrada mecenášských vstupenek je možná pouze bankovním převodem na základě zálohové faktury ČR se splatností 10 dní. Po vystavení zálohové faktury již nelze měnit počet vstupenek, kategorii vstupenek a termín představení. Při neuhrazení zálohové faktury ve stanovené době splatnosti se rezervace vstupenek ruší - neprodlužuje se a automaticky propadá.

6.5 Český rozhlas si vyhrazuje právo limitovat počet Mecenášských vstupenek rezervovaných a zakoupených na představení.

6.6 Abonentní vstupenka je dostupná v pokladně Českého rozhlasu ve stanoveném období prodeje (před koncertní sezonou) nebo v kanceláři SOČR v budově Českého rozhlasu.

7. Ostatní podmínky

7.1 Zákazník dokládá při kontrole vstupenek buď platnou abonentní vstupenku, mecenášskou vstupenku, běžnou vstupenku nebo e-vstupenku v elektronické podobě či vytištěnou v listinné podobě. Čárové kódy na vstupence jsou při vstupu zkontrolovány čtecím zařízením.

7.2 Zákazník je oprávněn obsadit pouze místo určené vstupenkou. Dostaví-li se Zákazník po zahájení představení, je pořadatel oprávněn usadit ho na jiné místo, než na místo určené vstupenkou.

7.3 Platnou vstupenku je Zákazník povinen mít k dispozici po celou dobu návštěvy představení.

V případě ztráty vstupenky kdekoli v placené zóně místa konání představení může být Zákazník požádán o opuštění prostor bez jakékoliv náhrady.

7.4 Nákup a blokáce vstupenek za účelem dalšího prodeje třetím osobám nebo jakýkoliv jiný způsob přeprdeje vstupenek Zákazníkem bez písemného souhlasu Českého rozhlasu je striktně zakázán.

9. Reklamační podmínky

9.1 Zakoupené vstupenky nelze vrátet nebo vyměňovat.

9.2 Za ztracené vstupenky se neposkytuje náhrada.

9.3 V případě, že Zákazníkovi bude po provedení platby vstupenek pomocí platební karty na pokladně či při nákupu v internetovém obchodě Českého rozhlasu odečtena z jeho účtu částka v nesprávné výši, je Zákazník oprávněn tuto skutečnost reklamovat pouze u banky, která vydala platební kartu, kterou Zákazník použil k platbě za vstupenky.

9.4 Změna programu a účinkujících vyhrazena.

9.5 Dojde-li ke zrušení představení, na které si zákazník již zakoupil běžnou vstupenku, e-vstupenku, dárkovou vstupenku nebo Mecenášskou vstupenku, bude Zákazníkovi vráceno vstupné za těchto podmínek:

a) pokud byla vstupenka zakoupena v pokladně Českého rozhlasu či ve smluvních pokladnách, bude Zákazníkovi vrácena zaplacená cena, pokud se bez zbytečného odkladu dostaví do pokladny, kde vstupenku zakoupil. Vztahuje se i na rezervace s platbou v pokladně učiněné přes internet.

b) pokud se jedná o e-vstupenku (zakoupenou přes internet), bude Zákazníkovi vrácena zaplacená cena po písemném uplatnění reklamace způsobem, kterým byla e-vstupenka Zákazníkem uhrazena.

9.6 Z důvodu uvedeného v ust. § 1837, písm. j) občanského zákoníku nemůže zákazník coby spotřebitel od nákupu e-vstupenky odstoupit postupem podle § 1829 občanského zákoníku (tj. nelze využít možnosti odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů bez uvedení důvodu, která je jinak dána obecně u jiných nákupů přes internet), neboť se v daném případě jedná o smlouvu o využití volného času a plnění (účast na představení, k němuž vstupenka opravňuje) je poskytováno v určeném termínu nebo době. Zákon proto v takovém případě neposkytuje zákazníkovi možnost od smlouvy uvedeným způsobem odstoupit.

10. Závěrečná ustanovení

10.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné pro všechny obchody týkající se koncertů SOČRu uzavírané mezi Český rozhlasem a Zákazníkem.

10.2 Český rozhlas si vyhrazuje právo tyto Všeobecné obchodní podmínky kdykoli změnit. Jejich změnu a její účinnost Český rozhlas zveřejní vhodným způsobem na svých internetových stránkách socr.rozhlas.cz.

10.3 Zákazník provedením rezervace nebo zakoupením vstupenky bere na vědomí, že pro jeho obchodní vztah s pořadatelem koncertu, ke kterému byla tato vstupenka zakoupena, platí tyto všeobecné obchodní podmínky, které jsou pro obě strany závazné. Rozhodující je verze všeobecných obchodních podmínek platná v den provedení platby kupní ceny vstupenky. Pro případ porušení všeobecných obchodních podmínek ze strany zákazníka (zejména ust. čl. 7.5 zákaz přeprdeje) si Český rozhlas vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy, zrušit rezervaci vstupenek, uplatnit nárok na náhradu majetkové i nemajetkové újmy, případně přijmout opatření a uplatnit příslušné nároky, které vzniknou porušením všeobecných obchodních podmínek ve smyslu příslušné právní úpravy.

10.4 Účastí na představení, na které je vstupenka zakoupena, se Zákazník a/nebo osoby, pro které Zákazník vstupenky opatřil, podřizují platnému návštěvnímu a provoznímu řádu a pokynům pořadatelů po celou dobu pobytu v místech určených pro provozování představení.

10.5 V případě, že dojde mezi pořadatelem představení a kupujícím, je-li v postavení spotřebitele, ke vzniku spotřebitelského sporu v souvislosti s nákupem vstupenky, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní

inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-
[REDACTED] web: <http://adr.coi.cz>. Je rovněž možné využít platformu pro řešení sporů
online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

V Praze dne 20. 8. 2020

Český rozhlas, divize Symfonický orchestr Českého rozhlasu

PŘÍLOHA – PROTOKOL O POSKYTNUTÍ SLUŽEB**Český rozhlas**

IČO 45245053, DIČ CZ45245053

zástupce pro věcná jednání **Marie Šnokhausová**

tel.: [redacted]

e-mail: [redacted]

(dále jen jako „objednatel“)

a

GoOut, s.r.o.

IČO 01901613, DIČ CZ01901613

zástupce pro věcná jednání **Lukáš Jandač**

tel.: [redacted]

e-mail: [redacted]

(dále jen jako „poskytovatel“)

I.

1. Smluvní strany uvádí, že na základě smlouvy o poskytování služeb ze dne zahájil poskytovatel níže uvedeného dne poskytování následující služby objednateli:


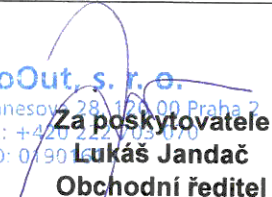
.....
.....

II.

1. **Objednatel po zahájení poskytování služeb potvrzuje, že poskytování služeb bylo zahájeno v ujednaném rozsahu a kvalitě.**
2. *Pro případ, že poskytování služeb nebylo zahájeno v ujednaném rozsahu a kvalitě a objednatel z tohoto důvodu odmítá potvrdit řádné zahájení poskytování služeb (či jejich částí), smluvní strany níže uvedou skutečnosti, které bránily tomuto potvrzení, rozsah vadnosti plnění, termín odstranění vad a nedodělků služeb a další důležité okolnosti:*

.....
.....

3. Tento protokol je vyhotoven ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom stejnopise.

V Praze dne 1.9.2020	V Praze dne 1.9.2020
 Za objednatele Marie Šnokhausová Producent SOČR	 GoOut, s. r. o. Mánesovy 28, 162 00 Praha 2 tel.: +420 222 703 970 IČO: 01901613 Za poskytovatele Lukáš Jandač Obchodní ředitel