

Reklamační řád vstupného - D.A.N. production, s.r.o.

V Třebíči dne 1. dubna 2009

1. Tímto reklamačním řádem se řídí reklamace veškerých vstupenek na kulturní či sportovní akce, případně jiné akce (dále jen akce), zakoupených v předprodejní síti D.A.N. production, s.r.o. (dále je D.A.N.) Předprodejní síti D.A.N. se rozumí prodejní místo D.A.N. a prodejní místa smluvních partnerů D.A.N., telefonický a e-mailový prodej D.A.N.
2. Zaplacené vstupné se nevrací, pokud není v tomto reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak. V případě ztráty či poškození se náhradní vstupenka neposkytuje.
3. Zakoupená vstupenka se nevyměňuje.
 - 3.1. D.A.N. nenes odpovědnost za vstupenky zakoupené mimo prodejní síť D.A.N.. Vstupné za takto zakoupenou vstupenku nebude D.A.N.. refundováno.
 - 3.2. Zákazník je povinen bezprostředně po převzetí vstupenky (vstupenek) v předprodejní síti D.A.N., zkontrolovat správnost vytištěných údajů a to, že vstupenka je kompletní. Na základě okamžité reklamace zákazníka bude reklamovaná vstupenka (vstupenky) vrácena a vydána nová, bezvadná. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
 - 3.3. Zákazník je povinen v případě zaslání vstupenky (vstupenek) poštou zkontrolovat neprodleně po dodání vstupenek jejich správnost a úplnost (především název akce, místo a čas konání akce, cenu) a případnou reklamaci postoupit D.A.N., v průběhu 3 pracovních dnů písemně poštou, elektronickou poštou (e-mail), faxem. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Dodávka zakoupené vstupenky (vstupenek) probíhá na náklady a riziko objednatele. D.A.N. neručí za pozdní doručení či případné nedoručení zásilky na zákazníkem udanou adresu.
4. V případě neovlivnitelných situací (zásah vyšší moci, nemoc interpreta apod.) může D.A.N. termín koncertu po dohodě s interpretem přesunout. V případě přesunutí termínu konání akce zůstává v platnosti původní vstupenka. O takovéto změně bude pořadatel informovat veřejnost pomocí sdělovacích prostředků, zejména prostřednictvím www.dan-production.cz. V případě zrušení akce v den jejího konání z důvodu neovlivnitelné situace se na místě refundace vstupného neposkytuje. Návštěvník si ponechá vstupenku pro případ náhradního termínu nebo uplatnění reklamace.
5. V případě úplného zrušení akce bude zákazník, na kterého má D.A.N. kontakt (e-mail, poštovní adresa, fax apod.), písemně vyrozuměn, že akce je zrušena. D.A.N. nezodpovídá za nedoručení vyrozumění, pokud nebude možné zákazníka tímto způsobem vyrozumět nebo pokud bylo vyrozumění o zrušení akce doručeno se zpožděním, které nezavinila D.A.N..

Dojde-li k úplnému zrušení akce, přičemž zákazník, který v prodejní síti D.A.N. již vstupenku na tuto akci řádně zaplatil, tuto vstupenku dosud nepřevzal nebo mu nebyla z D.A.N. dosud odeslána, bude tomuto zákazníkovi vstupné refundováno na účet, ze kterého D.A.N. platbu za vstupenku obdržela.

Pokud zákazník, který v prodejní síti D.A.N. již vstupenku na tuto akci řádně zaplatil, tuto vstupenku převzal či obdržel poštou nebo jiným způsobem, bude postup při vrácení vstupného následující:

 - 5.1. pokud byla vstupenka zakoupena v místě prodejní sítě D.A.N. production, s.r.o., bude zákazníkovi vstupné vyplaceno, pokud se dostaví bez zbytečného odkladu do sídla společnosti D.A.N. production, s.r.o., Hasskova 9, 674 01 Třebíč. Pouze na tomto jednom prodejním místě budou vráceny vstupenky zakoupené u smluvních partnerů i v jiných prodejních místech. V případě, že se zákazník nemůže dostavit do sídla společnosti, může požádat o zaslání finanční částky na účet, případně složenkou na adresu (v tomto případě bude z ceny vráceného vstupného odečtena cena poštovného)
 - 5.2. pokud byla vstupenka zakoupena dobírkou zaslanou D.A.N. production, s.r.o., zákazník tuto vstupenku doručí bez zbytečného odkladu poštou na adresu D.A.N. production, s.r.o., Hasskova 9, 674 01 Třebíč, společně s číslem účtu, na který chce vrátit peníze (případně uvede adresu, na kterou chce zaslat peníze poštovní poukázkou). Prodávající v tomto případě vrací pouze vstupné nikoliv poštovní poplatky. Platbu za vrácené vstupenky je prodávající povinen poukázat na účet kupujícího nejpozději do 15 pracovních dnů od převzetí vrácených vstupenek. Vstupenky hrazené na fakturu nebo ze zaměstnaneckého kreditu, které budou přijaty do reklamačního řízení ve společnosti D.A.N., budou vyřízeny nejpozději do 15 pracovních dnů od data přijetí do reklamačního řízení. V případě úhrady vstupenek na fakturu či ze zaměstnaneckého kreditu bude vstupné vždy vráceno na účet odběratele.
6. Veškeré dotazy a případné reklamace je třeba doručit bez zbytečného odkladu do obchodního úseku D.A.N. production, s.r.o. (e-mail: info@dan-production.cz, tel.: +420 568 840 502, fax.: +420 568 840 969, poštovní adresa: D.A.N. production, s.r.o., obchodní úsek, Hasskova 9, 674 01 Třebíč).
 - 6.1. Informace a stanovisko pořadatele dle bodu 4 výše D.A.N. production, s.r.o. zveřejní (popřípadě odpoví zasílatelům o stanovisko pořadatele) do 30 pracovních dnů po termínu původně plánované akce. V případě zrušení koncertu se pořadatel zavazuje řešit reklamace podané do 60 dnů od termínu původně plánované akce. Na pozdější reklamace (žádost o vrácení vstupného) nebude brán ohled.
 - 6.2. Reklamace dle bodu 6 a 7 v případě jejich doručení na adresu společnosti D.A.N. production, s.r.o. nebo, pokud se bude jednat o vstupenky hrazené na fakturu či ze zaměstnaneckého kreditu, bude obchodní úsek D.A.N. production, s.r.o. řešit se zákazníkem přímo.
7. Tento reklamační řád je závazný pro veškeré zákazníky D.A.N. production, s.r.o.. V návaznosti na ochranu osobních údajů podle zákona 101/2000 Sb. D.A.N. production, s.r.o. garantuje, že osobní data jsou považována za přísně důvěrná a nebudou nikdy prodána nebo převedena na někoho jiného. Všechny osobní údaje jsou přísně utajeny a budou užívány pouze pro účely D.A.N. production, s.r.o.