

Všeobecné obchodné podmienky

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) upravujú právne vzťahy medzi spoločnosťou XL entertainment na jednej strane a Zákazníkom alebo záujemcom o zakúpenie Vstupenky na strane druhej. Zakúpením Vstupenky vyslovuje Zákazník svoj súhlas s týmito VOP.

Článok I. Definícia pojmov

„**XL entertainment**“: spoločnosť XL entertainment s.r.o., so sídlom Štúrova 12, 811 02 Bratislava IČO 35 931 426, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro , vložka číslo 35724/B. XL entertainment na základe Zmluvy o sprostredkovaní uzatvorenej s Organizátorom podujatia sprostredkúva predaj Vstupeniek na Podujatia prostredníctvom vlastného predajného Systému.

„**Organizátor**“: právnická osoba, fyzická osoba, organizácia alebo iný subjekt, ktorý organizuje, usporadúva alebo sprostredkúva organizáciu alebo usporiadanie Podujatia, ktorý uzatvoril so spoločnosťou XL entertainment Zmluvu o sprostredkovaní, na základe ktorej spoločnosť XL entertainment vyvíja činnosť smerujúcu k uzavretiu kúpnych zmlúv so záujemcami na kúpu Vstupeniek na Podujatia a činnosti s tým súvisiace.

„**Podujatie**“: verejné podujatie, predstavenie, koncert alebo iná kultúrna alebo športová spoločenská akcia, na ktoré sprostredkuje predaj Vstupeniek spoločnosť XL entertainment a ktoré organizuje Organizátor. Zoznam aktuálnych podujatí, na ktoré je možné si zakúpiť Vstupenku, je dostupný na internetovej stránke www.xl.sk.

„**Predajné miesto**“: je miesto, na ktorom je možné zakúpenie Vstupenky alebo prevzatie Vstupenky, ktorá bola zakúpená elektronickými prostriedkami. Zoznam všetkých predajných miest je uvedený na internetovej stránke www.xl.sk.

„**Systém**“: predstavuje internetový predajný systém spoločnosti XL entertainment, kde si môže Zákazník zakúpiť Vstupenku na ním vybrané Podujatie.

„**Vstupenka**“: cenina a zároveň listina potvrdzujúca zaplatenie kúpnej ceny a umožňujúca majiteľovi Vstupenky (Zákazníkovi) vstup na Podujatie, na ktoré bola zakúpená. Vstupenka slúži aj ako doklad o zaplatení kúpnej ceny, v prípade, ak má Zákazník záujem o vydanie iného dokladu, bude mu tento vystavený na základe jeho osobitnej písomnej žiadosti doručenej na emailovú adresu info@xl.sk. Vstupenku nie je možné ponúkať na ďalší predaj ani vytláčať jej kópiu. Upravovanie Vstupenky, jej falšovanie alebo kopírovanie je trestné. Vstupenka je platná iba s kontrolným ústrižkom alebo s jedinečným čiarovým kódom, bez úprav alebo poškodenia.

„**Zákazník**“: je osoba, ktorá si kúpila Vstupenku prostredníctvom Systému spoločnosti XL entertainment alebo na Predajnom mieste. Zákazník nie je oprávnený Vstupenku ďalej ponúkať.

Článok II. Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť XL entertainment sprostredkúva pre Organizátora na základe Zmluvy o sprostredkovaní predaj Vstupeniek na Podujatia. Spoločnosť XL entertainment je oprávnená prijímať kúpnu cenu za Vstupenky od Zákazníkov. Zaplatením kúpnej ceny za Vstupenku vzniká právny vzťah priamo medzi Organizátorom Podujatia, na ktoré bola Vstupenka zakúpená a Zákazníkom, ktorý si túto Vstupenku na toto Podujatie zakúpil. Vzťah medzi Organizátorom a zákazníkom sa bude riadiť obchodnými podmienkami alebo poriadkom konkrétneho Podujatia a pokynmi Organizátora.
2. Označenie Organizátora je uvedené pri konkrétnom Podujatí na internetovej stránke www.xl.sk, alebo bude Zákazníkovi alebo záujemcovi oznámené na ktoromkoľvek Predajnom mieste.

3. Spoločnosť XL entertainment nezodpovedá za informácie o konkrétnych Podujatiach, ktoré jej boli Organizátorom oznámené a ktoré následne zverejnila na svojej internetovej stránke alebo v Predajných miestach. Zároveň spoločnosť XL entertainment nezodpovedá za zmeny v Podujatiach, za kvalitu a priebeh Podujatí.
4. Podujatie, ako aj služby na ňom ponúkané, nie sú službami poskytovanými spoločnosťou XL entertainment. Na jednotlivých Podujatiach je Zákazník povinný dodržiavať obchodné podmienky a všeobecné pokyny Organizátora konkrétneho podujatia. Spoločnosť XL entertainment nezodpovedá za Organizátora a prípadné zmeny Podujatí.

Článok III. Vstupenky

Vstupenky je možné zakúpiť si v nasledovnej podobe:

1. Klasická Vstupenka

- 1.1. Klasická Vstupenka bude Zákazníkovi odovzdaná na Predajnom mieste alebo doručená poštovou prepravou alebo kuriérom po zaplatení kúpnej ceny za Vstupenku a prípadných poplatkov za jej doručenie. Táto Vstupenka obsahuje:
 - a. Označenie Podujatia s uvedením jeho názvu;
 - b. Miesto konania Podujatia, dátum a čas začiatku Podujatia;
 - c. Cenu Vstupenky;
 - d. Označenie zakúpeného miesta na Podujatí;
 - e. Jedinečný kód zakúpeného miesta, hologram a číselný rad hárku Vstupenky;
 - f. Označenie Organizátora;
- 1.2. Vstup na Podujatie bude umožnený na základe predloženia klasickej Vstupenky. Túto Vstupenku je možné použiť iba jedenkrát. Pri opustení miesta konania Podujatia, stráca Vstupenka svoju platnosť a nie je možné ju použiť na opätovný vstup. Uvedené neplatí pri Vstupenkách predávaných na Podujatia, ktoré trvajú niekoľko dní, napr. festivaly.

2. E-ticket

- 2.1 E- ticket je druh elektronickej Vstupenky, ktorá môže mať formu PDF dokumentu, ktorý bude doručený Zákazníkovi na jeho email, alebo môže mať formu SMS/MMS správy, ktorá bude zákazníkovi doručená na jeho mobilný telefón.
- 2.2 E- ticket vo forme PDF dokumentu bude Zákazníkovi po zaplatení kúpnej ceny za Vstupenku doručený na jeho email. Zákazník si následne tento PDF dokument vytlačí na hárkok vo formáte A4. E-ticket je možné vytlačiť iba prostredníctvom laserovej tlačiarne. E - ticket vo forme PDF dokumentu obsahuje:
 - a. Označenie Podujatia s uvedením jeho názvu;
 - b. Miesto a čas konania Podujatia, dátum a čas začiatku Podujatia;
 - c. Cenu Vstupenky;
 - d. Označenie zakúpeného miesta na Podujatí;
 - e. Číslo predaja;
 - f. Jedinečný čiarový kód;
 - g. Označenie organizátora;
- 2.3 K vytlačeniu e-ticketu vo forme PDF dokumentu je nutné mať nainštalovaný program umožňujúci otvoriť a vytlačiť dokument vo formáte PDF.
- 2.4 Spoločnosť XL entertainment nezodpovedá za neoprávnené skopírovanie Vstupenky. Zákazník je povinný Vstupenku uchovávať na bezpečnom mieste.

- 2.5 E - ticket vo forme SMS/MMS správy je druh Vstupenky, ktorá je Zákazníkovi doručené priamo na jeho mobilný telefón na základe rezervácie Vstupenky a úplného zaplataenia kúpnej ceny. Mobilná Vstupenka (doručená správa na mobilný telefón zákazníka) obsahuje:
- Označenie Podujatia s uvedením jeho názvu;
 - Miesto a čas konania Podujatia, dátum a čas začiatku Podujatia;
 - Jedinečný čiarový kód;
 - Označenie organizátora;
- 2.6 Na zakúpenie a doručenie e – ticketu vo forme SMS/MMS je potrebné, aby mal zákazník na svojom mobilnom telefóne nainštalovanú mobilnú aplikáciu umožňujúcu mu prijatie takejto SMS/MMS správy a jej správne zobrazenie. V opačnom prípade nebude pri vstupe na Podujatie možné správne zoskenovanie jedinečného čiarového kódu.
- 2.7 Pri vstupe na podujatie bude jedinečný čiarový kód na e-tickete zosnímaný čítacím zariadením. Na základe toto bude Zákazníkovi umožnený vstup na Podujatie. Po zosnímaní čiarového kódu pri vstupe na Podujatie, nie je možné Vstupenku opätovne použiť. Vstup bude umožnený na základe zosnímania tej Vstupenky, ktorá bola použitá ako prvá. Pri akomkoľvek ďalšom predložení tejto Vstupenky nebude táto braná do úvahy a vstup na Podujatie nebude umožnený, a to bez ohľadu na to, kto túto Vstupenku predloží na zosnímanie.
- 2.8 Spolu s doručením e-ticketu, či už vo forme PDF dokumentu alebo SMS/MMS správy, bude Zákazníkovi doručený aj email obsahujúci bližšie informácie týkajúce sa podujatia, kúpnej ceny za Vstupenky, Organizátora a pod.

Článok IV. Práva a povinnosti Zákazníka

- Zákazník sa zakúpením Vstupenky stáva zmluvným partnerom Organizátora. Zákazník je povinný na vyzvanie Organizátora alebo ním poverenej osoby preukázať sa platnou Vstupenkou a v prípade, ak bol o požiadany, aj dokladom totožnosti.
- Zakúpením Vstupenky vyslovuje Zákazník svoj súhlas s týmito VOP.
- Zákazník je povinný si klasickú Vstupenku a e - ticket uschovať aj počas priebehu Podujatia, tak aby sa ňou mohol kedykoľvek na požiadanie preukázať.
- Zákazník je oprávnený použiť Vstupenku na vstup na Podujatie, na ktoré bola zakúpená a to iba jednorazovo (s výnimkou Vstupeniek zakúpených na Podujatia, ktoré trvajú viac dní, ako napr. festivaly). Po opustení miesta, kde sa Podujatie koná, stráca Vstupenka platnosť (okrem Vstupeniek zakúpených na Podujatia, ktoré trvajú viac dní, ako napr. festivaly).
- Zákazník je oprávnený a odporúča sa mu informovať o zmenách, ktoré by mohli ohľadom Podujatia prípadne nastať.
- Zákazník je povinný pri prevzatí Klasickej Vstupenky na Predajnom mieste alebo pri vytlačení e - ticketu alebo obdržaní SMS/MMS správy skontrolovať, či Vstupenka obsahuje všetky náležitosti podľa článku III týchto VOP, či sú údaje na nej uvedené správne alebo či nemá Vstupenka iné vady. V prípade, ak Zákazník zistí, že Vstupenka má nejaké vady, je povinný túto Vstupenku v u spoločnosti XL entertainment bezodkladne reklamovať podľa článku X. týchto VOP.
- Zákazník vstupom na Podujatie a predložením Vstupenky vyjadruje svoj súhlas s VOP a pokynmi Organizátora, ktoré sa týkajú konkrétneho Podujatia a zaväzuje sa ich dodržiavať.
- V prípade, ak si Zákazník rezervoval a zakúpil Vstupenku prostredníctvom internetu a zároveň prostredníctvom internetu zaplatil kúpnu cenu za Vstupenku, má právo od kúpnej zmluvy

odstúpiť do siedmych pracovných dní od uzatvorenia kúpnej zmluvy, nie však neskôr ako 24 hodín pred začiatkom Podujatia. Písomné odstúpenie, spolu so Vstupenkou, ak bola doručená musí byť doručené na adresu spoločnosti XL entertainment na poštovú adresu Ružová dolina 25, 82109 Bratislava, Slovenská republika alebo na ktorékoľvek predajné miesto. Kúpna cena bude Zákazníkovi v plnom rozsahu vrátená.

9. V prípade zakúpenia Vstupenky priamo na Predajnom mieste nie je možné od kúpnej zmluvy odstúpiť a žiadať vrátenie kúpnej ceny.

Článok V. Postup pri zakúpení Vstupenky na Predajnom mieste

1. Vstupenku je možné zakúpiť si na ktoromkoľvek Predajnom mieste aj bez jej predchádzajúcej rezervácie.
2. V prípade, ak sa Vstupenka na Podujatie kupuje na konkrétne miesto, Zákazníkovi budú ponúknuté miesta, ktoré sú ešte voľné spolu s vyobrazením plochy, na ktorej sa Podujatie uskutoční. Zákazník si sám zvolí kategóriu Vstupenky a konkrétne miesto.
3. Počet Vstupeniek, ktoré je možné na Predajnom mieste kúpiť, nie je obmedzený. V prípade väčšieho počtu Vstupeniek, ak si Zákazník vyberá konkrétne miesta, musí pri výbere postupovať tak, aby nedošlo k nadmernému obmedzeniu predajnosti zvyšných Vstupeniek (napr. ak by v rade mali zostať iba dve voľné miesta, je potrebné prednostne vybrať Vstupenky tak, aby zostali tieto miesta spolu, a nie rozdelené).
4. Pri kúpe Vstupeniek na Predajnom mieste uvedie Zákazník pracovníkovi Predajného miesta svoju emailovú adresu, pre prípad, ak by bolo potrebné oznámiť Zákazníkovi zmeny týkajúce Podujatia.
5. Na Predajnom mieste je zároveň možné prevziať si Vstupenku, ktorá bola zakúpená prostredníctvom internetového Systému.

Článok VI. Postup pri zakúpení Vstupenky prostredníctvom internetového Systému

1. Záujemca o zakúpenie Vstupenky si môže Vstupenku rezervovať a zakúpiť Vstupenku prostredníctvom internetového Systému spoločnosti XL entertainment, ktorý sa nachádza na internetovej stránke www.xl.sk.
2. V prípade, ak sa Zákazník rozhodne pre rezerváciu a nákup Vstupeniek prostredníctvom internetového Systému, na rezerváciu a nákup má obmedzený čas (10 minút). Preto je potrebné, aby Zákazník sledoval zostávajúci čas, počas ktorého môže v rezervovaní a nákupe pokračovať. V prípade, ak nebude rezervácia alebo nákup ukončená v určenom časovom limite, Systém automaticky rezerváciu a nákup zablokuje, takže nebude možné v ňom ďalej pokračovať. Vykonané rezervácie budú zrušené. Ak boli Vstupenky umiestnené do košíka, košík bude vyprázdnený.
3. Nákup v internetovom Systéme môže vykonať iba zaregistrovaný záujemca.
4. Počet Vstupeniek, ktoré je možné zakúpiť na jednu registrovanú osobu je obmedzený počtom 8 Vstupeniek.
5. Nákup Vstupenky je potrebné vykonať nasledovným spôsobom:
 - a. Po otvorení internetovej stránky www.xl.sk si Zákazník zvolí Podujatie, o ktoré má záujem. Klikne na ikonu „BUY TICKETS“.

- b. Zákazník, v prípade, ak je to pri konkrétnom Podujatí možné, zvolí kliknutím na príslušnú ikonu/záložku kategóriu Vstupeniek na státie alebo na sedenie. Uvedená možnosť sa nezobrazí pokiaľ je možné zakúpiť si Vstupenky iba na voľné státie alebo sedenie. V tomto prípade sa postupuje iba podľa písmena c. tohto bodu VOP.
 - c. V prípade, ak si Zákazník zvolil Vstupenku na státie, vyberie si kategóriu lístkov na státie (ak je to možné) a následne v stĺpci rezervácia uvedie požadovaný počet Vstupeniek. Po uvedení počtu Vstupeniek klikne na ikonu pridať do košíka. Zákazníkovi sa zobrazí jeho košík, kde si môže zvoliť, buď pokračovať v nákupe ďalších Vstupeniek (kliknutím na ikonu „POKRAČOVAŤ V NÁKUPE“) alebo môže prejsť k úhrade vybraných lístkov (kliknutím na ikonu „PREJŠŤ NA PLATBU“).
 - d. V prípade, ak Zákazník zvolil Vstupenku miesta na sedenie, zobrazia sa mu jednotlivé kategórie lístkov, v ktorých je ešte možné Vstupenku zakúpiť. Následne je potrebné v príslušnej kategórii v stĺpci rezervácia kliknúť na ikonu „VYBRAŤ MIESTO“. Po kliknutí na uvedenú ikonu sa zobrazia miesta, ktoré je možné rezervovať označením príslušného miesta. V prípade ak miesto nie je voľné, nie je možné ho označiť. Po označení vybraných miest klikne Zákazník na ikonu „PRIDAŤ DO KOŠÍKA“. Zákazníkovi sa zobrazí jeho košík, kde si môže zvoliť, buď pokračovať v nákupe ďalších Vstupeniek (kliknutím na ikonu „POKRAČOVAŤ V NÁKUPE“) alebo môže prejsť k úhrade vybraných lístkov (kliknutím na ikonu „PREJŠŤ NA PLATBU“).
 - e. Ak zákazník nechce ďalej pokračovať v nákupe a zvolí si úhradu lístkov, ktoré sa nachádzajú v jeho košíku, na obrazovke sa mu zobrazí emailová adresa, ktorú je potrebné vyplniť. Po jej potvrdení bude na uvedenú emailovú adresu zaslaný Zákazníkovi overovací kód, ktorý je potrebné zadať do políčka overenie emailu. Po overení kódu vyplní požadované údaje a klikne na ikonu „PREJŠŤ NA PLATBU“.
 - f. Následne si Zákazník vyberie spôsob platby, a to:
 - I. systémom CardPay platobnými kartami VISA, EUROCARD/MASTERCARD Zákazník môže použiť uvedené platobné karty vydané akoukoľvek bankovou inštitúciou;
 - II. platba prevodom – systémom TrustPay.
6. Pred vykonaním platby si Zákazník môže zvoliť formu dodania Vstupenky, a to:
- a. Zasláním e-ticketu vo forme PDF dokumentu (bez ďalšieho poplatku);
 - b. Zasláním e-ticketu vo forme SMS/MMS (bez ďalšieho poplatku);
 - c. Prevzatím klasickej Vstupenky na predajnom mieste (bez ďalšieho poplatku);
 - d. Doručením klasickej Vstupenky poštou (za poplatok v sume);
 - e. Doručením klasickej Vstupenky kuriérom (za poplatok).
7. Vstupenka bude odoslaná zvoleným spôsobom po pripísaní kúpnej ceny na účet spoločnosti XL entertainment, v prípade, ak si Zákazník zvolí prevzatie klasickej Vstupenky na Predajnom mieste, bude mu overovací kód zaslaný na jeho emailovú adresu.

Článok VII. Spôsob dodania Vstupenky

1. Klasickú Vstupenku je možné osobne si prevziať na ktoromkoľvek Predajnom mieste, a to po zaplatení kúpnej ceny alebo po zadaní rezervačného čísla a úplnom zaplatení kúpnej ceny.
2. V prípade úhrady cez internet si Zákazník zvolí, o akú formu doručenia Vstupenky má záujem, a to:
 - a. Zasláním e-ticketu vo forme PDF dokumentu (bez ďalšieho poplatku),
 - b. Zasláním e-ticketu vo forme SMS/MMS (bez ďalšieho poplatku),
 - c. Prevzatím klasickej Vstupenky na predajnom mieste (bez ďalšieho poplatku),

- d. Doručením klasickej Vstupenky poštou (za poplatok), alebo
 - e. Doručením klasickej Vstupenky kuriérom (za poplatok).
3. Ak si Zákazník zvolí formu e-ticketu vo forme PDF dokumentu, tento mu bude doručený na jeho email zadaný pri registrácii do Systému po zaplatení kúpnej ceny. Elektronickú Vstupenku si Zákazník vytlačí na hárok vo formáte A4.
 4. Ak si Zákazník zvolí formu e- ticketu vo forme SMS/MMS správy, bude mu e –ticket doručený na jeho mobilný telefón.
 5. Ak si zákazník zvolí doručenie klasickej Vstupenky poštou alebo kuriérom, ku kúpnej cene za Vstupenku mu bude účtovaný aj poplatok za doručenie. Cena poplatku za doručenie bude uvedená v záverečnej kalkulácii pred vykonaním platby.
 6. V prípade doručovania Vstupenky poštou alebo zásielkovou službou, nezodpovedá spoločnosť XL entertainment za prípadné omeškanie alebo nedoručenie Vstupenky spôsobené poštou alebo zásielkovou službou, za nedodržanie odberných lehôt pošty Zákazníkom, za nedoručenie Vstupenky na základe nesprávneho uvedenia poštovej adresy na doručenie Vstupenky, za poškodenie alebo stratu zásielky spôsobenej poštou a pod.

Článok VIII. Zmena alebo zrušenie Podujatia

1. Organizátor si vyhradzuje právo na zmenu Podujatia, a to v prípade nepriaznivej poveternostnej situácie, v dôsledku iných skutočností súvisiacich s počasím, zdravotným stavom účinkujúcich a pod. V prípade, ak nastanú okolnosti, ktoré by zmenili rozsah poskytovaných služieb alebo ich zmenu, o zrušení, o náhradnom termíne konania Podujatia, o termíne vracania vstupného (kúpnej ceny za Vstupenku) je Organizátor povinný informovať Zákazníkov prostredníctvom internetovej stránky www.xl.sk, časť „OZNAMY“. Organizátor bude zároveň informovať Zákazníkov o akejkoľvek zmene alebo zrušení Podujatia aj prostredníctvom emailu na emailovej adrese uvedenej pri kúpe Vstupenky.
2. V prípade zmeny Podujatia, napr. zmeny termínu Podujatia, ak nebude Organizátorom určené inak, sa kúpna cena alebo časť kúpnej ceny za Vstupenky bude vracat' na mieste a v čase určenom Organizátorom. Miesto, čas a spôsob vrátenia kúpnej ceny oznámi Organizátor Zákazníkom na internetovej stránke www.xl.sk a emailom na Zákazníkom uvedenú emailovú adresu.
3. Nárok na vrátenie alebo zníženie kúpnej ceny za Vstupenku nemá ten Zákazník, ktorý sa zúčastnil Podujatia alebo využil nový termín Podujatia. Tento Zákazník zároveň nemá nárok na náhradu nákladov, ktoré mu v súvislosti so zmenou Podujatia vznikli (napr. doprava, ubytovanie a pod.)
4. V prípade zrušenia Podujatia sa kúpna cena za Vstupenky vracia bezodkladne po oznámení zrušenia Podujatia. Miesto, čas a spôsob vrátenia určí Organizátor a Zákazníkom to oznámi na internetovej stránke www.xl.sk a emailom na Zákazníkom uvedenú emailovú adresu.

Článok IX. Strata, krádež a poškodenie Vstupenky

1. V prípade straty alebo krádeže Vstupenky je Zákazník povinný oznámiť túto skutočnosť spoločnosti XL entertainment bezodkladne po tom ako sa o nej dozvedel. Ak je spoločnosť XL entertainment schopná zistiť vlastníka stratenej alebo odcudzenej Vstupenky, spoločnosť XL entertainment vystaví Zákazníkovi novú Vstupenku alebo Vstupenky, avšak iba v prípade výslovného súhlasu Organizátora s vystavením náhradnej Vstupenky. Stratená alebo odcudzená Vstupenka tak stráca svoju platnosť a nie je možné ju použiť na vstup na Podujatie.

2. Ak bola Vstupenka poškodená, je Zákazník povinný o tom bezodkladne informovať spoločnosť XL entertainment, ktorá mu na základe súhlasu Organizátora a po zaplatení poplatku za vystavenie náhradnej Vstupenky vystaví Novú Vstupenku. Poškodená Vstupenka tak stráca svoju platnosť a nie je možné ju použiť na vstup na Podujatie.

Článok X. Reklamačný poriadok

1. Ak Zákazník zistí, že Vstupenka má nejaké vady (napr. neobsahuje náležitosti uvedené v článku III týchto VOP, nie je vystavená na Podujatie, na ktoré bola rezervovaná a pod.), je povinný túto Vstupenku v spoločnosti XL entertainment bezodkladne reklamovať. V prípade zakúpenia (prevzatia) Klasickej Vstupenky na Predajnom mieste vykoná Zákazník reklamáciu priamo na Predajnom mieste a to bezodkladne po vytlačení Vstupenky, v prípade elektronickej Vstupenky e-mailom na emailovej adrese info@xl.sk alebo poštou na adrese spoločnosti XL entertainment, adresa: XL entertainment, Ružová dolina 25, 82109 Bratislava.
2. Ak Zákazník vykoná reklamáciu Vstupenky na Predajnom mieste, bude reklamácia vybavená bezodkladne pracovníkom Predajného miesta, a to tým spôsobom, že Zákazníkovi bude ponúknuté riešenie, napr. vystavená nová Vstupenka bez väd.
3. Ak Zákazník reklamuje Vstupenku emailom alebo poštou vybaví spoločnosť XL entertainment reklamáciu do 10 dní od jej doručenia (vrátane originálu Vstupenky, ak ide o klasickú Vstupenku). V reklamacii Zákazník uvedie, v čom vidí vadu Vstupenky. Spoločnosť XL entertainment zašle Zákazníkovi vyjadrenie k reklamacii rovnakou formou, akou mu bola doručená reklamácia. V prípade opodstatnenej reklamácie navrhne Zákazníkovi spôsob vybavenia reklamácie s prihliadnutím na termín konaného Podujatia, a to buď zaslaním novej Vstupenky bez väd na adresu Zákazníka, zaslaním nového e – ticketu na emailovú adresu Zákazníka, zaslaním SMS/MMS správy na mobilný telefón Zákazníka alebo mu oznámi Predajné miesto, kde si Zákazník môže osobne prevziať novú klasickú Vstupenku.
4. V prípade, ak došlo k zmene alebo zrušeniu Podujatia, je Zákazník povinný informovať sa o mieste, čase a spôsobe vrátenia kúpnej ceny alebo jej časti na internetovej stránke www.xl.sk v časti „OZNAMY“. V prípade, ak bude kúpna cena alebo jej časť vrátená prostredníctvom spoločnosti XL entertainment, Zákazník zašle na emailovú adresu info@xl.sk alebo na adresu XL entertainment, Ružová dolina 25, 82109 Bratislava, Slovenská republika. Žiadosť o vrátenie kúpnej ceny alebo žiadosť o vrátenie časti kúpnej ceny. V žiadosti je potrebné uviesť účet, na ktorý Zákazník žiada kúpnu cenu alebo jej časť vrátiť, priložiť Vstupenky a v prípade platby cez internet aj doklad o úhrade. V prípade elektronickej Vstupenky je potrebné doložiť taktiež čestné vyhlásenie, že Zákazník Vstupenku nevyužil na vyhotovenie duplikátu, a že o vrátenie kúpnej ceny alebo jej časti bude žiadať iba jedenkrát. Ak si Zákazník zvolí osobné prevzatia hotovosti zodpovedajúcej vrátenej kúpnej cene alebo jej časti a hotovosť si príde prevziať tretia osoba, je potrebné aby sa táto osoba preukázala plnomocenstvom udeleným Zákazníkom. Ak bude vracat kúpnu cenu Organizátor, zašle Zákazník žiadosť na adresu Organizátora uvedenú v oznámení.

Článok XI. Ochrana osobných údajov

1. Spoločnosť XL entertainment ako sprostredkovateľ predaja pre Organizátora v súvislosti s predajom a distribúciou Vstupeniek spracúva osobné údaje Zákazníkov a registrovaných záujemcov, a to priamo alebo prostredníctvom poverených osôb. Osobné údaje Zákazníkov alebo registrovaných záujemcov spracúva v rozsahu meno, priezvisko, bydlisko, telefónny kontakt, emailový kontakt, dátum narodenia, a to na účel rezervácie a predaja Vstupeniek, účel správy záväzkových vzťahov so Zákazníkmi a Organizátormi Podujatí, na štatistické účely týkajúce sa Podujatí, na účely zdokumentovania Podujatí, ako aj na reklamné a marketingové účely spoločnosti XL entertainment ako aj jednotlivých Organizátorov. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné. Osobné údaje budú poskytnuté Organizátorovi konkrétneho Podujatia, na ktoré si Zákazník zakúpil Vstupenku.

2. Zakúpením Vstupenky udeľuje Zákazník súhlas v zmysle § 7 zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**“) spoločnosti XL entertainment a Organizátorovi na spracovanie svojich osobných údajov v uvedenom rozsahu na vyššie uvedený účel.
3. Zákazník podľa § 20 zákona o ochrane osobných údajov má právo najmä: na základe písomnej žiadosti od prevádzkovateľa vyžadovať vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov v informačnom systéme, žiadať odpis svojich osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, opravu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ich likvidáciu, ak bol splnený účel ich spracúvania alebo likvidáciu svojich osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona ako aj o ďalších právach dotknutej osoby. Zákazník má právo podať oznámenie Úradu na ochranu osobných údajov SR pri podozrení, že sa jeho osobné údaje neoprávnene spracúvajú.
4. Zákazník dáva zakúpením Vstupenky Organizátorovi a tretím osobám bez akýchkoľvek nárokov súhlas na zhotovenie a zverejnenie podobizne, obrazových alebo zvukovoobrazových záznamov zhotovených na Podujatí alebo v súvislosti s ním primeraným spôsobom, a to najmä na umelecké, tlačové, spravodajské, dokumentačné účely.