

Refundační řád

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento refundační řád je vystaven společností NFCtron a.s., se sídlem Opletalova 1525/39, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 072 83 539, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 25707 (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.2. Refundační řád obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění nároku k refundaci Kreditu v souvislosti s užíváním služby NFCtron Tickets, spolu s údaji o tom, kde lze refundaci Kreditu uplatnit a dále podmínky a způsob vrácení již zakoupené Vstupenky (dále jen „Refundační řád“).
- 1.3. Refundační řád je vypracován v souladu s ustanovením čl. 2.34 části první Všeobecných obchodních podmínek pro služby NFCtron Hub a Pokladní systém NFCtron Poskytovatele ([VOP pro pořadatele](#)) a čl. VI Všeobecných podmínek užívání pro návštěvníky akcí používajících službu NFCtron Tickets ([VOP pro uživatele](#)). (VOP pro pořadatele a VOP pro uživatele dále společně také jen „VOP“).

2. Definice pojmů

- 2.1. Poskytovatel provozuje službu NFCtron Tickets (dále jen „NFCtron Tickets“), která slouží pro vyhledávání společenských akcí, jako jsou například koncerty, divadelní či jiná kulturní představení a dále všechny další události spočívající ve využití volného času spotřebitelem v předem určeném termínu a na určeném místě (dále jen „Akce“), k nákupu vstupenek na tyto společenské Akce a k pořizování souvisejících služeb (dále jen „Vstupenka“), např. nabíjení bezhotovostního kreditu pro nákup zboží a služeb na Akci (dále jen „Kredit“).
- 2.2. Pořadatel Akce je fyzická nebo právnická osoba odlišná od Poskytovatele, která zajišťuje a organizuje konání Akce, a která je prodávajícím vstupenek na Akce (dále jen „Pořadatel“).
- 2.3. Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která má zájem užívat službu NFCtron Tickets, a která v souladu s čl. III a násled. VOP pro uživatele bude uzavírat smlouvy s jednotlivými Pořadateli (dále jen „Uživatel“).
- 2.4. Neaktivním kreditem se rozumí ve smyslu tohoto Refundačního řádu veškerý Kredit zakoupený před začátkem Akce prostřednictvím služby NFCtron Tickets, u kterého nedošlo k jeho aktivaci dle čl. VII odst. 1 VOP pro uživatele, tedy k jeho uplatnění pomocí speciálního náramku obsahujícího NFC čip (dále jen „Čip“), který je Uživateli či jiné oprávněné osobě vydán nejpozději při jeho příchodu na Akci (dále jen „Neaktivní Kredit“).
- 2.5. Aktivním kreditem se rozumí ve smyslu tohoto Refundačního řádu veškerý Kredit: a) zakoupený před začátkem Akce, u kterého došlo k jeho aktivaci dle čl. VII odst. 1 VOP pro uživatele, tedy k jeho uplatnění pomocí Čipu; a b) veškerý Kredit, který byl Uživatelem zakoupen prostřednictvím oficiálních prodejních míst označených jako „Dobíjecí místa“ přímo na Akci, pomocí hotovosti či bezhotovostní platby (dále jen „Aktivní Kredit“).
- 2.6. Refundací Kreditu se rozumí vrácení nevyčerpaného Aktivního Kreditu nebo vrácení Neaktivního Kreditu Uživateli ze strany Pořadatele (dále jen „Refundace Kreditu“).
- 2.7. Vstupným se rozumí částka ve výši kupní ceny za zakoupení Vstupenky prostřednictvím služby NFCtron Tickets (dále jen „Vstupné“).
- 2.8. Jiná měna než je měna Akce (dále jen „Jiná měna“).
- 2.9. Slova začínající velkým písmenem a blíže nedefinována v tomto Refundačním řádu mají stejný význam jako ve VOP.

3. Pro uživatele

3.1. Refundace vstupného

- 3.1.1. Uživatel tímto bere na vědomí, že v souladu s ustanovením § 1837 písm. j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**Občanský zákoník**“) nemá Uživatel jako kupující právo od smlouvy uzavřené mezi Uživatelem a Pořadatelem prostřednictvím služby NFCtron Tickets odstoupit podle ustanovení § 1829 Občanského zákoníku (odstoupení od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodů), a to s ohledem na to, že se jedná o smlouvu o využití volného času a plnění je podnikatelem, tedy v tomto případě Pořadatelem Akce, poskytováno v určeném termínu.
- 3.1.2. Uživatel také nemá nárok na refundaci Vstupného před řádným termínem konání Akce, pokud bude Uživateli vyhověno ve vztahu k Žádosti o refundaci Vstupného zaslané dle odst. 3.1.4. tohoto článku jedná se čistě o dobrovolné rozhodnutí Poskytovatele jménem a na účet Pořadatele.
- 3.1.3. Postup dle odst. 3.1.1. se nevztahuje na případy, kdy došlo ke změně místa konání nebo termínu Akce nebo k úplnému zrušení Akce.
- 3.1.4. Uživatel může požádat o refundaci Vstupného za zakoupenou Vstupenku, která byla zakoupena prostřednictvím služby NFCtron Tickets (dále jen „**Žádost o refundaci Vstupného**“) před začátkem Akce na emailové adrese: info@nfctron.com. Uživatel je povinen v Žádosti o refundaci Vstupného uvést z jakého důvodu žádá o refundaci Vstupného, a to včetně čísla objednávky. Poskytovatel zároveň upozorňuje, že Žádost o refundaci Vstupného musí být zaslána z emailové adresy Uživatele, na kterou byla vytvořena objednávka k zakoupení Vstupenky.
- 3.1.5. O vyřízení Žádosti o refundaci Vstupného rozhoduje jménem a na účet Pořadatele Poskytovatel.
- 3.1.6. Uživatel tímto bere na vědomí, že Poskytovatel nepřebírá žádnou odpovědnost za Akci pořádanou Pořadatelem. Reklamace týkající se samotné Akce, respektive reklamace Vstupenek – zejména změn v programu Akce, přesunu termínů konání nebo v krajním případě zrušení Akce včetně nároků na náhradu vzniklé újmy, která by vznikla Uživateli nebo jakékoliv třetí osobě v souvislosti s Akcí a veškeré nároky ze zakoupení Vstupenek na Akci Uživatel uplatňuje u Pořadatele prostřednictvím Poskytovatele.
- 3.1.7. V případě, že ze strany Pořadatele dojde ke změně místa konání nebo termínu Akce nebo k úplnému zrušení Akce, bude Uživatel o této skutečnosti vyzooměn Pořadatelem.
- 3.1.8. Dojde-li ze strany Pořadatele ke změně termínu Akce, má Uživatel právo na vrácení Vstupného. Toto právo může Uživatel uplatnit nejpozději pátý pracovní den následující po původním termínu Akce a pouze v případě, že Vstupenka dosud nebyla využita, a to zasláním žádosti na emailovou adresu: info@nfctron.com. Pokud Uživatel neuplatní své právo v uvedené lhůtě, má se za to, že má zájem zúčastnit se Akce ve změněném termínu. V případě, že dojde ke změně termínu Akce z důvodu nezávislého na vůli Pořadatele v důsledku vyšší moci (např. přírodní katastrofy, epidemie, rozhodnutí orgánu

veřejné moci), zůstává Vstupenka v platnosti na tento změněný termín a Uživatel nemá právo na vrácení vstupného nebo výměnu Vstupenky.

- 3.1.9. Dojde-li ze strany Pořadatele k úplnému zrušení Akce, má Uživatel právo na vrácení Vstupného. Právo na vrácení Vstupného nebo poukaz na další nákup může Uživatel uplatnit nejpozději pátý pracovní den následující po termínu Akce zasláním žádosti na emailovou adresu: info@nfctron.com. Pokud Uživatel neuplatní své právo v uvedené lhůtě, má Uživatel právo pouze na výměnu Vstupenky za poukaz na další nákup. V případě, že dojde k úplnému zrušení Akce z důvodu nezávislého na vůli Pořadatele, tedy v důsledku vyšší moci (např. přírodní katastrofy, epidemie, rozhodnutí orgánu veřejné moci), má Uživatel právo pouze na výměnu Vstupenky za poukaz na další nákup.
- 3.1.10. Poskytovatel bude jménem a na účet Pořadatele Vstupné vracet níže popsaným způsobem, a to pouze do výše finančních prostředků, které Poskytovateli Pořadatel poskytne. Těmito finančními prostředky se rozumí zejména finanční prostředky, které Poskytovatel obdržel od Uživatelů za prodej Vstupenek, a které doposud nebyly převedeny Pořadateli Akce. V části, v níž nebudou nároky Uživatele uspokojeny, odpovídá Uživateli výhradně Pořadatel zrušené Akce a nikoliv Poskytovatel.
- 3.1.11. V případě, že budou splněny podmínky pro vrácení Vstupného dle odst. 3.1.4 a odst. 3.1.8 až 3.1.10 Refundačního řádu, bude Vstupné Uživateli vráceno na účet, který se váže ke kartě, kterou byla provedena úhrada Vstupného, a v případě platby bankovním převodem na bankovní účet, z něhož bylo Vstupné zasláno.
- 3.1.12. Jakékoliv jiné reklamace, než výše uvedené bude Poskytovatel postupovat k vyjádření a/nebo k přímému vyřízení Pořadateli. Na žádost Uživatele bude Uživateli poskytnut přímý kontakt na Pořadatele.
- 3.1.13. Při vrácení Vstupného na bankovní účet Uživatele může být ze strany poskytovatele bankovních služeb Uživatele účtován administrativní či jiný poplatek, zejména, nikoliv však výlučně u vrácení Vstupného na účet vedený u bankovních institucí sídlících mimo SEPA (jednotnou oblast pro platby v eurech) – za takto stanovené poplatky neodpovídá Pořadatel ani Poskytovatel. Vstupné je primárně vráceno v měně, ve které je vedena Akce, Uživatel však může požádat o vrácení Vstupného i v jiné měně – výše vráceného Vstupného pak může být ovlivněna kurzovým rozdílem měn, který je vypočten dle čl. 3.3.5 písm. b) tohoto Refundačního řádu.
- 3.1.14. U Poskytovatele nelze žádným způsobem reklamovat jakoukoliv vstupenku na jakoukoliv Akci, kterou Uživatel nezakoupil v prodejní síti NFCtron.

3.2. Refundace Neaktivního Kreditu

- 3.2.1. Uživatel může uplatnit nárok k refundaci Neaktivního Kreditu („**Žádost o refundaci Neaktivního Kreditu**“) na emailové adrese info@nfctron.com, a to kdykoliv ode dne zakoupení Kreditu až do skončení standardní lhůty pro refundaci (o jejíž délce je Uživatel informován Pořadatelem či Poskytovatelem).

- 3.2.2. Uživatel je povinen v Žádosti o refundaci Neaktivního kreditu uvést z jakého důvodu žádá o refundaci Neaktivního kreditu, a to včetně čísla objednávky. Poskytovatel zároveň upozorňuje, že Žádost o refundaci Neaktivního kreditu musí být zaslána z emailové adresy Uživatele, na kterou byla vytvořena objednávka k zakoupení Neaktivního Kreditu.
- 3.2.3. O vyřízení Žádosti o refundaci Neaktivního Kreditu rozhoduje jménem a na účet Pořadatele Poskytovatel.
- 3.2.4. Refundace Neaktivního kreditu probíhá za podmínek obdobně dle čl. 3.3.5 písm. a) až d) tohoto Refundačního řádu.

3.3. Refundace nevyužitého Aktivního Kreditu

- 3.3.1. Uživatel může uplatnit nárok k refundaci dosud nevyčerpaného Aktivního Kreditu kdykoliv ode dne aktivace Kreditu až do skončení standardní lhůty pro refundaci (o jejíž délce je Uživatel informován Pořadatelem či Poskytovatelem).
- 3.3.2. Uživatel tímto s těmito podmínkami výslovně souhlasí a prohlašuje, že si je vědom, že mu nemusí být umožněna refundace nevyčerpaného Aktivního Kreditu v případě, že o refundaci požádá později než ve lhůtě určené Pořadatelem či Poskytovatelem.
- 3.3.3. O refundaci nevyčerpaného Aktivního Kreditu rozhoduje jménem a na účet Pořadatele Poskytovatel.
- 3.3.4. K Refundaci Aktivního Kreditu může dojít následujícím způsobem (je čistě na zvážení Uživatele, jakou možnost refundace si zvolí):
 - a. Prostřednictvím uživatelského profilu NFCtron Tickets, který je dostupný na webové adrese [zde](#): Na uživatelském profilu může Uživatel při zakoupení Kreditu požádat o refundaci Kreditu.
 - b. Prostřednictvím informačního papíru s QR kódem: Uživatel při aktivaci Kreditu na Dobýjecím místě na konkrétní Akci obdrží informační papír s QR kódem, který slouží k prokliku na online účtenku, kde Uživatel uvidí zbylý zůstatek Aktivního kreditu a zároveň může požádat o refundaci Aktivního kreditu. Při ztrátě informačního papíru s QR kódem během Akce může Uživatel požádat o vystavení nového informačního papíru na Dobýjecím místě.
 - c. Prostřednictvím žádosti zasláné na email: V případě, kdy Uživatel ztratí informační papír s QR kódem a Akce již skončila, může požádat o refundaci Aktivního kreditu prostřednictvím žádosti zasláné na emailovou adresu info@nfctron.com. K žádosti o refundaci nevyčerpaného Aktivního kreditu je nutné připojit číslo čipu Uživatele, které je dostupné na zadní straně čipu, a to včetně fotografie tohoto čísla a číslo účtu, na který má být refundována částka zaslána.
 - d. Prostřednictvím aplikace NFCtron (ke stažení na [App Store](#) nebo na [Google Play](#)), kde po načtení čipu přiložením mobilního telefonu k NFC čipu může Uživatel sledovat zbylý zůstatek Aktivního Kreditu a také požádat o jeho refundaci.

- 3.3.5. Pokud Uživatel o refundaci nevyužitého Aktivního Kreditu zažádá nejpozději do 14 dnů od skončení Akce, probíhá refundace za následujících podmínek:
- a. Refundace je poskytována primárně v měně, ve které je vedena Akce. Uživatel však může požádat o refundaci Kreditu i v jiné měně, než ve které je vedena Akce – u takto založené refundace však mohou být ze strany poskytovatele bankovních služeb Uživatele účtovány administrativní či jiné poplatky, za které neodpovídá Pořadatel ani Poskytovatel. Pořadatel ani Poskytovatel nikterak neodpovídají za akceptaci tuzemské ani zahraniční platby ze strany poskytovatele bankovních služeb Uživatele – který si může stanovovat své podmínky akceptace tuzemských i zahraničních plateb a případně i poplatky za takovouto akceptaci platby.
 - b. Refundace v českých korunách (Kč) na akcích vedených v Kč: V případě refundace nevyužitého Aktivního Kreditu v Českých korunách bude Uživateli zaslána částka odpovídající hodnotě zbývajících nevyužitých Aktivního Kreditu na účet, který Uživatel uvede v žádosti o refundaci, případně na registrovaný bankovní účet Uživatele. Poskytovatel ani Pořadatel neodpovídají za případné administrativní či jiné poplatky, které by mohly být z částky refundovaného Aktivního Kreditu strženy ze strany poskytovatele bankovních služeb Uživatele.
 - c. Refundace v Jiné měně odlišné od měny Akce: Refundace nevyužitého Aktivního Kreditu je možná i v Jiné měně, avšak pouze jen v rámci jednotné oblasti pro platbu (SEPA), a to za podmínek uvedených níže. V případě žádosti o refundaci v Jiné měně bude po Uživateli vyžadováno zadání informací, které umožní zadání jednotné oblasti pro platbu, tzv. SEPA platba nebo informací potřebných pro provedení jiné zahraniční platby. Po Uživateli bude vyžadováno zadání minimálně těchto údajů: IBAN účtu, na který má být nevyužitý Aktivní Kredit refundován a informace ohledně držitele účtu. Směnný kurz pro refundaci se bude řídit aktuálně platným kurzovním lístkem poskytovatele bankovních služeb. U refundace Aktivního Kreditu v Jiné měně bude účtován administrativní poplatek na pokrytí administrativních nákladů v podobě částky odpovídající 5 % z částky, u které Uživatel žádá refundaci, minimálně však ve výši 0,5,- EUR případně jejího ekvivalentu v Jiné měně (dále jen „**Administrativní poplatek**“). O Administrativní poplatek bude snížena částka zasílaná Uživateli. Refundace může být dále podrobena administrativním poplatkům v podobě poplatku za provedení SEPA platby či jiné zahraniční platby, případně dalších poplatků ze strany poskytovatele bankovních služeb Uživatele. Veškeré další poplatky, které budou za refundaci účtovány, hradí na své náklady Uživatel. Poskytovatel ani Pořadatel neodpovídají za případné administrativní či jiné poplatky,

keré by mohly být z částky refundovaného Aktivního Kreditu v Jiné měně strženy ze strany poskytovatele bankovních služeb Uživatelé.

- d. Z technických důvodů nelze refundovat částku nižší než odpovídající hodnotě 0,5 EUR (a jejího ekvivalentu v Jiné měně) v případě refundace na účet vedený u bankovní instituce, která je součástí jednotné oblasti pro platby (SEPA) a částku nižší než odpovídající 8 EUR (a jejího ekvivalentu v Jiné měně) v případě refundace na účet vedený u bankovní instituce, která není součástí SEPA (např. na účet vedený u poskytovatele bankovních služeb, který sídlí v Austrálii, USA, Kanadě, Izraeli apod.).

4. Pro pořadatele

4.1. Refundace vstupného

- 4.1.1. Pořadatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že refundace Vstupného dle reklamačního řádu uvedeném v čl. 6 VOP pro uživatele je plně na uvážení Poskytovatele, který jménem a na účet Pořadatele na základě uzavřené smlouvy příkazního typu, může vrátit finanční prostředky ve výši kupní ceny za zakoupené Vstupenky Uživatelé.
- 4.1.2. Finančními prostředky dle předchozího odstavce se rozumí zejména finanční prostředky, které Poskytovatel obdržel od Uživatelů za prodej Vstupenek, a které doposud nebyly převedeny na účet Pořadatele Akce.
- 4.1.3. Za neposkytnutí refundace Vstupného Uživatelé mimo rámec finančních prostředků, které Poskytovateli Pořadatel k refundaci Vstupného poskytne, odpovídá Uživatelé výhradně Pořadatel zrušené Akce a nikoliv Poskytovatel.
- 4.1.4. Pořadatel prohlašuje, že vrácením Vstupenek, respektive refundací finančních prostředků a jinými způsoby refundace, o kterých dle VOP a tohoto Refundačního řádu rozhodne Poskytovatel, nevzniká Pořadatelé škoda a jde o rozhodnutí a proces, se kterým Pořadatel výslovně souhlasí.

4.2. Refundace Aktivního Kreditu a Neaktivního Kreditu

- 4.2.1. Pořadatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že povinností k refundaci Kreditu dle tohoto Refundačního řádu, se rozumí povinnost Pořadatele refundovat Kredit jednotlivým Uživatelům. Poskytovatel při Refundaci Kreditu působí pouze jako zprostředkovatel na základě smlouvy příkazního typu uzavřené mezi Pořadatelem a Poskytovatelem před zahájením Akce.
- 4.2.2. Pořadatel výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel má plné právo poskytnout či neposkytnout Refundace Kreditu Uživatelům, a to čistě dle vlastního uvážení, přičemž jakákoliv odpovědnost Poskytovatele za vyplacené Refundace Kreditu vůči Pořadatelé se tímto výslovně vylučuje.

4.3. Depozitum

- 4.3.1. Depozitum je částka Finančních prostředků Akce na Bankovním účtu Akce k okamžiku Ukončení Akce, kterou může Poskytovatel kdykoliv po Ukončení Akce zadržet a nevyplatit na jiné platby (s výjimkou refundací Kreditů Účastníkům Akce), a to za účelem vypořádání refundací Kreditu Účastníkům Akce (dále jen „**Depozitum**“).

- 4.3.2. Nedohodnou-li se Pořadatel a Poskytovatel jinak, výše Depozitu, který může Poskytovatel na Bankovním účtu Akce zadržet na refundace Kreditu po lhůtě na refundace, a to dle podmínek stanovených ve VOP, činí 5 % z celkových zůstatků Kreditu návštěvníků Akce k okamžiku Ukončení Akce.
- 4.3.3. Poskytovatel je oprávněn zadržet a nevyplatit Finanční prostředky Akce i po uplynutí 14denní lhůty pro refundaci Kreditu dle tohoto Refundačního řádu, a to ve výši Depozita.
- 4.3.4. Pořadatel výslovně souhlasí, že Poskytovatel může, na základě svého výhradního uvážení, Depozitum využít pro pozdější refundace Kreditu Účastníkům Akce i nad rámec tohoto Refundačního řádu.
- 4.3.5. Veškerá zbylá část Depozita po výplatě refundací Kreditu dle předchozího odstavce i nad rámec Refundačního řádu se vyplatí Pořadateli nejpozději do 31. ledna kalendářního roku následujícího po konání Akce nebo do 31. března následujícího kalendářního roku, pokud se Akce uskuteční v měsících říjen, listopad a prosinec.
- 4.3.6. Pořadatel výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel má až do vyplacení Depozita Pořadateli ve lhůtách dle předchozího odstavce plné právo poskytnout či neposkytnout Refundace Kreditu Uživatelům i za předpokladu, že nebudou splněny podmínky k Refundaci Kreditu dle tohoto Refundačního řádu, a to čistě dle vlastního uvážení, přičemž jakákoliv odpovědnost Poskytovatele za vyplacené refundace vůči Pořadateli se tímto výslovně vylučuje. Po vyplacení Depozita může Poskytovatel odkázat Uživatele s nároky na refundaci kreditů na Pořadatele.