

ブルノ市立博物館におけるチケットおよびギフト商品の販売に関する一般取引条件

館長指令 第6号 (2024年2月12日付)

第1章 序文

1.1 本一般取引条件（以下「取引条件」）は、チェコ共和国民法典（法第89/2012号）第1751条に基づき、以下の契約当事者間で締結されるチケット購入およびパフォーマンス提供契約（以下「チケット契約」）ならびにギフト商品の売買契約（以下「ギフト契約」）に関連して発生する相互の権利および義務を規定する：

- **売主**：ブルノ市立博物館（Špilberk 210/1, 662 24 Brno）
法人番号：00101427 / VAT番号：CZ00101427
口座：KB Brno-město 9537-621/0100
登録裁判所：ブルノ地方裁判所 商業登記簿 Pr 34
- **顧客**：第三者（以下「顧客」）

1.2 本取引条件は以下のURLにて公開されている：

https://www.brno.cz/docs/muzeum_obchodni_podminky.pdf

顧客が本条件に基づいて注文を行うことで、顧客はこれに同意したものとみなされ、すべての条項に明示的かつ無条件で同意する。

1.3 用語の定義（抜粋）：

- **チケット契約**：イベント・ツアーへの入場権を含むチケットを提供する契約。
- **ギフト契約**：ギフト商品を顧客に引き渡す契約。
- **顧客**：チケットまたはギフト商品を購入または購入希望の者。
- **通常チケット価格**：基本入場料。
- **割引チケット価格**：特定カテゴリに適用される割引入場料。
- **バウチャー**：チケットまたはギフトの代金の一部または全額を支払うための電子文書。
- **チケットオフィス**：博物館各館内外にあるチケット販売所。

1.4 本取引条件に明記されていない事項については、民法典の定めによる。

1.5 本条件は、ウェブサイト利用やその他関連する法的関係にも適用される。

1.6 チケット契約やギフト契約において、本取引条件と異なる定めがある場合は、それが優先される。

第2章 ウェブサイトを通じたチケット購入

2.1 顧客はウェブインターフェースを通じてチケットを注文し、支払いを行う。注文手続きの技術的ステップはウェブインターフェースに記載されている。

2.2 チケットの支払いは、オンライン決済（ペイメントゲートウェイ経由）またはバウチャーで行う。

2.3 顧客はイベントまたはツアー、希望する言語と日時を選択し、チケットの種類（通常または割引）と枚数を指定、「チケットをカートに追加」をクリックして注文を進める。

2.4 バウチャー利用時には、Brno IDアカウントにログインし、バウチャーコードを入力後「検索」をクリック。「支払いを確認」ボタンでチケット注文が作成され、バウチャーから金額が差し引かれる。

2.5 オンライン決済の場合、「オンライン支払い」ボタンをクリックし、ログインせずに購入する場合はメールアドレスを入力、既存アカウントがある場合はログイン。支払い確定によりチケットの注文が作成され、顧客は支払いへ進む。

2.6 チケットは常にメールで配信されるため、配送方法の選択は不要。

2.7 顧客がチケット代金の支払いを完了すると、注文は売主により受理され、ウェブインターフェースで確認が表示され、注文受付の確認メールが送信される。この時点で契約が成立する。

2.8 支払い完了後、PDF形式でQRコード付きの電子チケットのダウンロードリンクがメールで送信される。

2.9 顧客が誤った情報を入力した場合、またはインターネットサービス提供者に問題があった場合、売主はチケットの未配信について責任を負わない。

2.10 イベントやツアーの開催時刻の60分前まで、または完売までに限り、ウェブサイトでのチケット購入が可能。

2.11 民法第1726条に基づき、売主は契約のすべての要件が交渉されていない状態での契約締結を排除する。

2.12 Brno ID e-shopの運用ルールは、ポータル運営者に問い合わせれば入手可能。

第3章 チケットおよびギフト商品の窓口購入

3.1 チケットまたはギフト商品をチケットオフィスで購入する際、支払いは現金、クレジットカード、またはバウチャーで行われる。

3.2 チケットを購入する際、顧客はイベントまたはツアーの種類を選び、必要に応じて言語と日時を選択し、チケットの種類（通常または割引）および枚数を指定して、注文を窓口の担当者に伝える。その後、顧客はチケット代金を支払い、印刷されたチケットを受け取る。支払い完了の時点でチケット契約が成立し、本取引条件が契約の一部となる。

3.3 イベントまたはツアーの特定日時のチケットをチケットオフィスで購入する場合は、開催の60分前まで、または完売するまでに限られる。

3.4 ギフト商品を購入する際、顧客は商品および個数を選び、窓口の担当者に注文を伝える。その後、代金を支払い、商品を受け取る。ギフト契約は代金支払い時点で成立し、本取引条件が契約の一部となる。

3.5 売主は、民法第1726条に基づき、民法で定められたすべての要件が交渉されていない状態での契約締結を排除する。

第4章 価格および支払い条件

4.1 明示的な記載がない限り、通常チケット価格および割引チケット価格、ならびにギフト商品の価格には、法定の付加価値税（VAT）とウェブポータルおよびチケットオフィスに記載されたすべての販売手数料が含まれる。

4.2 チケットオフィスでの支払い（現金、クレジットカード、バウチャーの場合）、チケットまたはギフト商品の価格は、窓口担当者の要請に基づき支払われ、顧客が所定の金額を支払うか、バウチャーを提示することにより、支払い義務が果たされる。

4.3 ウェブポータルでのオンライン決済（ペイメントゲートウェイ）またはバウチャーによる支払いでは、チケット価格は注文送信時に支払われ、売主の口座への入金、またはバウチャーからの差し引きにより、顧客の支払い義務が履行される。支払いは売主の契約パートナーを通じて行われ、銀行のゲートウェイが使用されるため、第三者がセンシティブな情報にアクセスすることはない。

4.4 チケット契約締結に関して、遠隔通信手段（インターネット接続）使用に伴う費用は顧客が負担する。第4.3項に基づく支払いに関連する費用は売主が負担する。

第5章 パフォーマンス提供の手続きと条件

5.1 売主は、イベントまたはツアーの種類に応じて、開始時間やチケットオフィスの営業時間を変更する権利を留保する。

5.2 チケットは、指定されたイベントまたはツアーの正確な日時に基づいて入場を許可する権利を有する。日時の指定がないチケットは、購入日当日のみ有効である。

5.3 顧客は、印刷済みまたは電子チケットを持参の上、イベントやツアーの会場に開始の少なくとも10分前に到着しなければならない。その他の詳細や変更はウェブポータル上に掲載される場合がある。

5.4 顧客が指定日時（つまり、チケットに記載された時間）に会場に到着しない場合、入場はできず、サービスは適切に提供されたとみなされる。その際、チケット代金の返金や別日への振替はできない。

5.5 顧客がイベントまたはツアーの開始前に有効なチケットを提示しなかった場合、入場は認められず、チケットは使用済みと見なされ、全額の支払い義務が残る。

5.6 チケットの配信または手渡し後の紛失、盗難、破損については顧客の責任となり、再提供の権利は消滅する。チケットを改変した場合も無効となる。チケットのバーコードが最初にスキャンされた時点でチケットは無効化される。

5.7 割引チケットの場合、イベントまたはツアーの入場前に、割引資格を証明する有効な身分証明書を提示しなければならない。提示できない場合、通常価格との差額を支払わなければ入場できず、チケットは使用済みと見なされる。

5.8 顧客は、チケットを提示してイベントやツアーに入場することで、ブルノ市立博物館の職員が事前またはイベント中に伝えるルールに同意し、これに従う義務がある。また、施設の運営規則や訪問規則（ウェブポータルに掲載）にも従う必要がある。

Špilberk城：<https://www.spilberk.cz/navstevni-a-provozni-rad-hradu-spilberk/t1321>

Tugendhat邸：https://www.tugendhat.eu/wp-content/uploads/2023/09/2023_18_Navstevni-rad-MuMB_VT.pdf

これらの規則が本取引条件と異なる場合は、前者が優先される。

第6章 ギフト商品、チケットおよび提供されたパフォーマンスに関するクレームと不完全履行に基づく権利

6.1 売主は、チケットおよびギフト商品が引き渡し時（電子配信またはチケットオフィスでの手渡し時）に法的または物理的欠陥がないことを保証する。また、イベントやツアーとして提供されるパフォーマンスについても、欠陥のない形で提供することを保証する。

6.2 本取引条件で規定されていないチケット契約またはギフト契約に基づく不完全履行に関する顧客の権利は、民法の該当条項に従う。クレームは、Špilberk城のチケットオフィス、またはメール（info@muzeumbrna.cz）で行うことができる。

6.3 パフォーマンスに欠陥がある場合、顧客は他の日程での新しいパフォーマンスの提供、またはチケット価格からの妥当な割引のいずれかを売主に要求できる（売主の選択による）。

6.4 クレーム（および欠陥の除去）は、遅滞なく、かつクレーム申請から30日以内に処理されなければならない。売主と顧客がこれより長い期間に合意した場合を除く。この期限の不履行は重大な契約違反と見なされる。

6.5 売主が欠陥を期日内に除去しない、または除去を拒否した場合、顧客はチケット価格の割引を求めるか、契約を解除する権利を有する。

6.6 技術的理由などによるウェブインターフェースの中断は、クレームの根拠とはならない。

第7章 消費者として締結するチケット契約およびギフト契約に関する特別条項

7.1 本章の条項は、消費者（以下「消費者」）としての顧客が締結するチケット契約およびギフト契約に適用され、それに伴う義務を規定する。

7.2 チケット契約およびギフト契約の締結に先立つ、消費者への売主からの通知：

a. 遠隔通信手段の利用に係る費用は、顧客のインターネット接続プロバイダの通常料金と異ならず、売主は追加料金を請求しない。

b. チケット契約を解除した場合、チケットは無効化される。顧客は返送の義務がなく、返送費用も発生しない。

c. チケット契約およびギフト契約は、特に別段の合意がない限り、チェコ語で締結される。

d. ウェブサイトを通じた購入の場合、契約および本取引条件は、売主により電子的に保存される。

e. 売主は、民法第1820条第1項n項に規定される行動規範には拘束されない。

7.3 顧客が消費者である場合、チケット契約およびギフト契約に起因する、またはそれに関連する関係・権利・義務は、本取引条件に明示されていない限り、以下の法令に従う：

- 民法典（特に、チケットオフィスでの契約に関しては第1810～1819条および第2158～2163条、ウェブサイトまたは博物館建物外での契約に関しては第1810～1867条および第2158～2163条）
- 法第634/1992号 消費者保護法（以下「消費者保護法」）

7.4 チケット契約は、自由時間の提供に関する契約であり、特定の日または期間に履行されるものであるため、民法第1837条j項に基づき、顧客は契約成立から14日以内であっても契約を解除する権利を有しない。

7.5 本取引条件に定められていない、チケットまたはギフト商品における不完全履行に関して、消費者である顧客が有する権利は、民法第2165～2174条および消費者保護法に従う。

7.6 ギフト商品に欠陥がある場合、消費者は、新品との交換または修理を求める権利を有する。ただし、選択した手段が不可能または過大な費用を要する場合を除く。売主はギフト商品が無償で引き取り、適切な期間内に修理を行う。

7.7 チケットに欠陥がある場合、修理が過大な費用を要するため、新しいチケットの提供によって是正される。売主はチケットを回収せず、チケットは無効化される。

7.8 売主が欠陥の除去を拒否する、あるいは期限内に対応しない場合、または欠陥が重大である、繰り返し発生する、あるいは合理的期間内の是正が困難である場合、消費者は価格の割引または契約の解除を求めることができる。

7.9 チケット契約およびギフト契約に関して、消費者と売主との間に紛争が生じた場合の裁判外紛争解決の管轄機関は、以下の通り：

チェコ貿易監督局（Česká obchodní inspekce）

所在地：Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2

ID：00020869

ウェブサイト：<http://www.coi.cz/>

第8章 ウェブサイト利用およびクッキー保存に関する権利と義務

8.1 売主は、顧客がウェブサイトおよびウェブポータルを利用する際に、次のルールに従う必要があることを警告する。これらは、ウェブインターフェースおよびウェブポータルのすべての機能要素の使用条件を定義し、明確化する。

8.2 顧客は、ウェブインターフェースおよびウェブポータルを構成するソフトウェアやその他の構成要素が著作権で保護されていることを認識している。顧客は、それらの構成要素やソフトウェアに干渉したり、第三者が干渉することを可能にしたりするいかなる行為も行ってはならない。

8.3 顧客は、ウェブインターフェースまたはウェブポータルに悪影響を与える可能性のあるメカニズム、ソフトウェア、その他の手段を使用してはならない。また、他の顧客の権利を侵害せず、使用目的に合致する範囲でのみ使用しなければならない。

8.4 売主は、第三者によるウェブサイトやウェブポータルへの不正干渉、またはその目的に反する使用によって生じたエラーについて責任を負わない。

8.5 ウェブサイトおよびウェブポータルは、利用開始時に「クッキー」と呼ばれるテキストファイルを顧客のデバイスに保存する。これにより、一定期間、顧客の操作履歴や設定が保存され、再入力の手間が省ける。クッキーは機能性の確保、利便性の向上、広告・マーケティングにも利用される。

8.6 顧客がウェブサイトおよびウェブポータルを利用することで、クッキーの保存と使用に同意したものとみなされる。顧客は、クッキーの保存や使用を制限またはブロックすることも可能である。

第9章 個人データの保護および商業メッセージの送信

9.1 売主は、本章に記載の方法に従って個人データを処理および保護する。

9.2 売主に提供されたすべての個人データは、EU規則2016/679（GDPR）およびチェコ共和国の法第110/2019号（個人データの処理に関する法律）に基づいて取り扱われる。

9.3 売主における個人データの処理に関して、以下の事業者が処理者とされる：

- a) ウェブサイト管理のソフトウェア提供者 – Technické sítě Brno, a.s.
- b) 決済サービス提供者 – Dopravní podnik města Brna, a.s.
- c) 販売モジュール提供者 – Technické sítě Brno, a.s.
- d) 管理モジュール提供者 – Technické sítě Brno, a.s.
- e) マーケティングサービス提供者 – ブルノ市立博物館 (p.o.)

9.4 売主が処理する個人データは以下の通り：

- a) クッキー
- b) 非ログイン購入時の顧客のメールアドレス
- c) ログイン購入時の氏名およびメールアドレス

9.5 個人データ処理の法的根拠：

- a) チケット契約・ギフト契約の履行（GDPR第6条1項b・c・f）
- b) 顧客の同意に基づくダイレクトマーケティング（GDPR第6条1項a）

9.6 処理目的：

- a) 注文処理、契約上の権利義務の履行（不完全履行の対応等）
- b) 商業メッセージの送信およびマーケティング活動

9.7 売主は、本章に記載の目的に必要な範囲でのみ個人データを収集・処理する。

9.8 顧客は、チケットまたはギフト商品を購入することにより、本取引条件に同意し、売主が提供する製品・サービスやイベント情報を含む商業メッセージの電子配信についても同意する（情報社会サービス法：法第480/2004号に基づく）。

9.9 個人データは、契約関係存続中または正当な利益・法的義務の期間中、あるいは顧客の同意が有効な間、保存される。

9.10 顧客の権利：

- a) 売主が保有する自らの個人データへのアクセス（GDPR第15条）
- b) 誤った個人データの修正（第16条）
- c) 処理制限または削除の請求（第17・18条）
- d) 処理への異議（第21条）
- e) 同意の撤回（9.8項に基づく）

9.11 上記権利は、メール（rezervace@muzeumbrna.cz）または郵送（Špilberk 210/1, 662 24 Brno）により行使可能。同意の撤回は、配信されたメール内のリンクからも行える。

9.12 顧客は、個人データの処理に関する異議を、監督機関（個人データ保護局、Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7）に申し立てることができる。

第10章 通知

10.1 本取引条件に特段の定めがない限り、または別途合意がない限り、チケット契約およびギフト契約に関するすべての書面による通知は、電子メール、対面、または郵便によって当事者に送付される。

顧客の送付先は、注文時に記載された電子メールアドレスとし、
売主の送付先は、博物館の所在地またはメールアドレス info@muzeumbrna.cz とする。
。

第11章 最終条項

11.1 本取引条件は、公開された時点から有効となる。ウェブサイト上に新たな取引条件が公開された日をもって、旧条件は効力を失う。すでに成立した契約には、注文時点で有効であった取引条件が適用される。

11.2 ウェブサイトの利用、チケット契約およびギフト契約に基づく、またはそれに関連する法的関係には、国際的要素を含む場合でもチェコ共和国の法令が適用される。

11.3 顧客および売主は、チェコ語またはスロバキア語による意思疎通に明示的に同意する。

本取引条件は**2024年2月9日**より有効です。

署名：

Mgr. Zbyněk Šolc

ブルノ市立博物館 館長