

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

SPLOŠNE INFORMACIJE

Spletni portal www.mojekarte.si upravlja družba Programski atelje A&Z, informacijski inženiring d.o.o. (v nadaljevanju: prodajalec)

»Splošni pogoji poslovanja« so pripravljeni v skladu z veljavnimi predpisi, zlasti z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2) ter Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT).

Cesta na Brdo 17,
SI-1000 Ljubljana,
Slovenija, EU
DŠ: SI39405087
MŠ: 5936250000

(e-naslov: podpora@mojekarte.si),

ki nastopa kot posrednik pri prodaji vstopnic in izdelkov (v nadaljevanju tudi: »prodajalec«).

Podjetje Programski atelje A&Z d.o.o. samo ne organizira dogodkov, ki se tržijo prek spletnega mesta mojekarte.si ali ostalih prodajnih mest v mreži mojekarte.si. Vsak dogodek izvaja izključno organizator dogodka, ki je hkrati tudi izdajatelj vstopnic. Zato se nakup vstopnice - v delu, ki zadeva vsebino in izvedbo samega dogodka - šteje izključno za pogodbeno razmerje med kupcem (imetnikom vstopnice) in konkretnim organizatorjem. Pri pravnih vprašanjih v zvezi z izvedbo dogodka (na primer morebitne spremembe datuma ali kraja dogodka, pravila glede vstopa, pogoji obnašanja na prizorišču idr.) lahko veljajo tudi splošni pogoji posameznega organizatorja.

Programski atelje A&Z d.o.o. vstopnice ponuja kot posrednik po naročilu izbranega organizatorja, razen če je drugače označeno. Kupec ob nakupu pooblasti prodajalca izključno za urejanje vseh postopkov, povezanih z nakupom in dostavo vstopnic.

Odgovornost Programskega ateljeja A&Z d.o.o. do kupca tako obsega tisti del, ki je povezan s samim nakupom in dostavo vstopnic, ne pa tudi z izvedbo ali morebitnimi spremembami dogodka. V tem delu je izključno odgovoren posamezni organizator.

Podatki o organizatorju dogodka so praviloma navedeni ob nakupu vstopnic, izpisani na računu in na vstopnici. V primeru, da se organizator odloči spremeniti datum dogodka ali prizorišče, vse kupljene vstopnice še naprej veljajo za ustrezno prestavljeni termin oziroma lokacijo - ne glede na razlog spremembe. Če se organizator odloči dopustiti možnost vračila vstopnic in povračila kupnine ali zamenjave, bo to ustrezno sporočil.

Podjetje Programski atelje A&Z d.o.o. je vpisano v sodni register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, številka registrskega vpisa 200103953.

Strežniško podporo za nemoteno delovanje spletne trgovine in prodajnih mest prodajalca zagotavlja Programski atelje A&Z d.o.o. Strežniki se nahajajo v varovanem podatkovnem centru v Sloveniji.

Na vašem bančnem izpisku bo transakcija zabeležena z imenom mojekarte.si, [mojekarte](http://mojekarte.si) (ali Programski atelje A&Z d.o.o.).

Vse dokumente (račune, vstopnice, voucherje, ...) izdajamo v obliki PDF, za kar je potrebno imeti nameščeno ustrezno programsko opremo, ki bere in prikazuje PDF dokumente.

Vsak kupec potrebuje uporabniško ime in geslo za opravljanje spletnih nakupov. Uporabniško ime je naslov elektronske pošte, na katerega prejme tudi potrdilo o prijavi in potrdilo o opravljenih nakupih. Če se pri registraciji odloči za prejemanje elektronskih obvestil, bo e-poštni naslov uporabljen tudi za pošiljanje sporočil o novostih v prodaji. Pri registraciji novega uporabniškega imena si uporabnik sam kreira geslo in izpolni zahtevane podatke v uporabniškem profilu. Lahko se prijavite tudi kot gost.

Pridobljene podatke prodajalec uporablja izključno za osebne potrebe ter v skladu z Izjavo o varovanju osebnih podatkov.

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Uporabnik je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na splošne pogoje poslovanja, z oddajo naročila pa potrdi svojo seznanjenost z njimi. Spremenjeni in veljavni splošni pogoji poslovanja so na voljo tudi v tiskani obliki na sedežu prodajalca, z označenim datumom spremembe. Prodajalec si pridržuje pravico, da splošne pogoje poslovanja kadarkoli spremeni; za konkretni nakup pa veljajo pogoji, ki so veljali v trenutku oddaje naročila. Za morebitne spore je pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani ali sodišče potrošnikovega stalnega prebivališča, po izbiri potrošnika.

DOSTOPNOST INFORMACIJ PRED SKLENITVIJO POGODBE

Prodajalec se zavezuje, da bo kupcu – še preden ga zavezuje pogodba ali ponudba – zagotovil vse z zakonom zahtevane informacije, med drugim:

glavne značilnosti blaga ali storitev,

podjetje, sedež podjetja in telefonsko številko podjetja,

končno ceno blaga ali storitve (vključno z davki),

informacijo o morebitnih dodatnih stroških (poštnina, dostava, stroški obdelave naročila, ...),

plačilne pogoje ter pogoje dostave in izvedbe storitve,

informacije o pritožbenem postopku pri podjetju,

pogoje, roke in postopek za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe brez navedbe razloga (kadar ta pravica obstaja) ter

informacije o možnostih izvensodnega reševanja sporov.

TELEFONSKA PRODAJA MOJEKARTE.SI

Vstopnice je mogoče kupiti tudi preko telefonske prodaje mojekarte.si vsak delovni dan med 8.30 in 15.00. Rezervacije vstopnic niso mogoče. Za nakup preko telefona je potrebno imeti eno izmed veljavnih plačilnih sredstev, ki omogočajo nakup preko telefona

POŠTNA STORITEV

Vstopnice, naročene oziroma plačane od ponedeljka do petka do 12. ure, so oddane na pošto še isti dan ali najkasneje v roku treh (3) delovnih dni. Pošta Slovenije zagotavlja dostavo po povzetju v roku treh delovnih dni (Slovenija) oz. desetih delovnih dni (tujina).

Poštnina se zaračuna za vsak posamezni nakup (košarico), zato obiskovalcem svetujemo, da v primeru nakupa vstopnic za več dogodkov vse vstopnice dodajo v isto košarico.

STANJE NAKUPOV

V rubriki »Moji nakupi« lahko registrirani uporabniki preverjajo stanje nakupov, kar zajema vse uspešno opravljene transakcije, podatke o dogodku, datumu nakupa itd. V primeru, da imate več uporabniških imen (z različnimi e-naslovi), bodite pri vpogledu v »Moji nakupi« pozorni, pod katerim uporabniškim imenom ste prijavljeni.

MENJAVA POTRDIL (VOUCHERJEV) ZA VSTOPNICE

Če uporabnik ob nakupu vstopnic na portalu izbere način dostave »Voucher – potrdilo o nakupu«, prejme potrdilo, ki ga je treba zamenjati za dejanske vstopnice. Zamenjava poteka na blagajni organizatorja v uradnih urah oziroma vsaj eno uro pred pričetkom prireditve, razen če organizator določi drugače.

E-MOJEKARTE VSTOPNICA

Če prodajalec na lokaciji prireditve zagotavlja elektronsko kontrolo pristopa (čitalnik črtnih kod), se ob nakupu namesto potrdila izpiše e-Mojekarte vstopnica, ki velja za neposredni vstop na prizorišče dogodka ali za zamenjavo za drugačno obliko identifikacije. Vstopnico lahko shranite na pametni telefon in na prizorišče vstopate s vstopnico na telefonu. Vstopnico lahko tudi natisnete.

Vstopnice je treba ustrezno varovati (pred izgubo, fizično poškodbo, neavtoriziranim kopiranjem ali pošiljanjem). Veljavna je prva vstopnica, ki s svojo identifikacijsko kodo (črtno kodo) pride na prizorišče. Vse kasnejše vstopnice z isto kodo so neveljavne. Ne objavljajte slik črtnih kod na družbenih omrežjih.

NAPAKE MED NAKUPOM

Če brskalnik prikaže napako ali če se pojavijo kakršne koli druge težave v procesu nakupa, mora kupec najprej preveriti stanje nakupa v rubriki »Moji nakupi«. Če tam ni zabeleženega potrdila o nakupu, nakup ni bil izveden. Prodajalec ne odgovarja za posledice, nastale zaradi neupoštevanja tega pravila. Uporabniki, ki so v postopku nakupa izbrali nakup kot gost uspešnost nakupa

preverijo s prejemom elektronske pošte (preverite tudi mapo vsiljene pošte). Čas trajanja do prejema elektronske pošte je do 5 minut.

PRITOŽBENI POSTOPEK

Pritožbo lahko oddate v pisni obliki na elektronski naslov podpora@mojekarte.si ali s priporočeno pošto na naslov prodajalca. V pritožbi navedite svoje kontaktne podatke in natančen opis pritožbe.

Ker je prodajalec le posrednik pri prodaji vstopnic, se v primeru odpovedi ali kakršnih koli drugih sprememb dogodka potrošnik/imetnik vstopnice obrača na organizatorja. Organizator je namreč nosilec odgovornosti za izvedbo dogodka in za vračilo kupnine. Prodajalec pa bo na podlagi pooblastila organizatorja za vračilo – če tako določi organizator ali sklenjeni dogovor – povrnil znesek nakupa.

Prodajalec obravnava vse reklamacije in išče ustrezne rešitve v sodelovanju z organizatorjem. Za kakovostno opravljeno storitev je odgovoren organizator (ponudnik). Reklamacije rešujejo kupec, prodajalec (kot posrednik) in organizator v reklamacijskem roku osmih (8) dni od prejema pisne pritožbe.

IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

Skladno z zakonskimi normativi Programski atelje A&Z d.o.o. ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega, ki bi ga potrošnik lahko sprožil skladno z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Podjetje omogoča spletno trgovino na območju RS ter na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS): <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

REKLAMACIJE VSTOPNIC

V skladu z 12. točko 135. člena Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot) potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri storitvah za prosti čas, pri katerih se podjetje zaveže, da bo izpolnilo svojo obveznost ob točno določenem datumu ali v točno določenem roku. Ker potrošnik nima pravice do odstopa od nakupa vstopnic, so vsa naročila vstopnic obvezujoča, ne glede na način nakupa (splet, telefonska prodaja, prodajna mesta, elektronska pošta ipd.). Vstopnic za dogodke ni mogoče vrniti in zanje zahtevati vračila denarja, razen če je dogodek odpovedan ali prestavljen.

Minimalne ali upravičene spremembe v zasedbi ali izvedbi programa so pridržana pravica in so odgovornost organizatorja dogodka.

Odpoved ali prestavitev prireditve

V primeru odpovedi prireditve ali prestavitve datuma/termina prireditve je za vračilo kupnine in vse nadaljnje informacije v prvi vrsti odgovoren organizator prireditve. Podjetje Programski atelje A&Z d.o.o. je le posrednik pri prodaji vstopnic in ni odgovoren za povračilo denarja za kupljene vstopnice, se bo pa po svojih najboljših močeh potrudilo, da bo to storil organizator. Podjetje

Programski atelje A&Z d.o.o. bo v primeru odpovedi ali spremembe datuma dogodka ob vračilu vrednosti vstopnic povrnili tudi stroške obdelave naročila.

V primeru odpovedi ali prestavitve prireditve/dogodka lahko kupec v roku, ki ga določi organizator, vrne vstopnice:

za spletne nakupe z zahtevkom na elektronski naslov podpora@mojekarte.si, pri čemer navede številko nakupa

za nakupe na prodajnih mestih, osebno na prodajnem mestu (v delovnem času prodajnega mesta), kjer so bile kupljene

Če je bila vstopnica plačana z načinom, ki omogoča vračilo na isto plačilno sredstvo, se vračilo izvede na enak način, kot je bilo plačilo izvedeno. Ko je kupnina (in morebitne dogovorjene stroške) vrnjena, ta vstopnica postane neveljavna. V primeru, da vračilo na plačilno sredstvo s katerim je kupec plačal vstopnice ni možno, kupec vračilo prejme na TRR račun, ki nam ga bo posredoval.

Vračilo se izvede za vrednost vstopnic in strošek obdelave naročila (v primeru odpovedi ali prestavitve).

V primeru minimalnih ali upravičenih sprememb v zasedbi ali programu prireditve, odpovedi ali spremembi termina, prodajalec ne odgovarja za dodatne stroške, ki jih je imel kupec (npr. stroški potovanja, hotela in podobno). Prodajalec ne odgovarja za stroške, ki bi jih imel kupec v zvezi z uveljavljanjem pravic do vračila, če organizator ne prizna takih stroškov.

Prodajalec nosi tveganje za izgubo ali poškodbo vstopnice do trenutka, ko je vstopnica kupcu: (i) prikazana na zaslonu ob zaključku nakupa, (ii) poslana na njegov elektronski naslov ali (iii) osebno izročena proti podpisu. Ko nastopi katerikoli od teh trenutkov, preide tveganje na kupca; od takrat naprej je kupec odgovoren za varno hrambo vstopnice in v primeru izgube ali kraje ni upravičen do vračila kupnine. Kupec odgovarja za točnost vnesenih kontaktnih podatkov. Prodajalec kupcu, kadar je to tehnično izvedljivo, na njegovo zahtevo brezplačno ponovno posreduje e-vstopnico ali omogoči ponoven prenos; takšno posredovanje ne vpliva na že opravljen prenos tveganja na kupca.

Prosimo vas, da po prejemu vstopnice preverite, ali datum, ura in lokacija ustrezajo terminu in prizorišču, ki ste ga izbrali pri nakupu. Če ugotovite, da ste pomotoma izbrali napačen termin ali lokacijo, nas takoj kontaktirajte, da skupaj poiščemo možne rešitve. Prodajalec jamči za pravilnost vseh podatkov, ki izvirajo iz našega sistema; v primeru sistemske napake brezplačno zagotovimo nadomestne vstopnice ali povrnemo vrednost nakupa.

ODSTOP OD POGODBE PRI NAKUPU DRUGIH ARTIKLOV (NE VSTOPNIC)

Za nakup drugih artiklov (ne vstopnic) na spletnem mestu prodajalca velja, da ima potrošnik pravico do odstopa od pogodbe v 14 dneh od prevzema, brez navedbe razloga, skladno z določili Zakona o varstvu potrošnikov (razen v primerih, ko zakon to pravico izrecno izključuje). Podrobneje o postopku in pogojih vračanja artiklov je zapisano v nadaljevanju teh splošnih pogojev (poglavje »Odstop od pogodbe pri nakupu artiklov (ne vstopnic)« in določila o stvarnih napakah).

SEZNANITEV Z ODGOVORNOSTJO ZA STVARNE NAPAKE (ZA ARTIKLE, NE VSTOPNICE)

Pri prodaji drugih artiklov prodajalec jamči za skladnost blaga s pogodbo in jamči za stvarne ter pravne napake pod pogoji, ki jih določa veljavni Zakon o varstvu potrošnikov in drugi predpisi. Potrošnik uveljavlja pravice iz naslova stvarne napake v dveh mesecih od odkritja napake, vendar najpozneje v dveh letih od nakupa. Podrobnejše informacije o uveljavljanju stvarnih napak so dostopne v ustreznem poglavju teh splošnih pogojev in v samem zakonu.

NAKUP VSTOPNIC PREK SPLETA JE DOKONČEN

Pred klikom na gumb »Plačilo« je kupec dolžan natančno preveriti vse podatke o nakupu (datum, prireditelj, naziv predstave, količino vstopnic, sedežni red ipd.). V zadnjem koraku pred plačilom je še vedno mogoča sprememba katerih koli postavk nakupa (datum, ura, sedeži, način prevzema vstopnic ipd.).

Po zaključenem nakupu vstopnic (s klikom na »Plačilo«) naknadne spremembe ali odstop od nakupa niso mogoči, razen če to izrecno določa organizator oziroma če tako določa zakon. Če se sprememba ali preklic nakupa izvede izjemoma, lahko prodajalec zaračuna stroške obdelave v višini 6,90 EUR z vključenim DDV. Kupec lahko po dogovoru z prodajalcem namesto vračila denarja zahteva naložitev zneska na kartico dobroimetja mojekarte.si, pri čemer strošek obdelave znaša 3,40 EUR.

STROŠEK OBDELAVE NAROČILA

Prodajalec zaračunava administrativne stroške, ki nastanejo pri obdelavi naročil (rezervacij). Ti stroški so prikazani in jasno komunicirani v postopku nakupa ter se dodajo na izdano vstopnico kot ločena postavka.

V primeru odpovedi ali prestavitve prireditve se strošek obdelave naročila kupcu vrne, skupaj z vrednostjo same vstopnice.

KARTICA DOBROIMETJA

Kartica mojekarte.si (darilna kartica, kartica dobroimetja) se izdaja v virtualni obliki in omogoča nakupe le na spletnem portalu prodajalca. Stanje kartice lahko uporabnik preveri v svojem profilu. Veljavnost kartice je eno leto od zadnje uporabe (polnjenje ali plačilo). Če kartice ne uporabite eno leto, dobroimetje poteče. V posebnih primerih je možen prenos dobroimetja na transakcijski račun, pri čemer se obračunajo ustrezni administrativni stroški v višini 6,9 EUR.

DRUGO

Rok veljavnosti ponudbe določa prodajalec. Cene veljajo do preklica. Zavezanec za DDV iz naslova organizacije prireditve ali posredovanja prodaje vstopnic je prodajalec, razen če ni navedeno drugače. Seznam transakcij se hrani v elektronski obliki pri prodajalcu.

IZJAVA O VAROVANJU OSEBNIH PODATKOV

Prodajalec jamči za varovanje osebnih podatkov in ravna skladno z veljavnimi predpisi (Zakon o varstvu osebnih podatkov, Splošna uredba o varstvu podatkov – GDPR). Podrobnosti o obdelavi osebnih podatkov, vključno s pravicami uporabnikov, so navedene v Izjavi o varovanju osebnih podatkov, dostopni na spletnem portalu prodajalca.

SPREMEMBE POLITIKE ZASEBNOSTI

Prodajalec si pridržuje pravico do spremembe politike zasebnosti kadar koli. Uporabnik bo ob večjih oziroma vsebinskih spremembah ustrezno obveščen z objavo na spletnem mestu.

Ljubljana, 23.4.2025

