

Splošni pogoji uporabe

SPLOŠNE INFORMACIJE

Spletni portal www.mojekarte.si upravlja družba

Programski atelje A&Z, informacijski inženiring d.o.o., v nadaljevanju **prodajalec**

Cesta na Brdo 17,

SI-1000 Ljubljana,

Slovenija, EU

DŠ: SI39405087

MŠ: 5936250000

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. (<http://www.mojekarte.si>).

Občutljivi podatki se prenašajo po varni SSL povezavi, kar omogoča varno in brezskrbno spletno nakupovanje.

Plačila s kreditnimi karticami se izvajajo preko sistema Intesa Sanpaolo Bank. Nemoteno delovanje sistem NLB Klik omogoča NLB d.d., ABAnet – Abanka d.d., VALÚ, PayPal – PayPal Pte. Ltd., mBills – mBills d.o.o. Na vašem bančnem izpisu bo transakcija zabeležena z imenom Programski atelje A&Z d.o.o. ali mojekarte

Potrdila o nakupu/voucher in print@home vstopnice (natisni si doma vstopnice) so shranjena v PDF datoteki, za kar je potrebno imeti na računalniku nameščen najmanj Adobe Reader 7.0.

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 vseh uspešno opravljenih nakupih. V kolikor se pri registraciji odloči za prejemanje elektronskih obvestil, bo email 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.

Pridobljene podatke prodajalec uporablja izključno za osebne potrebe. Več v Izjavi 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 in z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost z njimi. Splošni pogoji poslovanja so na vpogled tudi na naslovu prodajalca v tiskani obliki in z označenim datumom spremembe. Prodajalec si pridržuje pravico, da splošne pogoje poslovanja spremeni, v medsebojnem razmerju pa veljajo tisti splošni pogoji poslovanja, ki so veljali v trenutku nakupa. Za reševanje morebitnih sporov je pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

DOSTOPNOST INFORMACIJ PRED SKLENITVIJO POGODBE

Prodajalec se zavezuje, da bo kupcu še predno ga zavezuje pogodba ali ponudba, zagotovil naslednje podatke:

- glavne značilnosti blaga ali storitev v obsegu, ki ustreza nosilcu podatkov in blagu ali storitvam,
- podjetje, sedež podjetja in telefonska številka podjetja, kadar je ta na voljo,
- končna cena blaga ali storitve, vključno z davki, ali način izračuna cene, če je zaradi narave blaga ali storitve ni mogoče izračunati vnaprej,
- informacija o morebitnih dodatnih stroških prevoza, dostave ali pošiljanja ali opozorilo, da taki stroški lahko nastanejo, če jih ni mogoče vnaprej izračunati,
- plačilni pogoji ter pogoji dostave in izvedbe storitve, rok dostave blaga ali izvedbe storitve, kadar je to potrebno,
- informacija o pritožbenem postopku pri podjetju oziroma pojasnilo glede postopka pritožbe, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci
- naslov, na katerem podjetje dejansko opravlja dejavnost, telefonska številka, številka telefaksa in naslov elektronske pošte podjetja, kadar so na voljo, po potrebi pa tudi firma in sedež podjetja, v imenu katerega deluje in na katerega lahko potrošnik naslovi svojo pritožbo,
- stroški, povezani z uporabo komunikacijskega sredstva, če se razlikujejo od osnovne tarife,
- pogoji, roki in postopek za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe brez navedbe razloga v skladu s 43.č in 43.d členom ZVPot skupaj z obrazcem za odstop od pogodbe iz petega odstavka b43.d člena,
- rok, v katerem je možno odstopiti od pogodbe in pogoje za odstop (opis pravice do odstopa v skladu s 43.č ZVPot; v primerih, ko potrošnik v skladu s 43.č členom ZVPot nima pravice do odstopa, je o tem izrecno obveščen),
- možnosti izvensodnega reševanja sporov in druga pravna sredstva, ki se uporabljajo za podjetja, ter njihova dostopnost

TELEFONSKA PRODAJA MOJEKARTE.SI

Vstopnice lahko kupite tudi preko telefonske prodaje mojekarte.si vsak delovni dan v tednu, med 9:00 in 15:00 uro. Vstopnic ni mogoče rezervirati! Za nakup preko telefona potrebujete eno izmed veljavnih plačilnih sredstev, ki omogočajo nakup preko telefona (plačilne kartice, VALÚ, plačilo po povzetju).

POŠTNA STORITEV

Vstopnice, naročene oziroma plačane od ponedeljka do petka do 12:00 ure, so posredovane na pošto še isti dan ali najkasneje v roku 3 delovnih dni. Pošta Slovenije zagotavlja dobavo po povzetju v roku treh delovnih dni (Slovenija) oz. desetih delovnih dni (tujina).

Poštšina se zaračunava za vsak posamezni nakup-košarico, zato obiskovalcem svetujemo, da v primeru več izbranih prireditev le-te naložijo v isto košarico.

PLAČILNA SREDSTVA

Celoten nabor plačilnih sredstev prodajalca obsega :

- Kreditne in plačilne kartice (Eurocard/Mastercard, Diners, Visa, Visa-Electron, American Express, Activa (pametna kartica), Activa Maestro (pametna kartica), Activa Mastercard (pametna kartica) - pri pametnih karticah potrebujete čitalec za spletne nakupe, ki jih izdaja banka)
- VALÚ Moneta (imetniki naročnine pri Telekomu Slovenije in A1 – ima limit za mesečne nakupe, višino limita preverite pri ponudniku storitve VALÚ Moneta)
- NLB klik (možnost plačila preko računalnika, ki ima naložen certifikat za plačevanje z NLB klikom, ne velja za poslovni NLB klik. Sistem vas avtomatsko poveže na vašo plačilno stran, kjer potrdite znesek nakupa in počakate, da sistem sprocesira plačilo. Pri tem je potrebno počakati nekaj trenutkov! Po zaključenem plačevanju na strani banke vas sistem vrne na spletno stran prodajalca, kjer zaključite z nakupom.
- ABAnet (možnost plačila preko računalnika, ki ima naložen certifikat za plačevanje z ABAnetom. Sistem vas avtomatsko poveže na vašo plačilno stran, kjer potrdite znesek nakupa in počakate, da sistem sprocesira plačilo. Pri tem je potrebno počakati nekaj trenutkov! Po zaključenem plačevanju na strani banke vas sistem vrne na spletno stran prodajalca, kjer zaključite z nakupom.)
- PayPal (pri storitvi PayPal zaračunavamo stroške storitve – booking fee)
- mBills
- Po povzetju
- S plačilnim nalogom UPN (plačilni nalog morate poravnati v roku 24 ur od potrditve naročila)

Pri plačevanju s kreditnimi karticami preko spleta je potrebno vnesti podatke o št. kartice, veljavnosti in CVC kodi.

OPOZORILO: Plačevanje s kreditnimi/plačilnimi karticami se izvaja na bančni spletni strani! Vse pogoje plačevanja in varnostne protokole določa in vrši banka.

Plačilna sredstva in načini dostave so določena in navedena v postopku nakupa.

STANJE NAKUPOV

V rubriki "**Moji nakupi**" lahko uporabniki (ob predhodni registraciji) preverjajo stanje nakupov. Pregled vsebuje vse uspešno opravljene transakcije, z navedbo nazivov predstav, datumov nakupov, in ostalih podatkov o nakupu.

V primeru, da imate več uporabniških imen (pod različnimi E-naslovi), bodite ob pregledovanju nakupov pozorni, pod katerim uporabniškim imenom in v katero spletno trgovino ste prijavljeni, transakcije so namreč vezane na uporabniško ime!

MENJAVA POTRDIL (VOUCHERJEV) ZA VSTOPNICE

Ob nakupu vstopnic na portalu prodajalca, pri izberite načina dostave Voucher – potrdilo o nakupu, prejmete potrdilo, ki ga je potrebno zamenjati za vstopnice. To lahko storite le na blagajni organizatorja v času uradnih ur, blagajna pa je vedno odprta tudi uro pred predstavo. Lokacija blagajne je lahko odvisna od kraja dogodka.

PRINT@HOME VSTOPNICA

V primeru, ko prodajalec na lokaciji prireditve zagotavlja kontrolo pristopa (čitalce črtno kode), se ob nakupu namesto potrdila izpiše vstopnica (print@home vstopnica), s katero boste lahko vstopili neposredno na prireditveni prostor ali pa jo zamenjali za ustrezno obliko identifikacije.

VAROVANJE VSTOPNIC

Vstopnice se ne smejo zlorabljati, kopirati ali spreminjati. Posamezna vstopnica je veljavna pri prvem vstopu na prireditve, kar pomeni, da je veljavna prva vstopnica, ki je sprejeta s svojo identifikacijo (črtno kodo). Črtno kode vstopnic ne objavljajte in jo ustrezno varujte, tako pred izgubo kot tudi fizično poškodbo ali neavtoriziranim kopiranjem in posredovanjem. Vse naslednje vstopnice z isto identifikacijo so avtomatično neveljavne. Z uporabo avtorizirane vstopnice uporabnik sprejme splošne pogoje organizatorja prireditve in pravila ustanove, kjer se prireditve odvija.

NAPAKE MED NAKUPOM

V primeru, da brskalnik posreduje obvestilo o napaki med nakupom, ali se ob nakupu pojavijo druge očitne težave, kupec pred ponovnim poskusom najprej preveri stanje nakupov v rubriki "**Moji nakupi**". Če potrdilo za želeno prireditve ni zabeleženo, transakcija ni bila opravljena! V primeru, da je nakup zaveden v rubriki »Moji nakupi« je bil uspešen. Prodajalec ne nosi odgovornosti za posledice, ki nastanejo zaradi neupoštevanja klavzule o preverjanju uspešnosti nakupa v rubriki »Moji nakupi«.

PRITOŽBENI POSTOPEK

Pritožbo oddate v pisni obliki na elektronski naslov podpora@mojekarte.si (ob pošiljanju prejmete potrditev prejema sporočila s strani prodajalca) ali s priporočenim pismom na naslov prodajalca. V pritožbi prosimo navedite vaše kontaktne informacije in natančen opis pritožbe.

Prodajalec je posrednik pri prodaji vstopnic in izdelkov. Prodajalec ni organizator ponujenih dogodkov. Dogodke organizirajo organizatorji/ponudniki, ki so obenem tudi izdajatelji vstopnic. Nakup vstopnice predstavlja izključno pogodbeno razmerje med imetnikom vstopnice (kupcem) in posameznim organizatorjem, pri čemer lahko za navedeno pravno razmerje glede določenih pravnih vprašanj veljajo tudi splošni pogoji poslovanja organizatorja. Prodajalec prodaja vstopnice kot posrednik po naročilu posameznega organizatorja dogodka, razen v posebej označenih primerih. Ob nakupu vstopnic kupec pooblasti prodajalca zgolj za urejanje nakupa in dostavo vstopnic. Podatki odgovornega organizatorja so navedeni na sprednji strani vstopnice. Ime podjetja odgovornega organizatorja je navedeno na spletni strani prodajalca. Informacijo o organizatorju lahko zahtevate po e-mailu na podpora@mojekarte.si ali po telefonu na št. +386 (0)41 662 002 (delavniki od 9:00 do 15:00).

Prodajalec se obvezuje, da bo vse reklamacije obravnaval resno in poizkušal najti ustrezen način za zadovoljstvo tako uporabnika kot organizatorja in prodajalca. Za kakovostno opravljeno storitev je odgovoren organizator/ponudnik. V kolikor vseh informacij o aktualni ponudbi ne dobite pri nas, kontaktirajte ponudnika storitve, ki bo o svojih storitvah znal podrobneje svetovati. Reklamacije rešujeta kupec vstopnic in prodajalec, kot posrednik pri prodaji vstopnic v sodelovanju z organizatorjem prireditve, in sicer v reklamacijskem roku, ki je osem (8) dni od prejema pisne

pritožbe s strani pritožnika. V tem roku je prodajalec, kot posrednik pri prodaji vstopnic dolžan pritožniku posredovati pisni ali ustni odgovor na posredovano pritožbo.

IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

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

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.

REKLAMACIJE VSTOPNIC

V skladu z 12. točko 43.č člena Zakona o varstvu potrošnikov 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. Glede na navedeno zakonsko izjemo, v skladu s katero potrošnik nima pravice do odstopa od nakupa vstopnic, so vsa naročila vstopnic obvezujoča, ne glede na način naročila (po telefonu, faxu, elektronski pošti, prodajnih mest ali preko spleta). Vstopnic za vse prireditve v Sloveniji in tujini, ki so bile kupljene preko spletnega portala prodajalca ali njegovih pooblaščenih prodajnih mest ni mogoče vrniti in zanje zahtevati vračila denarja. V primeru odpovedi prireditve ali spremembe datuma prireditve je za urejanje nastale situacije in vračilo denarja v vseh primerih odgovoren organizator prireditve. Ob nastanku navedenih okoliščin bo prodajalec kupce vstopnic v najkrajšem možnem času obvestil o kontaktnih podatkih organizatorja in možnostih vračila denarja ali pa bo vračilo denarja za organizatorja opravil prodajalec.

Prodajalec je le posrednik pri prodaji vstopnic in ni odgovoren za povračilo denarja za kupljene vstopnice, se bo pa po svojih najboljših močeh potrudil, da bo to storil organizator.

V primeru odpovedi prireditve, lahko vstopnice v roku določenem s strani organizatorja, vrnete na isti način, kot ste jih prejeli. Kupljene nepoškodovane vstopnice lahko vrnete osebno na prodajnem mestu, kjer ste jih kupili. V primeru naročila po telefonu ali spleta jih s pošto in vašimi podatki (ime, priimek, naslov, številka vašega TRR-ja, kamor vam povrnemo denar) pošljete na naslov prodajalca. Lastniki vstopnic plačanih s plačilnimi servisi, ki omogočajo vračilo na isto plačilno sredstvo, bodo prejeli povrnjen znesek, na isti način, kot so za transakcijo plačali. Z vračilom kupnine vstopnice postanejo neveljavne ne glede na obliko v kateri se nahajajo.

Vračilo se izvede za vrednost vstopnic. Vse dodatne storitve (nadomestila za uporabo sistema, poštnine in nadomestila za uporabo plačilnih sredstev) se ne vračajo.

Prodajalec ni dolžan obvestiti svojih strank o morebitnih spremembah posameznih dogodkov, vendar se po svojih najboljših močeh trudi, da to stori. Minimalne ali upravičene spremembe v zasedbi ali izvedbi programa so pridržana pravica organizatorja. V primeru odpovedi, spremembe datuma prireditve ali spremembe v zasedbi ali programu, dodatni stroški, ki jih utegneta imeti (npr. stroški potovanja, hotel, stroški prodajnega mesta, stroški dostave), ne bodo povrnjeni.

V primeru izgubljenih ali ukradenih vstopnic kupec ni upravičen do povračila stroškov, zamenjav ali nadomestnih vstopnic. Izgubo, krajo ali uničenje vstopnice čimprej sporočite prodajalcu.

Dolžnost kupca je preveriti veljavnost datuma, časa in lokacije prireditve, za katero je vstopnico kupil. Ob prejemu vstopnice je kupec dolžan vstopnico takoj preveriti in morebitne napake na izpisu vstopnice (kot na primer napačen izpis dogodka, datuma, časa in lokacije prireditve in napačna navedba izbranega sedeža) nemudoma oziroma v 8 dneh od dneva, ko je bila napaka vstopnice odkrita, to sporočiti prodajalcu.

ODSTOP OD POGODBE PRI NAKUPU ARTIKLOV (NE VSTOPNIC)

Potrošnik (navedeno velja izključno za fizične osebe, ki pridobijo artikel za namene izven svoje pridobitne dejavnosti) ima pravico, da v 14 dneh od prevzema artiklov prodajalcu sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Rok prične veljati naslednji dan od prevzema artikla. Zaradi varstva osebnih podatkov in zaščite uporabniških profilov se za veljaven odstop od pogodbe šteje le pisni odstop preko e-pošte ali pošte. V primeru odstopa od pogodbe potrošnik prejeti artikel vrne ali po pošti na naslov prodajalca ali ga osebno prinese na naslov prodajalca v delovnem času prodajalca (delavniki od 8:00 do 16:00). Vrnitev prejetih artiklov podjetju v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe. Potrošnik mora artikel vrniti prodajalcu nepoškodovan in v nespremenjeni količini, razen če je artikel uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik. Če izdelke začnete uporabljati, ter si premislite, izgubite pravico do odstopa od pogodbe. Tudi sicer naj bodo izdelki, ki jih vračate, nerabljeni, nepoškodovani ter v originalno zaprti embalaži. Priporočamo vam, da izdelkov, pri katerih takoj po prejemu ugotovite, da barva, velikost ali katera izmed drugih lastnosti ni taka kot ste si predstavljali, ne odpirate v celoti ali jih sploh ne odprete, če je to mogoče. Pri odpiranju embalaže pazite, da embalaže ne poškodujete, ter da embalažo vključno z vso vsebino, ki je varovala vaš izdelek in posamezne dodatke, skrbno shranite vsaj pol leta od dneva prevzema, tako da bodo vaši stroški pri morebitnem vračilu čim manjši. Upoštevajte, da sami odgovarjate za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Potrošnik artiklov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Potrošnik sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Preizkušanje artikla, ki odstopa od navedenega, se šteje za uporabo artiklov, kar pomeni, da potrošnik s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila artiklov (ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku dostavne službe in je odvisen od tega ali gre za pošiljko/paket/tovor). Artikel je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 30 dni od poslanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa). Razen če sta se pogodbeni stranki dogovorili drugače, potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet so storitve za prosti čas, pri katerih se podjetje zaveže, da bo izpolnilo svojo obveznost ob točno določenem datumu ali v točno določenem roku. Vračilo opravljenih vplačil bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 30 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Zaradi zagotavljanja gotovosti, točnosti in pravočasnosti vračila ter zagotavljanja evidence o plačilih, se vračilo plačila kupcu izvede izključno z nakazilom na njegov transakcijski račun. Vračilo plačila v gotovini ni mogoče! Pri odstopu od pogodbe, kjer je bil koriščen bonus, koda za popust ali promocijska koda, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se uporabniku ne vrnejo. Na TRR uporabnika se vrne le vplačani znesek. Darilni bon se pri odstopu od pogodbe upošteva kot plačilno sredstvo in vrne uporabniku kot darilni bon, vplačani znesek pa se vrne na TRR uporabnika. V izjemnih primerih, ko artikli niso vrnjeni v skladu ZVPot, lahko potrošniku ponudimo odkup artikla z ustrežno odškodnino, ki jo z zapisnikom določimo ob vračilu. Odkup znižano vrednostjo se upošteva ob potrditvi potrošnika po elektronski pošti. Potrošnik omenjeno odkupnino

koristi izključno ob naročilu drugega artikla enake ali višje vrednosti. Pravico do vračila kupnine v primeru uveljavljanja garancije in stvarnih napak natančneje urejajo določila ZVPot.

SEZNANITEV Z ODGOVORNOSTJO ZA STVARNE NAPAKE PRI PRODAJI ARTIKLOV (NE VSTOPNIC)

Prodajalec mora potrošniku izročiti blago v skladu s pogodbo, ob tem pa odgovarja za stvarne in pravne napake svoje izpolnitve.

Napaka je stvarna:

- če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
- če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana;
- če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Primernost blaga za normalno rabo se presoja glede na običajno blago enake vrste in ob upoštevanju kakršnihkoli prodajalčevih izjav o značilnostih blaga, ki jih je dal prodajalec ali proizvajalec zlasti z oglaševanjem, predstavitvijo izdelka ali navedbami na blagu samem. Za odgovornost za stvarne in pravne napake se uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja, če ta zakon ne določa drugače. Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilo o napaki lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno, o čemer mu prodajalec mora izdati potrdilo, ali ga pošlje v prodajalno, kjer je bila stvar kupljena, ali pa zastopniku prodajalca, s katerim je sklenil pogodbo. Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Če je predmet pogodbe med prodajalcem in potrošnikom rabljena stvar, ne odgovarja prodajalec za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mine leto dni, odkar je bila stvar izročena. Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve.

Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:

- odpravi napako na blagu ali
- vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali
- vrne plačani znesek.

V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve obveznosti iz prejšnjega odstavka tega člena. Pravice potrošnika iz prvega odstavka ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca. Z nobenim pogodbenim določilom ni mogoče omejiti ali izključiti prodajalčeve odgovornosti za stvarne napake, kot je določena s tem zakonom. Pogodbeno določilo, ki nasprotuje prejšnjemu odstavku, je nično.

Potrošnik ima pravico, če je bila storitev opravljena nepravilno, od izvajalca storitve zahtevati, da:

- odpravi pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi ali
- vrne del plačanega zneska v sorazmerju s pomanjkljivostjo pri opravljeni storitvi ali
- ponovno opravi storitev ali
- vrne plačani znesek.

Roki, ki so določeni za odgovornost prodajalca za stvarne napake, se smiselno uporabljajo tudi za izvajalca storitve, če s posebnim zakonom ni določen daljši rok. Če v primerih navedenih zgoraj napaka ni sporna, mora podjetje čimprej, vendar najpozneje v roku osmih dni ugoditi potrošnikovi zahtevi. Vračilo plačil mora podjetje opraviti takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v petnajstih dneh po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe. Če podjetje zamudi z vračilom plačil, mora potrošniku poleg zakonitih zamudnih obresti plačati še eno desetino prejetih plačil za vsakih dopoljenih trideset dni zamude pri vračilu. Podjetje mora pisno odgovoriti potrošniku na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je napaka sporna.

NAKUP VSTOPNIC PREK SPLETA JE DOKONČEN

Pred klikom na Plačilo je kupec dolžan skrbno preveriti vse podatke o nakupu (datum in znesek nakupa, prireditelj, naziv predstave, število sedežev itd.). V zadnjem okencu pred plačilom je še vedno mogoče spremeniti katerokoli od postavk nakupa - prireditev, datum, uro, sedežni red, število sedežev, način prevzema vstopnic itd. Po nakupu vstopnic, ki je pri spletnem nakupu izvedena neposredno po kliku na plačilo, **spmembe ali odstop od nakupa niso več mogoči.**

Odstop od nakupa vstopnic ali sprememba podatkov nakupa, kar pomeni: zamenjavo termina predstave oz. dogodka, zamenjavo vrste vstopnice, zamenjavo sektorja in podobno, sta možna le izjemoma. V primeru odstopa od nakupa oziroma spremembe podatkov nakupa zaračuna prodajalec stroške obdelave zahtevka v višini 5,9 EUR z vključenim DDV. Kupec ima na voljo tudi možnost, da sredstva iz naslova odstopa od pogodbe naloži na kartico dobroimetja mojekarte.si. Strošek obdelave tega zahtevka je 2,9 EUR z vključenim DDV.

STROŠEK OBDELAVE NAROČILA

Izvajalec Programski atelje A&Z d.o.o. si pridržuje pravico, da obračuna strošek obelave naročila. Strošek obdelave naročila je viden pred končno potrditvijo nakupa. V primeru odpovedi dogodka se poleg cene vstopnice v celoti povrne tudi strošek obdelave naročila.

KARTICA DOBROIMETJA

Kartica mojekarte.si (darilna kartica, kartica dobroimetja) se izdaja v virtualni obliki. Uporabniki lahko na kartico naložijo poljubno vrednost dobroimetja, ki jo lahko koristijo za vse nakupe izključno na spletnem portalu prodajalca. Stanje na kartici lahko uporabnik preveri v Mojem računu. Veljavnost kartice mojekarte.si je eno leto od zadnje uporabe (polnjenja ali uporabe za plačilo). V primeru, da kartica mojekarte.si ni bila uporabljena 1 leto, dobroimetje na kartici poteče. Uporabnik ima možnost v času veljavnosti kartice zahtevati vračilo dobroimetja. Vračilo se izvede na trr račun imetnika kartice. Za izvedbo vračila dobroimetja se na elektronski naslov podpora@mojekarte.si posreduje kontaktne podatke lastnika kartice, številko kartice, PIN kodo kartice in številko TRR računa. Za izgubljene ali ukradene kartice ne vračamo dobroimetja. Stroški izplačila dobroimetja znašajo 10 EUR (vključen 22% ddv). Dobroimetje se hrani na posebnem depozitnem računu pri prodajalcu.

DRUGO

Rok veljavnosti ponudbe določa prodajalec, ravno tako cene, ki veljajo do preklica. Zavezanec za DDV iz naslova organizacije prireditve je prodajalec. Zavezanec za DDV iz naslova storitve posredovanja prodaje vstopnic je prodajalec. Seznam transakcij se hrani v elektronski obliki pri prodajalcu.

IZJAVA O VAROVANJU OSEBNIH PODATKOV

Prodajalec izvaja prodajo v imenu naročnika za njegov račun. Sredstva iz naslova prodaje, prodajalec nakaže na račun organizatorja, ki je naveden na vstopnici. Prodajalec je le posrednik pri prodaji vstopnic in ni odgovoren za povračilo denarja za vstopnice.

Prodajalec jamči za zasebnost. Izjava o zasebnosti določa način uporabe osebnih podatkov na spletni prodajalca in se ne nanaša na spletne strani organizatorjev, ki so prav tako ponudniki v spletni trgovini prodajalca.

S tem, ko obiščete stran, privolite v zbiranje in uporabo vaših podatkov, v skladu s politiko spletne trgovine. Politika spletne trgovine je skladna z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1, Ur.l.RS št. 86/2004, 113/2005).

ZBIRANJE OSEBNIH PODATKOV

Osebnih podatki se zbirajo ob registraciji uporabnika spletne trgovine prodajalca. V primeru, da preko spletne strani prodajalca želite opraviti nakup vstopnic, morate postati registrirani uporabnik, z uporabniškim imenom (naslov elektronske pošte) in geslom (uporabnik kreira poljubno).

Osebnih podatki se zbirajo tudi ob naročilu vstopnic preko telefonske prodaje, ki se izvaja v sklopu spletne trgovine, katerih transakcija se opravi na vašo zahtevo. Osebnih podatki, ki jih bomo zbirali, lahko obsegajo vaše ime in priimek, naslov za dostavo pošiljke, kontaktne informacije, datum rojstva, spol. V primeru pravnih oseb tudi naziv družbe ali ime organizacije s pripadajočimi podatki (naslov, davčna številka, odgovorna oseba), elektronski naslov, telefonski kontakt.

Na tej spletni strani se ravno tako lahko zbirajo podatki o vašem obisku, kot npr. ime ponudnika internet storitev in IP naslov, preko katerega dostopate do interneta; datum in čas dostopa do spletne strani; spletne strani, na katere dostopate, medtem ko ste na tej spletni strani in internetni naslov spletne strani, s katere ste prišli neposredno na našo stran. Ti podatki se zbirajo z namenom izboljšanja spletne strani, analiziranja trendov in administriranja.

UPORABA OSEBNIH PODATKOV

Osebnih podatki, ki se zbirajo preko spletne trgovine prodajalca, se uporabljajo za delovanje strani in opravljanje storitev oziroma izvedbo transakcij, ki ste jih zahtevali ali v katere ste privolili.

Vaše osebne podatke prodajalec, uporabi, da:

- zagotovi boljše in bolj učinkovito servisiranje strank,
- izboljša delovanje spletne trgovine, ponudbo storitev in sledi trendom razvoja informacijske tehnologije,
- naredi stran uporabniku bolj prijazno, z implementacijo najnovejših orodij za spletno trgovanje,
- vas obvešča o pomembnih informacijah glede novostmi v prodaji in obvestili organizatorjev.
- Za namene raziskav, bomo podatke o obiskih spletnega mesta, uporabili za izračun statistik, z uporabo spletnega orodja Google analytics.

Če se prijavite na novice, ob registraciji v spletno trgovino prodajalca, prodajalec uporabi tehnologijo, ki javlja, da ste kliknili na povezavo, ki je bila navedena v elektronski pošti. To informacijo lahko združimo z vašimi osebnimi podatki z namenom, da vam posredujemo bolj specializirano elektronsko pošto oziroma informacije. Vsaka elektronska pošta vsebuje povezavo, ki vam omogoča, da prekinete prejem takšne elektronske pošte.

VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Prodajalec ne bo posredoval osebnih podatkov tretjim osebam brez vašega dovoljenja. Prodajalec varuje osebne podatke. Prodajalec uporablja različno tehnologijo in postopke, ki pomagajo varovati vaše osebne podatke pred nepooblaščenim dostopom, uporabo ali razkritjem. Osebni podatki, ki jih posredujete, se shranjujejo na strežnikih, do katerih ima dostop samo pooblaščen oseba, in se nahajajo v zavarovanih prostorih. Kadar posredujete občutljive podatke oziroma informacije (npr. številka kreditne kartice) preko interneta, se nahajate na spletni strani banke ali procesorja za izvajanje plačila, kjer se uporablja enkripcija, SSL (Security Socket Layer) protokol.

UPORABA PIŠKOTKOV

Ko prvič obiščete spletno mesto, se v vaš računalnik shrani piškotek (če je brskalnik nastavljen tako, da jih sprejema), če ste spletno mesto že obiskali, pa spletni strežnik, prebere piškotek, shranjen v vašem računalniku. Eden od namenov uporabe piškotkov je zbiranje statistike o obiskanosti spletnega mesta, opisane zgoraj. Piškotki se ne morejo uporabiti za pogon programov ali za prenos virusov na vaš računalnik

Piškotke uporabljamo tudi za zbiranje podatkov o tem, katere povezave stranke kliknejo. Te podatke uporabljamo za ugotavljanje, ali strankam res pošiljamo informacije, ki jih želijo brati. Zbiramo jih v združenih oblikah in jih ne povezujemo z vašimi osebnimi podatki.

Prodajalec zbira naslednje podatke o uporabniku:

- IP naslov, različica brskalnika (user agent), čas, naslov obiskane strani (URL), stran iz katere je uporabnik prišel na obiskano stran (referrer) -- če je ta podatek posredovan (Podatki se ob uporabnikovem dejanju zapišejo v dnevnik tega dne.);
- naslov elektronske pošte, ki je potreben za registracijo (Podatki se hranijo trajno. Uporabnik lahko prej navedene podatke pobriše. V tem primeru se uporabnikov račun trajno in nepovratno deaktivira. Deaktivacija uporabnikovega računa pomeni, da z njim na portalu prodajalca ni več mogoče sodelovati.);
- podatke, ki jih uporabnik posreduje v svoj profil;
- podatke o ogledih dogodkov za zagotavljanje delovanja funkcionalnosti označevanja prebrane vsebine, oznaka tema, enolična oznaka uporabnika, čas ogleda (Podatki se hranijo do največ enega leta od dogodka. Periodično se brišejo vsi podatki o ogledih tem razen zadnjega.)

Prodajalec dodeli uporabniku ob začetku seje piškotek (session cookie) za prilagoditev uporabniške izkušnje (Podatki se hranijo dokler uporabnik ne zapre brskalnika.).

Prodajalec dodeli uporabniku ob samodejni prijavi trajen piškotek (persistent cookie) za njegovo enolično identifikacijo (Podatki se hranijo trajno, oz. dokler uporabnik ne zbrise piškotov iz brskalnika oz. dokler ne izklopi samodejne prijave v svojem profilu.).

Prodajalec za uporabnike, ki uporabljajo storitev prijave s pomočjo tretjih oseb, v povezavi z računom hrani enolični identifikator posredovan s strani teh ponudnikov (podatki se hranijo trajno, oz. dokler uporabnik ne zbrise povezave v svojem profilu oz. ne onemogoči povezave na straneh tretjih oseb).

Prodajalec za vodenje statistike o obiskanosti spletne strani uporablja Google Analytics (podatki se hranijo trajno).

Prodajalec bo zagotovilo vse razumne ukrepe, da podatki, ki jih uporabnik ni objavil, ne bodo dostopni tretjim osebam in javnosti.

Podatki iz prejšnjega odstavka, bodo razkriti samo, če je taka obveznost določena v zakonu, ali v dobri veri, da je tako ukrepanje potrebno za:

- postopke pred sodišči ali drugimi državnimi organi;
- nujno potrebno za zaščito in obrambo pravic ali lastnine prodajalca

SPREMEMBE POLITIKE O ZASEBNOSTI

Prodajalec si pridržuje pravico, da to politiko spremeni kadar koli. Pri tem vas bomo vedno obvestili o vsebinski spremembi politike, tako da bomo spremembo objavili na domači strani spletne strani ali pa vam bomo poslali obvestilo o spremembi.

ODGOVORNOST

Informacije objavljene na spletni strani prodajalca, so izključno informativne narave. Prodajalec, kot posrednik pri prodaji, ne prevzema nobene odgovornosti, da so te informacije popolne, vsebinsko pravilne in ažurne. Fotografije, multimedijske vsebine, dokumenti in opisi ne zagotavljajo lastnosti dogodkov.

Ljubljana, 30.4.2020