

## SPLOŠNI POGOJI NAKUPA VSTOPNIC IN ARTIKLOV ZA LUTKOVNO GLEDALIŠČE MARIBOR

### I. SPLOŠNO

#### 1. člen (Uvodna določba)

Splošni pogoji poslovanja (v nadaljevanju: Splošni pogoji) urejajo pravice in obveznosti med kupcem in prodajalcem pri sklepanju pogodb, ki urejajo prodajo vstopnic. Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa. Za reševanje morebitnih sporov je pristojno stvarno sodišče v Mariboru.

#### 2. člen (Uporabljena terminologija)

LUTKOVNO GLEDALIŠČE MARIBOR lahko nastopa v teh Splošnih pogojih kot:

- prodajalec vstopnic ali blaga na prodajnih mestih
- organizator dogodka/prireditve
- soorganizator dogodka/prireditve
- posrednik v primeru, ko prodaja vstopnice za dogodek/prireditev, pri kateri je organizator tretja oseba.

Organizator: organizator dogodka je lahko tudi tretja oseba, v primeru, ko se dogodek/prireditev odvija v prostorih Lutkovnega gledališča Maribor oziroma prostorih, ki jih ima LUTKOVNO GLEDALIŠČE MARIBOR v upravljanju.

Kupec: oseba, ki kupi vstopnico ali blago na pooblaščenih prodajnih mestih zavoda.

Nakup: izmenjava blaga/storitev za plačilo.

Pogodbeno razmerje: Nakup vstopnic ali blaga predstavlja začetek pogodbenega razmerja med kupcem in prodajalcem.

#### 3. člen (Podatki o zavodu LUTKOVNO GLEDALIŠČE MARIBOR)

Javni zavod LUTKOVNO GLEDALIŠČE MARIBOR  
Vojašniški trg 2a, 2000 Maribor  
Davčna številka: 39815480  
Matična številka: 5103959000

4. člen  
(Pooblaščená prodajna mesta)

Pri prodaji vstopnic za nekatere prireditve so posrednik prodajna mesta prodajne mreže Mojekarte.si (<https://www.mojekarte.si>).

Aktualen seznam se nahaja na: <https://www.mojekarte.si/si/prodajna-mesta.html>.

5. člen  
(Veljavnost vstopnic)

Vstopnica je veljavna do pričetka prireditve oz. do njene izvedbe, v kolikor ni objavljeno drugače.

6. člen  
(Pritožbeni postopek)

Kupec odda pritožbo v pisni obliki na elektronski naslov: [blagajna@lg-mb.si](mailto:blagajna@lg-mb.si) ali s priporočenim pismom na naslov: Lutkovno gledališče Maribor, Vojašniški trg 2a, 2000 Maribor. V pritožbi mora kupec navesti kontaktne podatke (ime in priimek, naslov, telefonsko številko ali elektronski naslov) in natančen opis dogodka/pritožbe.

Prodajalec se obvezuje, da bo vse pritožbe obravnaval resno in poizkušal najti ustrezen način za zadovoljstvo vseh vpletenih. Pritožbe obravnava prodajalec v pritožbenem roku, ki je osem (8) dni od prejema pisne pritožne s strani kupca. V tem roku je prodajalec dolžan kupcu posredovati pisni ali ustni odgovor na posredovano pritožbo.

7. člen  
(Reklamacije vstopnic)

V skladu z 43.a členom 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.

Vstopnic, ki so bile kupljene preko spletnega portala prodajalca ali njegovih pooblaščenih prodajnih mest ni mogoče vrniti in zadnje zahtevati vračila denarja, razen primerov višje sile in drugih nepredvidenih okoliščin, na katere kupec ni imel vpliva.

Ob nastanku nepredvidenih okoliščin bo prodajalec kupca minimalno preko objave na svoji spletni strani oz. svojih kanalov, najkasneje v osmih (8) dneh obvestil o možnostih vračila denarja ali pa bo vračilo denarja za organizatorja opravil prodajalec.

Prodajalec je v nekaterih primerih 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 s strani prodajalca oz. organizatorja, lahko kupec kupljene nepoškodovane vstopnice v roku tridesetih (30) dni vrne na prodajno mesto, kjer so bile vstopnice kupljene, razen v primeru, ko ni navedeno drugače.

Z vračilom kupnine vstopnice postanejo neveljavne.

Kadar Lutkovno gledališče Maribor nastopa kot soorganizator dogodka/prireditve, ni dolžan obvestiti kupca o morebitnih upravičenih spremembah v zasedbi ali izvedbi, le-to je pridržana pravica organizatorja.

V primeru, ko je Lutkovno gledališče Maribor posrednik in je organizator tretja oseba, je kupec dolžan spremljati spremembe, objavljene na spletnih straneh organizatorja dogodka/prireditve in ostalih javnih medijih. V primeru odpovedi, spremembe datuma dogodka ali spremembe v programu, dodatni stroški, ki jih utegne kupec imeti (npr. stroški potovanja, hotel, stroški prodajnega mesta), ne bodo povrnjeni.

V primeru izgubljenih ali ukradenih vstopnic kupec ni upravičen do povračila stroškov, zamenjav ali nadomestnih vstopnic.

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 ali napačna navedba izbranega sedeža) nemudoma, ko je bila napaka odkrita, sporočiti prodajalcu.

Za že kupljene vstopnice prodajalec ne vrača denarja, razen v primeru, če je prireditev odpovedana. Rok vračila je določen ob sami odpovedi.

## II. PRODAJA ARTIKLOV

### 8. člen (Artikli)

Menjava artikla je možna le s predložitvijo originalnega računa pri blagajni Lutkovnega gledališča Maribor.

Artikel mora biti nepoškodovan in v originalni embalaži.

Vračilo v gotovini ni mogoče.

Pravico do vračila kupnine v primeru uveljavljanja garancije in stvarnih napak natančneje urejajo določila ZVPot.

### III. SPLETNA PRODAJA

#### 9. člen

##### (Splošno o spletni prodaji)

Kupca zavezujejo Splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Kupec je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na Splošne pogoje in z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost z njimi. Splošni pogoji so na vpogled tudi na naslovu prodajalca v tiskani obliki in z označenim datumom spremembe. Prodajalec si pridržuje pravico, da Splošne pogoje spremeni, v medsebojnem razmerju pa veljajo tisti Splošni pogoji, ki so veljali v trenutku nakupa.

Pridobljene podatke prodajalec uporablja izključno za potrebe, navedene v 20. členu Splošnih pogojev.

**Navodila za registracijo:** Za spletno nakupovanje potrebuje kupec uporabniško ime in geslo. Uporabniško ime je naslov elektronske pošte, na katerega prejme tudi potrdilo o prijavi in vseh uspešno opravljenih nakupih. Pred prvim spletnim nakupom se mora kupec registrirati. V kolikor se pri registraciji odloči za prejemanje elektronskih obvestil, bo elektronski naslov uporabljen tudi za pošiljanje sporočil o novostih v prodaji. Pri prvi registraciji novega uporabniškega imena si kupec sam kreira geslo in izpolni zahtevane podatke v uporabniškem profilu.

Strežniško podporo za nemoteno delovanje spletne trgovine in prodajnih mest prodajalca zagotavlja družba Programski atelje A&Z d.o.o., Cesta na Brdo 17, 1000 Ljubljana, [www.mojekarte.si](http://www.mojekarte.si).

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

Procesiranje nekaterih spletnih plačil za nas izvaja družba Programski atelje A&Z d.o.o. - mojekarte.si. Na bančnem izpisu kupca bo transakcija zabeležena z imenom Programski atelje A&Z d.o.o.

Potrdila o nakupih so shranjena v PDF datoteki, za kar je potrebno imeti na računalniku nameščen najmanj Adobe Reader 7.0.

#### 10. člen

##### (Dostopnost informacij pred sklenitvijo pogodbe)

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

- glavne značilnosti storitev,
- podjetje, sedež podjetja in telefonsko številko podjetja,
- končno ceno storitve, vključno z davki,
- plačilne pogoje,

- splošne pogoje, ki so objavljeni na spletni strani prodajalca (prodajalec ne omogoči nakupa dokler kupec ne potrdi seznanitve s splošnimi pogoji).

#### 11. člen (Plačilna sredstva)

Pri plačevanju s plačilnimi in kreditnimi karticami se plačevanje izvaja na bančni spletni strani. Vse pogoje plačevanja in varnostne protokole določa in vrši posamezna banka. Plačilna sredstva so določena in navedena v postopku nakupa.

#### 12. člen (Stanje nakupov)

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

V primeru, da ima kupec več uporabniških imen (pod različnimi elektronskimi naslovi), naj bo ob pregledovanju nakupov pozoren, pod katerim uporabniškim imenom in v katero spletno trgovino je prijavljen, transakcije so namreč vezane na uporabniško ime.

#### 13. člen (Menjava potrdil/voucherjev za vstopnice in print@home vstopnica)

- 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 (čitalec črtne 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.

#### 14. člen (Varovanje vstopnic)

Vstopnice se ne smejo zlorabljeni, kopirati ali spreminjati. Mobilne vstopnice in print@home (vstopnice, natisnjene neposredno z internetne aplikacije podjetja), voucherji - potrdila o nakupu, se ne smejo kopirati ali posredovati naprej. Posamezna vstopnica je veljavna pri prvem vstopu na prireditev, kar pomeni, da je veljavna prva vstopnica, ki je sprejeta s svojo identifikacijo. Vse naslednje vstopnice z isto identifikacijo so avtomatično neveljavne. Z uporabno avtorizirane vstopnice uporabnik sprejme Splošne pogoje organizatorja prireditve in pravila ustanove, kjer se prireditev odvija.

15. člen  
(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 prireditev ni zabeleženo, transakcija ni bila opravljena. V primeru, da je nakup zaveden v rubriki »Moji nakupi«, je bil nakup uspešen. Prodajalec ne nosi odgovornosti za posledice, ki nastanejo zaradi neupoštevanja klavzule o preverjanju uspešnosti nakupa v rubriki »Moji nakupi«.

16. člen  
(Pritožbeni postopek)

Pritožbeni postopek opredeljuje 6. člen Splošnih pogojev nakupa vstopnic in blaga in se smiselno uporablja tudi za spletno prodajo.

17. člen  
(Nakup stopnic prek spleta je dokončen)

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

18. člen  
(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.

19. člen  
(Izjava o varovanju osebnih podatkov)

Prodajalec izvaja prodajo v svojem imenu in za svoj račun. Prodajalec jamči za zasebnost. Izjava o zasebnosti določa način uporabe osebnih podatkov na spletni strani prodajalca. Politika spletne trgovine je skladna z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1, Ur.l.RS št. 86/2004, 113/2005).

20. člen  
(Pravice kupca)

Kupec, katerega osebni podatki se zbirajo, ima pravico do popravka netočnih osebnih podatkov, pravico do dopolnitve nepopolnih osebnih podatkov, pravico dostopa do osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj ter pravico do omejitve obdelave v skladu s Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov (Uredba EU 2016/679).

Kupec ima pravico do izbrisa (t.i. »pravica do pozabe«), ki pomeni pravico doseči, da prodajalec brez nepotrebnega odlašanja izbriše osebne podatke v zvezi z njim, kadar velja eden izmed naslednjih razlogov:

- osebni podatki niso več potrebni za namen, opredeljen v 25. členu Splošnih pogojev,
- kupec prekliče izjavo iz 22. člena Splošnih pogojev,
- kupec obdelavi osebnih podatkov ugovarja, so bili osebni podatki obdelani nezakonito,
- osebne podatke je treba izbrisati za izpolnitev pravne obveznosti v skladu s pravom Unije ali ZVOP-1.

Kupec ima pravico, da prejme osebne podatke v zvezi z njim, ki jih je posredoval prodajalcu, in sicer v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki, in pravico, da te podatke posreduje drugemu upravljavcu (t.i. pravica do prenosljivosti podatkov).

Prodajalec bo v primeru kršitve varstva osebnih podatkov in kadar bo verjetno, da lahko kršitev povzroči veliko tveganje za pravice in svoboščine kupca, brez nepotrebnega odlašanja obvestil kupca, da je prišlo do kršitve varstva njegovih osebnih podatkov.

Za postopek uveljavljanja pravic kupca iz tega člena se smiselno uporablja 9. člen Splošnih pogojev, ki opredeljuje pritožbeni postopek.

#### 21. člen (Zbiranje osebnih podatkov)

Osebni podatki se zbirajo ob registraciji kupca spletne trgovine prodajalca. V primeru, da preko spletne strani prodajalca kupec želi opraviti nakup vstopnic, mora postati registrirani uporabnik, z uporabniškim imenom (naslov elektronske pošte) in geslom (uporabnik kreira poljubno).

Osebni podatki, ki jih zbira prodajalec, lahko obsegajo ime in priimek kupca, naslov, 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, telefonsko številko.

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

#### 22. člen (Uporaba osebnih podatkov)

Osebni podatki, ki se zbirajo preko spletne trgovine prodajalca, se uporabljajo za delovanje strani in za opravljanje storitev oziroma izvedbo transakcij, ki jih je kupec zahteval ali v katere je privolil.

Osebnostne podatke kupca prodajalec uporabi, da:

- zagotovi boljše in bolj učinkovito servisiranje kupca,
- izboljša delovanje spletne trgovine, ponudbo storitev in sledi trendom razvoja informacijske tehnologije,
- naredi stran kupcu bolj prijazno, z implementacijo najnovejših orodij za spletno trgovanje,
- obvešča kupca o pomembnih informacijah glede novosti v prodaji in obvestilih organizatorjev,
- za namene raziskav prodajalec podatke o obiskih spletnega mesta uporabi za izračun statistik, z uporabo spletnega orodja Google analytics.

Če se kupec prijavi na novice, ob registraciji v spletno trgovino prodajalca, prodajalec uporabi tehnologijo, ki javlja, da je kliknil na povezavo, ki je bila navedena v elektronski pošti. To informacijo lahko prodajalec združi z osebnimi podatki kupca z namenom, da mu posreduje bolj specializirano elektronsko pošto oziroma informacije. Vsaka elektronska pošta vsebuje povezavo, ki kupcu omogoča, da prekine prejem takšne elektronske pošte.

#### 23. člen

##### (Varovanje osebnih podatkov)

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

#### 24. člen

##### (Uporaba piškotkov)

Ko kupec prvič obišče spletno stran, se v njegov računalnik shrani piškotek (če je brskalnik nastavljen tako, da jih sprejema), če je kupec spletno mesto že obiskal, pa spletni strežnik prebere piškotek, shranjen v njegovem 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 računalnik kupca.

Piškotke prodajalec uporablja tudi za zbiranje podatkov o tem, katere povezave kupec klikne. Te podatke prodajalec uporablja za ugotavljanje, ali kupcu res pošilja informacije, ki jih želi brati. Zbira jih v združenih oblikah in jih ne povezuje z osebnimi podatki kupca.

Prodajalec zbira naslednje podatke o kupcu:



- IP naslov, različica brskalnika (user agent), čas, naslov obiskane strani (URL), stran iz katere je kupec prišel na obiskano stran (referrer) - če je ta podatek posredovan (Podatki se ob kupčevem dejanju zapišejo v dnevnik tega dne);
- naslov elektronske pošte, ki je potreben za registracijo (Podatki se hranijo trajno. Kupec lahko prej navedene podatke izbriše. V tem primeru se račun kupca trajno in nepovratno deaktivira. Deaktivacija kupčevega računa pomeni, da z njim na portalu prodajalca ni več mogoče sodelovati.);
- podatke, ki jih kupec 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 kupcu ob začetku seje piškotek (session cookie) za prilagoditev uporabniške izkušnje (podatki se hranijo dokler kupec ne zapre brskalnika).

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

Prodajalec za kupce, 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 kupec 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 zagotovil vse razumne ukrepe, da podatki, ki jih kupec 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

#### IV. KONČNE DOLOČBE

##### 25. člen (Spremembe Splošnih pogojev)

Prodajalec si pridržuje pravico, da te Splošne pogoje spremeni kadar koli. Pri tem bo prodajalec kupca vedno obvestil o vsebinski spremembi Splošnih pogojev, tako da bo spremembo objavil na domači spletni strani.

26. člen  
(Odgovornost)

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

Maribor, 23.6.2022

Katarina Klančnik Kocutar  
direktorica in umetniška vodja

