

Uslovi korišćenja

Uslovi korišćenja

(prodaja ulaznica preko distributerske mreže Ticket Vision d.o.o.)

1. 1. VAŽNA INFORMACIJA

TICKET VISION d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: "**Ticket Vision**") nije organizator ponuđenih događaja.

Događaj organizuje organizator događaja, koji takođe izdaje ulaznice (u daljem tekstu: "**Organizator**").

Ticket Vision deluje isključivo kao distributer za prodaju ulaznica u ime organizatora, zbog čega ne snosi nikakvu odgovornost u vezi sa organizacijom i/ili održavanjem događaja, te nije odgovoran za povraćaj novca.

2. 2. KUPOVINA ULAZNICA

- 2.1 Kupovina ulaznica na prodajnim mestima Ticket Vision-a

Pod prodajnim mestom Ticket Vision-a se podrazumevaju:

- - sopstvena prodajna mesta Ticket Vision-a,
- - internet prodavnica na veb-sajtu [tickets.rs](#) (u daljem tekstu: "**Internet prodavnica**"); i
- - prodajna mesta partnera.
-
- 2.2 Kupovina ulaznica na prodajnim mestima Ticket Vision-a i prodajnim mestima partnera

Ulaznice je moguće kupiti na prodajnim mestima Ticket Vision-a i njegovih partnera. Ulaznice za događaje se štampaju i po isplati cene se izdaju kupcu.

Kupovina ulaznica preko prodajnih mesta Ticket Vision-a je obavezujuća i kupac ne može odustati od izvršene kupovine u smislu člana 36 stav 1 tačka 12 Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021), s obzirom na to da Ticket Vision prodajom ulaznica pruža usluge povezane sa slobodnim aktivnostima koje se odvijaju u tačno određeno vreme odnosno u određenom periodu (odnosno za koje postoji konkretni rok ili period izvršenja). U skladu sa članom 26. stav 1. tačka 6. Zakona o zaštiti potrošača kupac prihvatanjem ovih Uslova korišćenja izričito izjavljuje da je obavešten od strane Ticket Vision-a da ne može da koristi pravo na odustanak od ugovora, na šta kupac pristaje.

- 2.3 Kupovina ulaznica na Internet prodavnici [tickets.rs](#)

Kupovina ulaznica na Internet prodavnici je obavezujuća i kupac ne može odustati od izvršene

Kupovina ulaznica na internet prodavnici je obavljajuća i kupac ne može odustati od izvršenje kupovine u smislu člana 36. stav 1 tačke 12 i 13 Zakona o zaštiti potrošača, s obzirom na to da Ticket Vision prodajom ulaznica pruža usluge povezane sa slobodnim aktivnostima koje se odvijaju u tačno određeno vreme odnosno u određenom periodu (odnosno za koje postoji konkretni rok ili period izvršenja), kao i da je reč o isporuci digitalnog sadržaja u vidu PDF ulaznica (E-ticket i M-ticket). U skladu sa članom 36 stav 1 tačka 13 i članom 26. stav 1. tačka 6 Zakona o zaštiti potrošača, kupac prihvatanjem ovih Uslova korišćenja izričito izjavljuje da je obavešten od strane Ticket Vision-a da ne može koristiti pravo na odustanak od ugovora, na šta kupac pristaje.

Kada izvršite porudžbinu na internet prodavnici www.tickets.rs, izjavljujete da imate više od 18 godina i da imate poslovnu sposobnost za zaključenje ovog pravnog posla.

Za kupovinu ulaznica preko internet prodavnice www.tickets.rs pratite sledeće korake:

korak 1 - biranje događaja i ulaznica prema cenovnoj kategoriji;

korak 2 – biranje načina isporuke i načina plaćanja;

korak 3 – upisivanje ličnih podataka i prihvatanje opštih uslova;

korak 4 – plaćanje;

korak 5 – potvrda porudžbine.

3. 3. NAČINI ISPORUKE

- - E-TICKET (Print@home)

Vaše PDF ulaznice će biti poslate na email koji ste naznačili prilikom kupovine. Takođe, Vaše PDF ulaznice možete preuzeti na našem veb-sajtu, odmah nakon naručivanja, na poslednjoj stranici kupovine. PDF ulaznicu potrebno je odštampati na papiru A4 formata. Pažljivo čuvajte ulaznice nakon štampanja i odštampane ulaznice donesite na događaj.

- - M-TICKET (Mobilna ulaznica)

Vaše PDF ulaznice prilagođene za mobilni telefon će biti poslate na email koji ste naznačili prilikom kupovine. Takođe, Vaše PDF mobilne ulaznice možete preuzeti na našem veb-sajtu, odmah nakon naručivanja, na poslednjoj stranici kupovine. Pažljivo čuvajte ulaznice u svom telefonu i proverite bateriju na svom telefonu pre dolaska na događaj.

- - PREUZIMANJE NA TICKET VISION BLAGAJNAMA

Vaše ulaznice možete preuzeti pomoću jedinstvenog ID broja transakcije, koji dobijate nakon završetka kupovine na Internet prodavnici. Ulaznice plaćene online mogu se preuzeti sve do dana događaja na Ticket Vision blagajnama u Beogradu:

- - UŠĆE SHOPPING CENTER - drugi sprat (radno vreme: ponedeljak - nedelja od 10:00 do

22:00)

- - Cvetni trg (radno vreme: ponedeljak – petak od 10:00 do 22:00)
- - Bilet Centar (radno vreme: ponedeljak - petak od 09:00 do 20:00, subotom od 10:00 do 15:00)
-
- - DOSTAVA KURIRSKOM SLUŽBOM (Srbija)

Rok za isporuku ulaznica je do tri radna dana od momenta kada se Vaša uplata pojavi na računu Ticket Vision-a. Vaše ulaznice će biti poslate kurirskom službom po prijemu Vaše uplate.

Isporuka kurirskom službom nije moguća na teritoriji AP Kosova i Metohije.

4. 4. PLAĆANJE ULAZNICA

Ulaznice kupljene na prodajnim mestima Ticket Vision-a mogu se platiti gotovinom ili platnim karticama.

Ulaznice kupljene na Internet prodavnici plaćaju se isključivo platnom karticom.

Svaka ulaznica postaje važeća nakon celokupne uplate cene ulaznica i troškova obrade prikazanih prilikom kupovine. PDV je uračunat u cenu i nema skrivenih troškova.

Troškovi obrade za kupovinu ulaznica na Internet prodavnici obračunavaju se na nivou porudžbine i iznose 4% od cene ulaznice. Troškovi obrade se odnose na pokriće nužnih troškova obrade platnih transakcija putem platnih kartica, te administrativnih, materijalnih i ostalih operativnih troškova Ticket Vision-a.

- - Opšti uslovi prihvatanja platnih kartica
-

Društvo za elektronsko štampanje, distribuciju i prodaju ulaznica **TICKET VISION D.O.O.**

BEOGRAD (Savski Venac), sa sedištem na adresi Vajara Đoke Jovanovića 12, 11000 Beograd, matični broj:20102446, PIB:104159848 nastupa u pravnom prometu kao distributer za prodaju ulaznica na Internet prodavnici.

Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne Banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena Vaša platna kartica biće izražen u Vašoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske kompanije, a koji nama u trenutku kupovine ulaznice ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike u odnosu na originalne cene navedene na našem sajtu. Hvala Vam na razumevanju.

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacija se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije. Sigurnost podataka prilikom kupovine garantuje

procesor platnih kartica, pa se tako kompletni proces naplate obavlja u sigurnom okruženju. U nijednom trenutku podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

U slučaju povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio ulaznicu nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, Ticket Vision povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

- - PRAVNA LICA - PLAĆANJE NA OSNOVU PREDRAČUNA

Za poručivanje i plaćanje ulaznica putem predračuna za pravno lice, potrebno je na e-mail adresu callcenter@tickets.rs poslati sledeće podatke: naziv firme, adresu, PIB i e-mail adresu na koju naša služba treba da pošalje predračun. Takođe je potrebno da se naglasi za koji događaj se poručuju ulaznice, količinu ulaznica kao i cenovnu kategoriju ulaznica za koje je potreban predračun.

5. 5. VRAĆANJE I ZAMENA ULAZNICA

- - PRAVO NA VRAĆANJE ULAZNICA

Pravo na vraćanje ulaznica kupac ulaznice ima samo u sledećim slučajevima:

- - otkazivanje događaja;
- - odlaganje događaja na rok duži od 120 dana od dana planiranog održavanja događaja;
- - odlaganje događaja zbog nastupanja više sile koja traje duže od 180 dana od dana planiranog održavanja događaja.
-

Viša sila, tokom koje miruju obaveze Organizatora, nastupa kada Organizator događaja nije u stanju da ispunji svoju obavezu održavanja događaja zbog rata, pobune, terorističkih akata, štrajkova, nesreća, požara, blokade, poplave, odluke ili akcije epidemiološke vlasti, prirodne katastrofe, teškog poremećaja u snabdevanju energijom ili bilo čega drugog, iz razloga koji je van njegove moći i kontrole.

Ako je događaj otkazan ili odložen zbog navedenih okolnosti, Ticket Vision će o tome obavestiti kupce što je pre moguće putem veb-sajta www.tickets.rs. Ukoliko je događaj odložen za novi termin, povraćaj novca za kupljene ulaznice korisnicima kojima novi termin ne odgovara biće moguć do početka događaja u novom terminu, osim ukoliko organizator događaja ne odluči drugačije.

U slučajevima navedenim u prethodnom stavu, ulaznica će biti stornirana, a novac vraćen kupcu na tekući račun ili na platnu karticu preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja,

U slučaju povraćaja novca za kupovinu obavljenu na Internet prodavnici, kupcu će biti vraćen iznos cene ulaznice za predmetni događaj. Kupcu neće biti izvršen povraćaj troškova obrade od 4% od cene ulaznice, budući da se usluga Ticket Visiona smatra u celosti pruženom u trenutku kupovine ulaznice o čemu je kupac obavešten i na čita pistaie

ulaznice, u čemu je kupac obavešten i na što pristaje.

U slučaju otkazivanja ili odlaganja događaja ili drugih promena programa u vezi sa događajem, ni u kom slučaju neće biti izvršen povraćaj novca za povezane troškove (npr. prevoz, hotelski smeštaj, troškovi isporuke itd.).

- - OBAVEZA VRAĆANJA NOVCA I ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI TICKET VISION-A

Ticket Vision nije organizator ponuđenih događanja. Događaj organizuje, vodi i realizuje organizator, koji takođe izdaje ulaznice. **Organizator je isključivo odgovoran za povraćaj novca kupcima u slučaju otkazivanja ili odlaganja događaja opisanih pod tačkom 5.1.**

TICKET VISION d.o.o. deluje isključivo kao distributer za prodaju ulaznica u ime organizatora, zbog čega ne snosi nikakvu odgovornost u vezi sa organizacijom i/ili održavanjem događaja, te nije odgovoran za povraćaj novca kupcima u slučajevima otkazivanja ili odlaganja događaja opisanih pod tačkom 5.1.

Ticket Vision ima obavezu povraćaja novca kupcima ulaznica u ime Organizatora jedino u sledećim slučajevima:

- - novac koji je naplatio u ime Organizatora nije preneo tom Organizatoru i uz jasan nalog u pisanoj formi od strane Organizatora da u njegovo ime izvrši povraćaj novca kupcima; ili
- - Organizator je preneo sredstva Ticket Vision-u svrhu vraćanja novca kupcima ulaznica sa jasnim nalogom da izvrši povraćaj novca kupcima u ime Organizatora;
-

U slučajevima kada Ticket Vision ima obavezu povraćaja novca kupcima ulaznica u ime Organizatora (treći stav ovog člana 5.2), Ticket Vision će izvršiti povraćaj novca na tekući račun kupca ili na prodajnom mestu gde su ulaznice kupljene, i to u roku od:

- - 90 dana od dana otkazivanja događaja,
- - 60 dana od dana planiranog održavanja događaja koji je odložen na rok duži od 120 dana, i
- - 240 dana od dana planiranog održavanja događaja u slučaju nastupanja više sile u trajanju preko 180 dana usled koje Organizator nije u mogućnosti da održi događaj,

a sve pod uslovom da je kupac podneo zahtev za vraćanje novca.

6. 6. ZAMENA ULAZNICA ZA DRUGE DOGAĐAJE

Pravo na zamenu ulaznica tako što ulaznicu za odloženi ili otkazani događaj menja za ulaznicu za drugi događaj iz ponude Ticket Vision-a, kupac ulaznice ima samo u sledećim slučajevima:

- - otkazivanje događaja;
- - odlaganje događaja na rok duži od 120 dana od dana planiranog održavanja događaja;
-

Kupac prilikom zamene ulaznice ima obavezu da izvrši eventualnu doplatu cene ulaznice prema obračunu Ticket Vision-a, dok se zamena ulaznice može izvršiti nakon uplate razlike u ceni u celosti.

U slučaju da je cena ulaznice za drugi događaj niža od cene za otkazani ili odloženi događaj, Organizator će izvršiti vraćanje novca kupcu na tekući račun kupca ili na prodajnom mestu gde su ulaznice kupljene, pod uslovom da je organizator obezbedio novčana sredstva i preneo ih Ticket Vision-u, u roku od 60 dana od dana planiranog održavanja događaja.

Za sve informacije u vezi otkazivanja, odlaganja ili premeštanja događaja, kao i u vezi zamene ili povraćaj ulaznica, kontakt mejl adresa je: kontakt@tickets.rs

7. 7. ZAŠTITA PODATAKA

Ticket Vision se obavezuje da čuva privatnost svih kupaca. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/ korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrom poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Dajemo kupcima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o korisnicima/kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni u Ticket Vision-u (i poslovni partneri) odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

Korisnik prihvata da lični podaci mogu biti elektronski obrađeni od strane Ticket Vision-a za potrebe izvršenja usluge. U skladu s pravnim odredbama, korisnik prihvata da se njegovi podaci proslede partnerskim kompanijama (kompanijama kćerkama ili poslovnicama) kao i organizatorima događaja za koje su ulaznice kupljene.

Ticket Vision radi u ime i za račun Organizatora . Ukoliko se za događaj Organizatora ustanovi da je u pitanju događaj visokog rizika (najčešće sportske manifestacije) Zakon o sprečavanju nasilja i nedoličnog ponašanja na sportskim i ostalim priredbama nalaže Ticket Vision-u da deluje u skladu sa Zakonom, te prikuplja lične podatke kupaca i predaje direktno Organizatoru. Banka ne učestvuje u prikupljanju ovih ličnih podataka, te se svi podaci isključivo distribuiraju Organizatoru događaja.

Klikom na sledeći link možete videti našu [Politiku privatnosti](#).

8. 8. LIVE STREAM / VIDEO ON DEMAND

Ticket Vision će, prema svom dugogodišnjem iskustvu u radu pronaći i registrovati nalog kod odgovarajuće kompanije koja poseduje adekvatne tehničke mogućnosti i podršku za emitovanje uživo (live streaming) odnosno skladištenje iste na VoD serverima i reprizno emitovanje u dogovorenim terminima. Kupovinom pristupnog koda/ulaznice, kupac prihvata i registraciju putem zvaničnog veb-sajta Ticket Vision-a (www.tickets.rs) i izborom sadržaja, dobijaju pristup linku koji omogućava kupcu gledanje sadržaja uživo (live stream) ili VoD (video on demand). Drugi vrsti ulaznih

Omogućava kupcu gledanje sadržaja uživo (live stream) ili video (video on demand). Broj pristupnih KOD-ova/ulaznica za pristup linku određuje Organizator. Cenu pristupnog koda/ulaznice za svaki sadržaj određuje Organizator.

Ticket Vision ne snosi nikakvu odgovornost u vezi sa sadržajem koji se emituje (kvalitet snimka, autorska prava, lik i delo izvođača).

9. 9. OBAVEŠTENJE

U cilju zaštite od zloupotrebe, Ticket Vision u određenim okolnostima (ukoliko se transakcija pri proveri pokaže kao sumnjičiva) može zahtevati od kupca dodatne podatke – sken platne kartice sa vidljive četiri poslednje cifre. Ukoliko ne prihvataste gore navedene uslove poslovanja, možete zatražiti povraćaj novčanih sredstava koja će biti vraćena na račun sa koga je izvršeno plaćanje.

10. 10. PRAVA KORIŠĆENJA SOFTVERA

Sistemsko rešenje web sajta www.tickets.rs je vlasništvo kompanije Ticket Vision koja je isključivi nosilac prava korišćenja softverskog rešenja (mape, ulaznice, sistem komunikacije...). Zabranjeno je svako korišćenje softverskog rešenja bez izričite prethodne saglasnosti vlasnika softvera i u skladu sa zakonom Republike Srbije, kao i važećim međunarodnim ugovorima. U slučaju kršenja ove odredbe, Ticket Vision može da traži sudsku zaštitu.

11. 11. FISKALNI RAČUN

Kupac je saglasan da elektronski fiskalni račun dobije u zasebnom e-mailu na adresu koja je uneta prilikom kupovine ulaznica. Na fiskalnom računu iskazan je hiperlink za verifikaciju, kojem se može pristupiti preko svih uređaja koji imaju pristup internetu.

12. 12. VANSUDSKO REŠAVANJE SPOROVA

Potrošački spor može se rešiti postupkom vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Kao trgovac smo dužni da vas obavestimo da smo po zakonu obavezni da učestvujemo u ovom postupku. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje. Dostupna je na adresi
<https://vansudsko.mtt.gov.rs/adrbodies>

Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu. Potrošač protekom jedne godine od dana (bezuspešnog) podnošenja

reklamacije gubi pravo na podnošenje predloga za vansudsko rešavanje spora.

Vansudsko rešavanje potrošačkog spora može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, ne primenjuje se, pored ostalog:

- - u potrošačkim sporovima koji su predmet Zakona o zaštiti potrošača, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih usluga, osim finansijskih pogodbi, usluga putovanja;
- - za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovalo sam trgovac;
- - na neposredne pregovore između potrošača i trgovca;
- - na pokušaj mirenja strana povodom spora u parničnom postupku;
- - u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača.
-

Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.). Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora.

13. 13. SUDSKA NADLEŽNOST

Za sve sporove koji ne mogu biti rešeni sporazumom, nadležan je sud u Beogradu.

Verzija [3.0]