

## **USLOVI ZA KORIŠĆENJE ONLINE SERVISA**

### **Pozorište Atelje 212 Ustanova kulture od nacionalnog značaja ,ul. Svetoqorska 21, 11000 Beograd**

**USLOVI KORIŠĆENJA SERVIS** Ovaj servis namenjen je online prodaji karata za predstave Pozorišta Atelje 212 i u druge svrhe se ne može koristiti.

**REGISTRACIJA** Prilikom registracije Korisnik servisa (u daljem tekstu Korisnik) unosi svoje lične podatke koje servis zahteva. Za tačnost unetih podataka odgovara Korisnik. Registracijom Korisnik prihvata uslove korišćenja servisa kao obavezujuće.

**AKTIVACIJA KORISNIČKOG NALOGA** Ukoliko je Korisnik prilikom registracije uneo ispravnu e-mail adresu servis će mu poslati email poruku sa aktivacionim linkom. Po prijemu aktivacionog e-mail-a i klikom na poslati link Korisnik potvrđuje saglasnost sa uslovima prodaje, postaje registrovan i može početi sa korišćenjem servisa. Korisnik u svakom trenutku može deaktivirati svoj nalog slanjem zahteva za deaktivaciju na e-mail adresu **blagajne:** [atelje212bilet@atelje212.rs](mailto:atelje212bilet@atelje212.rs)

**OPORAVAK LOZINKE** U slučaju da Korisnik zaboravi svoju lozinku servis omogućava reset lozinke. Lozinku koju je generisao servis Korisnik je, iz bezbednosnih razloga, dužan da promeni odmah po prijemu e-mail obaveštenja o promeni lozinke korišćenjem opcije Moj nalog.

**KORISNIČKI PODACI** Korisnik u svakom trenutku može da izmeni svoje podatke, osim e-mail adrese, korišćenjem opcije Moj nalog. Za tačnost unetih podataka odgovara Korisnik.

**TAJNOST PODATAKA** U ime Pozorišta Atelje 212 obavezujemo se da ćemo čuvati privatnost svih naših kupaca. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/ korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim 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 Pozorišta Atelje 212 odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

**KORIŠĆENJE SERVISA** Korisnik je dužan da online servis prodaje karata za predstave Pozorišta Atelje 212 koristi u skladu sa namenom servisa i uslovima prodaje. Korisniku nije dozvoljeno da raznim softverskim alatima i programima narušava funkcionalnost servisa. Za takvu aktivnost predviđena je Zakonom definisana kazna.

**USLOVI KUPOVINE I NAČIN PLAĆANJA** Kupovina karata preko online sistema je moguća do **60 min** pre početka predstave. Kupovina karata na blagajni Pozorišta Atelje 212 je moguća u radno vreme blagajne do početka predstave. Karte kupljene preko online servisa mogu se platiti samo na jedan način: online transakcijom preko Banca Intesa Beograd za koju Korisnik mora posedovati odgovarajuću platnu karticu sa omogućenom opcijom online plaćanja. Karte kupljene preko online servisa isporučuju se na e-mail adresu Korisnika odmah po uspešno izvršenoj platnoj transakciji. Ukoliko mail nije stigao u roku od nekoliko minuta, potrebno je proveriti folder neželjene pošte. Ukoliko Korisnik iz bilo kog razloga nije primio e-mail sa kupljenim kartama, može uputiti reklamaciju

na adresu **blagajne**:[atelje212bilet@atelje212.rs](mailto:atelje212bilet@atelje212.rs) ili pozvati blagajnu u radno vreme na telefon (011) 3247342 и 3226626 Ukoliko je Korisnik kupio karte putem online servisa potrebno je da sve kupljene karte odštampa i ponese ih sa sobom. Odštampana online karta omogućava ulazak u pozorište. Ukoliko nema uslova za štampanje potrebno je da dođe na blagajnu najmanje **30 minuta** pre početka predstave i preuzme karte u formatu koji se izdaje na blagajni. Korisnik je dužan da se identifikuje e-mail adresom i jednim od ličnih dokumenata kojim dokazuje identitet. Ukoliko Korisnik poseduje mobilni telefon koji može prikazati validne elektronske karte prilikom ulaska na predstavu treba da na ekranu svog mobilnog telefona prikaže uvećan bar kod svoje elektronske karte kako bi se isti očitao bar kod skenerom.

**ZAŠTITA POVERLJIVIH PODATAKA O TRANSAKCIJI** 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, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

**POLITIKA CENA, POPUSTA I AKCIJA** Politika cena karata je definisana internim dokumentom Pozorišta Atelje 212. Uslovi koje Korisnik treba da ispuni da bi imao prava na kupovinu karata po sniženim cenama, tj.sa popustom, definisani su internim dokumentom Prodavca. Akcije i vremenski ograničene popuste Pozorište Atelje 212organizuje u skladu sa poslovnom politikom bez prethodne najave, kako za početak važenja akcija tako i za kraj. Sve cene su izražene bez PDV-a. Na osnovu Zakona o porezu na dodatu vrednost, član 25, stav 14, pozorišne karte su oslobođene plaćanja PDV-a.

**ZAMENA I VRAĆANJE KARATA** Karte kupljene preko online sistema Korisnik na lični zahtev može zameniti za druge iste vrednosti ili vratiti uz povraćaj novca, najkasnije 60 minuta do početka predstave za koju važe. Zahtev se može podneti dolaskom na blagajnu Pozorišta Atelje 212ili slanjem na e-mail adresu **blagajne**: [atelje212bilet@atelje212.rs](mailto:atelje212bilet@atelje212.rs) . Novčana sredstva se vraćaju na način na koji su kupljene karte plaćene. U slučaju vraćanja kupljenih karata i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, pozorište Atelje 212je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice. Prilikom povraćaja novca Pozorište Atelje 212ne tereti Korisnika dodatnim troškovima i vrši povraćaj u punom iznosu. Ukoliko Korisnik osporava izvršenu transakciju, podnosi reklamaciju Banci, izdavaocu platne kartice.

**OTKAZIVANJE, PROMENA TERMINA ILI PREDSTAVE** Pozorište Atelje 212može u opravdanim slučajevima otkazati predstavu, promeniti termin igranja ili zameniti predstavu. Pozorište Atelje 212 će o nastalim promenama obavestiti sve Korisnike kupce karata slanjem obaveštenja na registrovane e-mail adrese. Korisnik može zameniti karte za druge iste vrednosti, slanjem e-maila na adresu **blagajne** :[atelje212bilet@atelje212.rs](mailto:atelje212bilet@atelje212.rs) ili dolaskom na blagajnu. Ukoliko se zamena ne izvrši do novog termina ili se karte ne iskoriste za novi termin ili predstavu, Pozorište Atelje 212će u roku od tri radna dana po isteku termina za koji karte važe automatski poslati zahtev Banci za povraćaj sredstava na račun Korisnika.

**PRIMEDBE I ŽALBE** Primedbe i žalbe Korisnika dostavljaju se Pozorištu Atelje 212slanjem e-mail poruka na mail **blagajne:**[atelje212bilet@atelje212.rs](mailto:atelje212bilet@atelje212.rs) s ili telefonom 011-3247342 i 3226 626 u radno vreme blagajne.