

## CS EVENTIM USLOVI KORIŠĆENJA



### Naručivanje:

Sve internet porudžbine ulaznica su obavezujuće te ne mogu biti otkazane ili izmenjene. Za naručivanje preko interneta pratite sledeće korake: korak 1 - biranje događaja i ulaznica prema cenovnoj kategoriji; korak 2 – biranje načina isporuke; korak 3 – biranje načina plaćanja i upisivanje ličnih podataka; korak 4 – pregled svih podataka, poslednja kontrola, prihvatanje opštih uslova i prosledjivanje porudžbine; korak 5 – potvrda porudžbine od strane Eventima.

### Plaćanje:

Ulaznice kupljene putem webshopa mogu se platiti platnom karticom ili opcijom plaćanja unapred. Vas racun ce biti uvecan za triskove obrade i rezervacije. Svaka ulaznica postaje važeća nakon celokupne uplate. PDV je uračunat u cenu i nema skrivenih troškova.

### Opšti uslovi prihvatanja platnih kartica:

Sva plaćanja će biti izvršena u valuti Srbije – Dinar (RSD). Iznos za koji će Vaša platna kartica biti zadužena dobija se konverzijom cene iz Eura u Dinar, prema važećem kursu Narodne Banke Srbije. Prilikom zaduživanja platne kartice, isti iznos se konvertuje u Vašu lokalnu valutu, prema kursu asocijacije platnih kartica. Kao rezultat ove konverzije, postoji mogućnost male razlike od originalne cene navedene na našem sajtu.

U ime CS Eventima 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 CS Eventimu (i poslovni partneri) odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

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.

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, CS Eventim je 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.



BANCA INTESA

MasterCard.  
SecureCode.

Verified by  
VISA

### **Obaveštenje:**

U cilju zaštite obe strane, Eventim kompanija u određenim okolnostima ( ukoliko se transakcija pri proveru pokaže kao sumnjiva) kontaktira kupca za dodatne podatke – skeniranu platnu karticu ( vidljive četiri poslednje cifre). Ukoliko ne prihvatate gore navedene uslove poslovanja, možete zatražiti povrat sredstava ili se odlučiti za direktnu kupovinu ulaznica na nekom od naših prodajnih mesta.

### **Isporuka ulaznica:**

Eventim ne prihvata odgovornost za ulaznice izgubljene u pošti, te ne prihvata odgovornost za pravilnu isporuku od strane trećih osoba kao što je pošta ili druge kurirske službe. CS Eventim d.o.o. ne preuzima odgovornost za troškove nastale zbog nedostavljanja ulaznica.

### **Ostali uslovi:**

**Povraćaj ulaznica nije moguć, osim u slučaju otkazanog događaja ili ukoliko imate odabran Eventim Carefree servis.**

U slučaju otkazivanja događaja i povraćaja novca, iznos cene ulaznice, umanjen za sve dodatne troškove (troškovi isporuke, usluge, itd.), biće vraćen kupcu.

U slučaju da se događaj otkaže, ulaznica se može vratiti radi povraćaja novca u roku od dva meseca nakon planiranog datuma događaja i to na prodajnom mestu na kojem je kupljena (ako je ulaznica kupljena putem interneta, vraća se na adresu Eventimove kancelarije: Bulevar Arsenija Čarnojevića 58, 11070 Beograd, nakon čega će biti stornirana, a novac vraćen na tekući račun.

U slučaju otkazivanja, odlaganja ili drugih promena programa, neće biti izvršen povraćaj novca za zavisne troškove (npr. prevoz, hotelski smeštaj, troškovi isporuke itd.).

### **Bezbednost podataka:**

Korisnik prihvata da lični podaci mogu biti elektronski obradjeni od strane Eventima za potrebe izvršenja usluge. U skladu s pravnim odredbama, korisnik prihvata da se njegovi podaci proslede partnerskim firmama (kompanijama kćerkama ili poslovnica) kao i organizatorima pojedinih događaja za koje su ulaznice kupljene.

### **Poklon Vaučer:**

- Vaučer ne može biti isplaćen u kešu
- Vaučer je važeći do datuma odštampanog na vaučeru
- Vaučer se ne sme prodavati, posebno na online aukcijama
- U slučaju otkazivanja, koristeći "carefree" pravo na povraćaj ulaznica, kupac će dobiti povraćaj vrednosti ulaznica.
- Kršenje ovih uslova korišćenja, učiniće Vaučer nevažećim. U tom slučaju CS Eventim zadržava pravo da zahteva povraćaj vrednosti Vaučera.

### **Eventim novosti**

Korisnik prihvata da od strane Eventima na email dobija Novosti vezane za događaje koji su u sistemu Eventima.

## USLOVI KORIŠĆENJA CS EVENTIM CAREFREE

Po kupovini ulaznica sa opcijom carefree, CS Eventim garantuje svim kupcima specijalno pravo na povraćaj novca za poručene ulaznice. U posebnim okolnostima, pravo povraćaja se može ostvariti od momenta poručivanja ulaznica do 48 sati pred početak događaja.

Slučajevi koji opravdavaju povraćaj novca:

bolest, nesreća, smrt, trudnoća

- Ozbiljna bolest, ozbiljna nesreća, komplikacije u trudnoći ili smrt, ako su se desili nakon poručivanja ulaznica:

- dotične osobe

- ili bliske osobe koja je poručila ulaznice

Ako je nekoliko ljudi bukiralo isti događaj, može se poništiti do 6 strana.

- U slučaju mentalnih nevolja, povraćaj se garantuje samo u slučajevima:

- psihijatrijske potvrde o nesposobnosti za rad

- potvrda poslodavca o odsustvu radnika zbog ne sposobnosti za rad

- U slučaju hronične bolesti, povraćaj se vrši samo ukoliko se događaju nije moglo prisustvovati zbog medicinski potvrđenog, neočekivanog pogoršanja stanja. Povraćaj se garantuje samo u slučaju da je zdravstveno stanje bilo stabilno prilikom poručivanja ulaznica.

- U slučaju trudnoće, povraćaj se garantuje samo:

- Ako je trudnoća počela nakon kupovine ulaznica i događaj se održava nakon 24 nedelje trudnoće,

- Ako je trudnoća počela nakon kupovine ulaznica i ako bi odlazak na događaj stavio dete pod rizik.

Kašnjenje i zakrčenje u javnom saobraćaju

Ako je nemoguće doći na događaj zbog zakrčenja u saobraćaju na putu do događaja (npr. ulazi su zatvoreni ili se događaj završio).

Kvar na vozilu pre dolaska

Ako privatno vozilo ili uzeti taksi postaje nesposoban za vožnju zbog nesreće ili kvara na putu do događaja . Ključ i gorivo nisu pokriveni.

Promena programa događaja od strane organizatora

Ako je vreme događaja pomerenom ili je promenjena lokacija događaja i ulaznica je validna za novi datum ili mesto odigravanja: da li ovlašćeno lice nije u mogućnosti da prisustvuje izmenjenom programu događaja zbog incidenta koji opravdava povraćaj novca.

Otkazivanje događaja zbog stečaja organizatora

U slučaju stečajnog postupka, ili odustajanje stečajnog postupka zbog nedostatka sredstava organizatora I otkazivanja događaja, kupcu se garantuje povrat novca ako je on ili ona već platio/la, ako dobijemo njegov ili njen zahtev za povraćajem u pisanoj formi, najkasnije do 30 dana od datuma događaja, I ako kupac dostavi sve neophodne podatke potrebne za bankarski povraćaj. Svaki zahtev koji dobijemo 30 dana nakon datuma događaja, neće biti uzet u razmatranje.

Obaveze u slučaju oštećenja ili gubljenja ulaznice

- Da bi se potvrdilo posebno povlačenje ulaznica, osoba mora prijaviti incident telefonski ili/ u pismenoj formi CS Eventimu odmah nakon incidenta (najkasnije 48 sati pre početka događaja) :
  - telefon: 0900 11 00 11
  - email: office@eventim.rs (do 48 sati pred početak događaja)
  
- Pravno lice (kupac) je dužan da preduzme sve korake koji bi mogli da umanje/razjasne štetu.
  
- Pravno lice (kupac) je dužan da u potpunosti obavesti, izvrši ili izjavi svoje ugovorene obaveze
  
- Ukoliko je šteta nastala zbog bolesti ili povrede, osoba koja je odabrala carefree servis mora biti sigurna da medicinsko osoblje koje je na licu mesta ne čuva poverljive informacije prema CS Eventimu.
  
- Ukoliko servisi koje pruža CS Eventim mogu da se odnose i na treće lice, osoba koja je odabrala carefree servis mora da potvrdi to i da te tvrdnje prenese CS Eventimu.
  
- Sledeća dokumenta moraju biti predate CS Eventimu na naznačenu adresu :
  - Originalna ulaznica
  - CS Eventim račun (konformacijski mail)
  - Umrlica
  - Dokumenta/zvanične potvrde koje potvrđuju nastanak štete ( npr. Detaljan medicinski izveštaj uključujući dijagnozu, potvrdu poslodavca, policijski izveštaj itd.)

#### Kršenje obaveza

Ukoliko osoba koja je prihvatila carefree servis prekrši svoje obaveze, CS Eventim može da otkáže ili uskrati svoje usluge.

#### Incidenti koji nisu pokriveni

- Pogoršan proces oporavka: ukoliko su bolest ili posledice nesreće, operacije ili medicinske intervencije već postojali u trenutku kupovine ulaznica ili se proces oporavka nije desio do datuma događaja. Ukoliko su posledice operacije/medicinske intervencije unapred planirani ali sprovedeni nakon momenta kupovine ulaznica a nisu zalečeni do datuma događaja.
  
- Otkazivanje od strane organizatora: ukoliko organizator ne može da izvrši ugovorene obaveze, otkáže događaj ili želi da otkáže koncert zbog određenih okolnosti i ako organizator po svojim pravnim ili ugovorenim obavezama je u obavezi da kupcu nadoknadi usluge koje nisu izvršene. Ovo se ne odnosi na zakazivanje drugog datuma događaja od strane organizatora.
  
- Stavke koje nisu pokrivena ovom polisom su
  - incidenti koji su se desili pre ili tokom ugovaranja servisa ili kupovine ulaznica
  - incidenti koji su predviđeni za osobu koja se odlučila za korišćenje servisa u vreme zaključivanja ugovora ili kupovine ulaznica.
  
- Stavke koje se ne uzimaju u obzir kada je povraćaj novca u pitanju:
  - korišćenje droge i alkohola
  - samoubistvo ili pokušaj samoubistva
  - učešće u štrajkovima
  - učešće u trkama sa motornim vozilima ili brodovima

- učešće u opasnim aktivnostima koje predstavljaju opasnost za pojedinca
- u slučaju namerne povrede
- u slučaju kriminalnih radnji
- Sledeći događaji I njihove posledice ne podležu povraćaju novca: rat, teroristički napadi, bilo koji vid civilnih nemira, epidemija, pandemija, prirodne katastrofe I incidenti koji uključuju nuklearne, biološke ili hemijske supstance.
- Posledice zvaničnih uredbi, npr. Konfiskovanje imovine, hapšenje ili odlazak iz zemlje ne podležu povraćaju novca.
- Ukoliko je procenjivač (lekar, stručnjak itd.) u direktnoj vezi – bračnoj ili krvnoj, sa osobom koja koristi servis .

#### Definicije

- Pod terminom povezana lica je podrazumeva:
  - porodica ( supružnici, roditelji, deca, usvojitelji, babe i dede, rođaci )
  - partneri, kao I njihovi roditelji I deca
  - staratelji maloletnika ili rođjaci

#### •Organizator

Organizatorom će se smatrati svaki poslodavac/organizator/kompanija koja pruža usluge događaja na osnovu ugovora.

#### • Javni prevoz

Bilo koji javni prevoznik koji ima redovne linije na osnovu reda vožnje I ima dozvolu za rad sa putnicima koji plaćaju svoje usluge. Taksi I iznajmljena vozila se ne smatraju javnim prevozom.

#### • Kvarovi

Bilo koji iznenadni I neočekivani kvar vozila uzrokovan električnim ili mehaničkim kvarom koji za posledicu ima nemogućnost nastavka putovanja. Puknute gume, nedostatak benzina, ključevi zaključani u vozilu I ispražnjene baterije se izjednačavaju sa kvarovima. Gubitak ili oštećenje ključeva ili pogrešno sipano gorivo se ne smatraju kvarovima I polisa ih ne pokriva.

#### • Lične nesreće

Pod nesrećom će se smatrati iznenadan, nenamerni abnormalni uticaj spoljnih faktora koji mogu oštetiti ljudsko telo.

#### • Nesreće motornim vozilima

Nesrećom će se smatrati šteta nastala na motornom vozilu, uzrokovana iznenadnom I nasilnim uticajem spoljnih faktora koji rezultiraju nemogućnošću pravovremenog nastavka putovanja; u pojedinim slučajevima uključuje sudar, prevrtanje, sudar, pad ili zaglavljivanje ili potopljavanje.

#### • Ozbiljna bolest/ozbiljne posledice nesreće

Pod ozbiljnom bolešću ili posledicom nesreće će se smatrati jedino ako za uzrok imaju privremenu ili trajnu sprečenost za rad.

### **Sudska nadležnost:**

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