

# Opći uvjeti korištenja

## OPĆE INFORMACIJE

Internet trgovinom [www.zkl.mojekarte.hr](http://www.zkl.mojekarte.hr) upravlja  
**Zagrebačko kazalište lutaka.**, u daljnjem tekstu  
**prodavatelj** Trg kralja Tomislava 19,  
HR-10000 Zagreb,  
Hrvatska  
OIB: 53838475417  
MB: 3205495

Podršku poslužitelja za nesmetano funkcioniranje internetske trgovine i prodajnih mjesta pruža tvrtka Moje karte d.o.o. ([www.mojekarte.hr](http://www.mojekarte.hr)).

Osjetljivi podaci prenose se putem sigurne SSL veze, što omogućuje sigurnu i nesmetanu kupnju.

Plaćanje kreditnim karticama vrši se putem sustava banke Privredna banka Zagreb (PBZ). U vašem bankovnom izvodu, ovisno o kartici, transakcija će biti zabilježena kao **PBZ MOJEKARTE RIJEKA ili MOJE KARTE WEB.**

Potvrde o kupnji / vaučer i ulaznice [print@home](mailto:print@home) spremaju se u PDF datoteku koja na vašem računalu zahtijeva instaliran najmanje Adobe Reader 7.

Svaki kupac mora imati korisničko ime i zaporku za internetsku kupnju. Korisničko ime je adresa epošte koju kupac upisuje prilikom registracije na internetsku trgovinu [zkl.mojkekarte.hr](http://zkl.mojkekarte.hr) te na koju također dobiva potvrdu o registraciji i potvrdu o svim uspješnim kupnjama. Ako odlučite primati obavijesti putem e-pošte prilikom registracije, e-pošta će se koristiti i za slanje svih vijesti o prodaji i newslettera. Prilikom registracije novog korisničkog imena, korisnik sam kreira zaporku i ispunjava potrebne podatke u korisničkom profilu.

Prodavatelj koristi dobivene podatke isključivo za osobnu upotrebu. Više u Izjavi o privatnosti.

Kupac je vezan općim uvjetima koji vrijede u trenutku kupnje (online slanje narudžbe). U trenutku podnošenja narudžbe, korisnik se podsjeća na opće uvjete i potvrđuje svoje poznavanje istih. Opći uvjeti dostupni su na internetskoj adresi prodavatelja u elektroničkom obliku te s označenim datumom promjene. Prodavatelj zadržava pravo izmjene Općih uvjeta, a u međusobnom su odnosu oni Opći uvjeti koji su bili na snazi u trenutku kupnje. Za rješavanje bilo kakvih sporova nadležan je sud u Rijeci.

## PRISTUP INFORMACIJAMA PRIJE ZAKLJUČKA KUPNJE

Prodavatelj se slaže da će kupcu pružiti sljedeće podatke prije nego što bude vezan ugovorom ili ponudom:

- glavne karakteristike robe ili usluga u mjeri primjerenosti za medij i robu ili usluge,
- tvrtka, sjedište i poslovni broj telefona, ako su dostupni,
- konačnu cijenu robe ili usluga, uključujući poreze, ili način izračuna cijene ako se priroda robe ili usluga ne može unaprijed izračunati,
- podatke o bilo kojim dodatnim troškovima dostave ili upozorenjem da mogu nastati takvi troškovi ako se ne mogu unaprijed izračunati,
- uvjete plaćanja za isporuku i izvedbu usluge, vrijeme isporuke robe ili obavljanje usluge, ako je potrebno,
- podatke o pritužbi u tvrtki ili objašnjenje postupka prigovora, uključujući sve podatke o kontakt osobi ili službi za korisnike
- adresu na kojoj tvrtka zapravo obavlja posao, telefonski broj, broj faksa i e-mail adresu tvrtke, ako su dostupni, i, prema potrebi, naziv tvrtke i sjedište tvrtke u čije ime djeluje i na koju potrošač može uputiti svoju žalbu,
- troškovi povezani s korištenjem komunikacijskog medija, ako se razlikuju od osnovne tarife,
- uvjete, rokove i postupak za ostvarivanje prava na odustajanje od ugovora bez navođenja razloga u skladu s člancima 72 i 74 zakona o zaštiti potrošača
- rok u kojem se ugovor može povući i uvjeti za odustajanje (opis prava na odustajanje u skladu s člankom 74 zakona o zaštiti potrošača; u slučajevima kada potrošač nema pravo na povlačenje u skladu s člankom 79 zakona o zaštiti potrošača, o tome je izričito obaviješten ),
  - Izvansudsko rješavanje sporova i drugi pravni lijekovi primjenjivi na poduzeća i njihovu dostupnost

## SREDSTVA PLAĆANJA

Vrste sredstava plaćanja :

- Online plaćanje debitnim/kreditnim karticama American Express, Diners, Maestro, MasterCard i Visa

Prilikom plaćanja putem kreditne kartice putem interneta potrebno je unijeti svoj broj kartice, datum valjanosti i CVV kod te 3D secure code kartice koja to zahtijeva.

Prepaid kartice / Poklon kartice koje izdaju banke, a koje nemaju opciju 3D secure provjere, nisu ispravno sredstvo plaćanja na stranicama prodavatelja te s njima neće biti moguće ostvariti transakciju.

UPOZORENJE: Plaćanje kreditnom / debitnom karticom vrši se na bankarskoj web stranici! Sve uvjete plaćanja i sigurnosne protokole određuje i provodi banka.

Načini plaćanja i načini isporuke određuju se i navode u postupku kupnje.

#### IZJAVA O SIGURNOSTI

- PBZ MyCheckOut primjenjuje najmodernije standarde u zaštiti podataka - Secure Socket Layer (SSL) protokol sa 128-bitnom enkripcijom podataka i MD5 algoritam. ISO 8583 protokol osigurava da se razmjena podataka između PBZ sustava i autorizacijskih centara kartičnih kuća obavlja u privatnoj mreži, koja je od neautoriziranog pristupa zaštićena dvostrukim slojem "vatrozida" (firewalla).

## STATUS KUPNJE

U odjeljku "Moje kupnje" korisnici (nakon prethodne registracije) mogu provjeriti status kupnje. Pregled sadrži sve uspješno obavljene transakcije, uz naznaku imena predstave/manifestacije, datuma kupnje i drugih podataka o kupnji.

Ako imate više korisničkih imena (na različitim adresama e-pošte), provjerite pod kojim su korisničkim imenom i u kojoj internetskoj trgovini prijavljeni kako biste provjerili svoje kupnje jer su transakcije povezane s vašim korisničkim imenom!

## ZAMJENA POTVRDA (VAUČERA) ZA ULAZNICE

Ako je organizator kao način dostave odabrao vaučer koji je potrebno zamijeniti za ulaznicu to možete učiniti na blagajni organizatora. Blagajna je uvijek otvorena sat vremena prije nastupa. Lokacija blagajne može ovisiti o mjestu održavanja.

## PRINT@HOME ULAZNICA

Ako organizator na mjestu događaja osigura kontrolu pristupa (čitači bar kodova), prilikom kupnje prikazat će se ulaznica (print@home) koja će vam omogućiti da izravno uđete u prostor događaja ili ga zamijenite za odgovarajući identifikacijski obrazac. Ulaznice mogu biti ispisane putem pisača ili spremljene u odgovarajućem formatu na vašem pametnom telefonu te ih putem istoga možete pokazati na ulazu.

## SIGURNOST ULAZNICA

Ulaznice se ne smiju zloupotrijebiti, kopirati ili modificirati. Jedna ulaznica vrijedi pri prvom ulasku na priredbu/manifestaciju, što znači da je prva ulaznica prihvaćena s njezinom identifikacijom (bar kod ili QR kod) valjana. Ne objavljujte barkod ili QR kod ulaznice i pravilno ga zaštitite od gubitka, fizičkih

oštećenja, neovlaštenog kopiranja ili prosljeđivanja. Sve iduće ulaznice na ulazu s istom identifikacijom automatski su nevažeće. Korištenjem autorizirane ulaznice korisnik prihvaća opće uvjete organizatora događaja i pravila ustanove u kojoj se događaj održava.

## **GREŠKE PRILIKOM KUPNJE**

U slučaju da se prilikom kupnje pojavi obavijest o grešci ili se za vrijeme kupnje pojave druge poteškoće, potrebno je provjeriti stanje u rubrici Moj račun prije ponovne kupnje. Ako potvrda za željenu priredbu nije zabilježena znači da transakcija nije izvršena. Kako bi otklonili eventualne poteškoće, molimo vas da nam putem elektroničke pošte pošaljete sljedeće podatke o kupnji:

- datum/sat kupnje;
- naziv priredbe;
- broj ulaznica;
- elektroničku adresu koju ste upotrijebili prilikom kupnje;
- upotrijebljeno sredstvo plaćanja;
- u kojem je koraku kupnje došlo do problema;
- kakva se obavijest pri tome pojavila;

Moje karte d.o.o. ne snosi odgovornost za bilo kakve nastale posljedice ako kupac ne pošalje potrebne podatke o kupnji.

## **POSTUPAK PRITUŽBE**

Sukladno čl. 10. st. 5. Zakonu o zaštiti potrošača, potrošaču omogućavamo podnošenje pisanog prigovora. Pritužbu morate predati u pisanom obliku na e-mail [support@mojekarte.hr](mailto:support@mojekarte.hr) ili preporučenim pismom na adresu prodavatelja. U žalbu navedite svoje kontakt podatke i detaljan opis pritužbe.

Prodavatelj se slaže da će sve pritužbe shvatiti ozbiljno i pokušati pronaći prikladan način da zadovolji i kupca i organizatora i prodavatelja. Za kvalitetu pružene usluge odgovoran je organizator / pružatelj usluga. Ako od nas ne dobijete sve informacije o trenutnoj ponudi, obratite se organizatoru / pružatelju usluga koji će vas moći savjetovati u vezi s vašim uslugama. Pritužbe rješava kupac ulaznice i prodavatelj, kao posrednik u prodaji ulaznica u suradnji s organizatorom događaja, u roku za prigovor, koji je osam (8) dana od prijema pismene prijave od podnositelja žalbe. U tom roku, prodavatelj, kao posrednik u prodaji ulaznica, dužan je podnositelju žalbe dostaviti pismeni ili usmeni odgovor na prigovor.

## IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA POTROŠAČA

U skladu sa zakonskim zahtjevima Moje karte d.o.o. ne prepoznaje nijednog izvansudskog izvođača za rješavanje potrošačkih sporova kao nadležnog za rješavanje potrošačkog spora koji bi potrošač mogao pokrenuti prema Zakonu o vanparničnom postupku. Moje karte d.o.o. omogućuje internetsku trgovinu na području Republike Hrvatske;  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Navedeni aranžman proizlazi iz Zakona o rješavanju sporova potrošača, Uredbe (EU) br. 1095/2010. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća o internetskom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2016/2004 i Direktivom 2009/22 / EC.

## REKLAMACIJE ULAZNICA

Sukladno čl. 79. st. 1. t. 12. Zakonu o zaštiti potrošača, **Kupac nema pravo na jednostrani raskid Ugovora na daljinu (povrata novca) s obzirom da je predmet ugovora pružanje usluga vezanih uz slobodno vrijeme, koje se događaju u točno odrečeno vrijeme odnosno u odrečenom razdoblju.**

Moje karte d.o.o nije odgovoran u slučaju gubitka ili oštećenja već kupljene/ dostavljene ulaznice. U slučajevima ulaznica kupljenih putem prodajnih mjesta ponovno izdavanje nije moguće.

U slučaju otkazivanja događaja, ulaznice se mogu vratiti u roku koji odredi organizator na isti način kao što ste ih primili. Netaknute ulaznice kupljene osobno možete vratiti isključivo na prodajnom mjestu na kojem ste ih kupili. Ako ste kupnju izvršili putem interneta, pošaljite ih na e-adresu prodavatelja uz svoje podatke (ime, prezime, adresa, broj narudžbe). Povrat sredstava bit će izvršen istim načinom plaćanja koje ste koristili pri kupnji ulaznica (transakciji). Uz povrat sredstava, ulaznice postaju nevažeće bez obzira na format u kojem se nalaze.

Prodavatelj nije dužan obavijestiti kupce o svim promjenama pojedinih događaja, ali daje sve od sebe da to učini. Pravo na minimalne ili opravdane promjene u sastavu ili izvođenju programa zadržava organizator. U slučaju otkazivanja, promjene datuma događaja ili promjene u sastavu ili programu, bilo koji dodatni troškovi koji mogu nastati (npr. putovanje, hotel, prodajno mjesto, dostava) neće se vratiti.

U slučaju izgubljenih ili ukradenih ulaznica, kupac nema pravo na povrat ili zamjenu ulaznica.

Odgovornost kupca je da provjeri valjanost datuma, vremena i mjesta događaja za koji je kupio ulaznicu. Nakon primitka ulaznice, kupac je dužan u roku od 8 dana obavijestiti prodavatelja o grešci na ulaznici (poput netočnog naziva događaja, datuma, vremena i mjesta događaja ili pogrešnog ispisa odabranog sjedala).

## KUPNJA ULAZNICA NA STRANICI JE KONAČNA

Prije klika na „Plaćanje“ kupac je dužan pažljivo provjeriti sve podatke o kupnji (datum i iznos kupnje, organizatora, naziv predstave, broj sjedala itd.). U posljednjem prozoru prije plaćanja još je uvijek moguće promijeniti bilo koji predmet kupnje - događaj, datum, vrijeme, mjesto za sjedenje, broj sjedala, itd. **Nakon kupnje ulaznica izrađenih izravno iz kupnje putem interneta nakon klika na plaćanje, nije moguća nikakva promjena ili otkazivanje kupnje.**

Otkazivanje kupnje ulaznica ili promjena podataka o kupnji, što znači: promjenu datuma predstave ili događaja, promjena vrste ulaznica, promjena sektora i slično mogući su samo iznimno. U slučaju otkazivanja kupnje ili promjene podataka o kupnji, prodavatelj naplaćuje troškove obrade zahtjeva u iznosu od 39,00 HRK s PDV-om.

## OTKAZIVANJE PRIREDBE / MANIFESTACIJE

U slučaju otkazivanja priredbe bez zamjenskog datuma kupac ima pravo na povrat vrijednosti iznosa kupljenih ulaznica, ali ne i na povrat vrijednosti iznosa troškova obavljene prodajne usluge. Za povrat novca, kupci koji su kupili ulaznice na jednom od fizičkih distribucijskih mjesta, obraćaju se na mjesto kupnje i to najkasnije u roku od 14 dana po objavi otkazivanja priredbe. Sredstva se vraćaju isključivo uz predočenje ulaznice/potvrde.

Troškovi izvršenih prodajnih usluga nisu predmet storniranja.

Moje karte d.o.o. ne snosi odgovornost za nepridržavanje ovih uvjeta od strane prodajnih mjesta, kao ni u slučaju da organizator pravovremeno ili uopće ne objavi obavijest o otkazivanju priredbe.

**Pri tome upozoravamo da je dužnost kupca pratiti odnosno provjeravati podatke o datumu, vremenu te lokaciji priredbe za koju je kupio ulaznicu.**

## TROŠAK OBRADE NARUDŽBE

Prodavatelj zadržava pravo naplate troškova obrade narudžbe. Trošak obrade narudžbe vidljiv je prije konačne potvrde kupnje. U slučaju otkazivanja događaja, uz cijenu ulaznice, ne vraća se trošak obrade narudžbe.

## DRUGO

Rok važenja ponude i cijene određuje organizator priredbe te oni vrijede do otkazivanja priredbe. Obveznik PDV-a za organizaciju priredbe je organizator. Obveznik PDV-a za usluge posredovanja pri prodaji ulaznica je Moje karte d.o.o.. Arhiva transakcija čuva se u elektroničkom obliku kod organizatora..

## **IZJAVA O SIGURNOSTI OSOBNIH PODATAKA**

Prodavatelj prodaje u ime i za račun naručitelja/organizatora. Sredstva od prodaje, prodavatelj prebacuje na račun organizatora koji je naznačen na ulaznici. Prodavatelj je samo posrednik u prodaji ulaznica i nije odgovoran za povrat ulaznica.

Prodavatelj jamči privatnost. Izjava o privatnosti određuje kako se osobni podaci upotrebljavaju na internetskim stranicama prodavatelja i ne odnose se na web stranice organizatora.

Posjetom web stranice pristajete na prikupljanje i korištenje vaših podataka u skladu s pravilima internetske trgovine. Pravila internetske trgovine sukladna su Zakonu o zaštiti osobnih podataka.

## **PRIKUPLJANJE OSOBNIH PODATAKA**

Osobni se podaci prikupljaju kada se registrirate kao korisnik prodavateljeve internetske trgovine. Ako želite kupiti ulaznice putem web stranice prodavatelja, morate postati registrirani korisnik s korisničkim imenom (adresa e-pošte) i zaporkom (kreira je korisnik).

Osobni podaci koje prikupljamo mogu sadržavati vaše ime i prezime, adresu za dostavu, kontakt podatke, datum rođenja, spol. Kod pravnih osoba također naziv tvrtke ili naziv organizacije s pripadajućim podacima (adresa, porezni broj, odgovorna osoba), adresa e-pošte, telefonski kontakt.

Ova web lokacija također može prikupljati podatke o vašoj posjeti, kao što su naziv pružatelja internetskih usluga i IP adresu putem koje pristupate internetu, datum i vrijeme pristupa web stranici, web stranice kojima pristupate dok ste na ovoj web stranici i internetska adresa web stranice s koje ste došli izravno na našu stranicu. Te se informacije prikupljaju kako bi se analizirali trendovi i time poboljšao (optimizirao) rad internetske stranice.

## **UPOTREBA OSOBNIH PODATAKA**

Osobni podaci prikupljeni putem prodavateljeve internetske trgovine koriste se za rad web stranice i pružanje usluga ili za obavljanje transakcija koje ste zatražili i pristali na njih.

Prodavatelj koristi vaše osobne podatke za:

- pružanje bolje i efikasnije usluge kupcima,
- poboljšanje funkcioniranja internetske trgovine, praćenje trendova informacijske tehnologije
- stvaranje web trgovine jednostavnijom za korisnike primjenom najnovijih alata za mrežno trgovanje,
- obavještanje o važnim novostima vezanih uz prodaju i najave organizatora.

- za potrebe istraživanja koristit ćemo podatke o posjetama web-lokacijama koji se koriste za izračunavanje statistika pomoću Google analitičkog alata

Ako se pretplatite na novosti (newsletter), prodavatelj se prilikom registracije kupca u internetskoj trgovini prodavatelja koristi tehnologijom koja izvještava da ste potvrdili pretplatu na newsletter. Te podatke možemo kombinirati s vašim osobnim podacima kako bismo vam pružili specijaliziraniji email ili uslugu. Svaka e-pošta sadrži poveznicu koja vam omogućuje da prestanete primati takvu epöštu.

## **ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Prodavatelj neće dijeliti osobne podatke s trećim stranama bez vašeg dopuštenja. Prodavatelj štiti osobne podatke kupaca. Prodavatelj koristi razne tehnologije i postupke za zaštitu vaših osobnih podataka od neovlaštenog pristupa, upotrebe ili otkrivanja. Osobni podaci koje dajete pohranjuju se na poslužiteljima kojima pristupa samo ovlaštena osoba i pohranjuju u sigurnim prostorima. Kad putem Interneta šaljete osjetljive podatke ili informacije (poput broja kreditne kartice), na web stranici banke plaćate kriptiranim sigurnosnim SSL protokolom (Secure Sockets Layer).

## **UPOTREBA KOLAČIĆA (COOKIES)**

Prvi put kada posjetite web trgovinu prodavatelja, kolačići se pohranjuju na vaše računalo (ako je vaš preglednik postavljen da ih primi) Ako ste već prije posjetili web trgovinu, web poslužitelj čita kolačiće pohranjene na vašem računalo. Jedna svrha korištenja kolačića je prikupljanje statistika o prometu na gore opisanoj web lokaciji. Kolačići se ne mogu koristiti za pokretanje programa ili preuzimanje virusa na vaše računalo.

Također koristimo kolačiće za prikupljanje podataka na koje poveznice kupci kliknu. Te podatke koristimo kako bismo utvrdili šaljemo li kupcima informacije koje žele pročitati. Prikupljamo ih u zbirnom obliku i ne povezujemo ih s vašim osobnim podacima.

Prodavatelj prikuplja sljedeće korisničke podatke:

- IP adresa, verzija preglednika , vrijeme, adresu posjećene stranice (URL), stranica s koje je korisnik došao na posjećenu stranicu (referent) - ako su navedeni podaci (podaci se bilježe u dnevniku tog dana.);
- Adresa e-pošte potrebna za registraciju (Podaci se trajno pohranjuju. Korisnik može izbrisati gornje podatke. U ovom slučaju korisnikov račun je trajno i nepovratno deaktiviran. Deaktivacijom korisničkog računa znači da više nije moguće komunicirati s prodavateljevim portalom.);
- Informacije koje korisnik pruža njegov korisnički profil;



- Podaci prikaza događaja kako bi se osigurala funkcionalnost označavanja pročitanoj sadržaja, oznake teme, jedinstvene korisničke oznake, vremena pregleda (Podaci se zadržavaju do jedne godine od događaja. Svi podaci prikaza teme osim posljednjeg povremeno se brišu.)

Prodavatelj dodjeljuje korisniku kolačić na početku sesije za prilagođavanje korisničkog iskustva (Podaci se pohranjuju dok korisnik ne zatvori preglednik.).

Prodavatelj dodjeljuje trajni kolačić korisniku nakon automatske prijave za njegovu jedinstvenu identifikaciju (Podaci se trajno pohranjuju ili dok korisnik ne obriše kolačiće iz preglednika ili dok ne isključi automatsku prijavu u svom profilu.).

Prodavatelj, za korisnike koji koriste uslugu prijave treće strane, a u svrhu povezivanja s korisničkim računom, pohranjuje jedinstveni identifikator koji pružaju ti pružatelji usluge (Podaci se trajno pohranjuju dok korisnik ne obriše vezu u svom profilu ili onemogući vezu na trećoj strani).

Prodavatelj koristi Google Analytics za vođenje statistike o prometu web stranice (podaci se trajno pohranjuju).

Prodavatelj će osigurati poduzimanje svih razumnih koraka kako bi se osiguralo da informacije korisnika ne budu dostupne trećim stranama i javnosti.

Podaci iz prethodnog stavka objavljuju se samo ako je takva obaveza propisana zakonom ili u dobroj vjeri da je takva radnja potrebna za:

- postupak pred sudovima ili drugim javnim tijelima;
- hitno je potrebno zaštititi i obraniti prava ili imovinu prodavatelja

## **PROMIJENE POLITIKE PRIVATNOSTI**

Prodavatelj zadržava pravo promjene ovog pravila u bilo kojem trenutku. Pritom ćemo vas uvijek obavijestiti o bitnim promjenama pravila objavljivanjem promjena na početnoj stranici web trgovine ili slanjem obavijesti o promjeni.

## **ODGOVORNOST**

Podaci objavljeni na web trgovini prodavatelja samo su informativne prirode. Prodavatelj, kao prodajni agent, ne preuzima nikakvu odgovornost da su te informacije cjelovite, točne i sadržajne. Fotografije, multimedija, dokumenti i opisi ne jamče svojstva događaja.

Zagreb, 1. studenoga 2021.