

# УСЛОВИ КОРИШЋЕЊА

---

## СЕРВИС

Овај сервис је намењен онлајн продаји карата за представе Позоришта Звездара театар и у друге сврхе се не може користити.

## РЕГИСТРАЦИЈА

Приликом регистрације Корисник сервиса (у даљем тексту Корисник) уноси своје личне податке које сервис захтева.

За тачност унетих података одговара Корисник. Регистрацијом Корисник прихвата услове коришћења као обавезујуће.

## АКТИВАЦИЈА КОРИСНИЧКОГ НАЛОГА

Уколико је Корисник приликом регистрације унео исправну имејл адресу, сервис ће му послати имејл поруку са активационим линком.

По пријему активационог имејла и кликом на послати линк, Корисник потврђује сагласност са условима продаје, постаје регистрован и може почети са коришћењем сервиса.

Корисник у сваком тренутку може деактивирати свој налог слањем захтева за деактивацију на имејл адресу [blagajna@zvezdarateatar.rs](mailto:blagajna@zvezdarateatar.rs).

## ОПОРАВАК ЛОЗИНКЕ

У случају да Корисник заборави своју лозинку, сервис омогућава ресет лозинке.

Лозинку, коју је генерисао сервис, Корисник је, из безбедносних разлога, дужан да промени одмах по пријему имејл обавештења о промени лозинке, коришћењем опције „Мој налог“.

## КОРИСНИЧКИ ПОДАЦИ

Корисник у сваком тренутку може да измени своје податке, осим имејл адресе, коришћењем опције „Мој налог“. За тачност унетих података одговара Корисник.

## ТАЈНОСТ ПОДАТАКА

У име Позоришта Звездара театар, обавезујемо се да ћемо чувати приватност свих наших купаца.

Прикупљамо само неопходне, основне податке о купцима/корисницима и податке неопходне за пословање и информисање корисника у складу са добрим пословним обичајима и у циљу пружања квалитетне услуге. Дајемо купцима могућност избора укључујући могућност одлуке да ли желе или не желе да се избришу са мејлинг листа које се користе за маркетиншке кампање. Сви подаци о корисницима/купцима се строго чувају и доступни су само запосленима којима су ти подаци нужни за обављање посла. Сви запослени у Позоришту Звездара театар одговорни су за поштовање начела заштите приватности.

## КОРИШЋЕЊЕ СЕРВИСА

Корисник је дужан да онлајн сервис продаје карата за представе Позоришта Звездара театар користи у складу са наменом сервиса и условима продаје.

Кориснику није дозвољено да разним софтверским алатима и програмима нарушава функционалност сервиса. За такву активност предвиђена је Законом дефинисана казна.

## УСЛОВИ КУПОВИНЕ И НАЧИН ПЛАЋАЊА

Куповина карата преко онлајн система је могућа до 60 минута пре почетка представе.

Куповина карата на благајни Позоришта Звездара театар је могућа у радно време благајне до почетка представе.

Карте купљене преко онлајн сервиса могу се платити једино онлајн трансакцијом која се врши преко Банца Интеса Београд, а плаћање се може обавити дебитним или кредитним картицама Виса, Мастер, МастерЦард или Америцан Експрес било које банке са омогућеном опцијом онлајн плаћања.

Карте купљене преко онлајн сервиса испоручују се на имејл адресу Корисника одмах по успешно извршеној платној трансакцији.

Уколико имејл није стигао у року од неколико минута, потребно је проверити фолдер непожељне поште. Уколико Корисник из било ког разлога није примио имејл са купљеним картама, може упутити рекламацију на адресу [blagajna@zvezdarateatar.rs](mailto:blagajna@zvezdarateatar.rs) или позвати благајну у радно време на телефон (011) 2419-664.

Уколико је Корисник купио карте путем онлајн сервиса, а поседује мобилни телефон или други уређај који може приказивати валидне електронске карте, треба на екрану свог мобилног телефона или другог уређаја да прикаже увећан бар код своје електронске карте како би се исти прочитао бар код скенером.

У супротном, потребно је да све купљене карте одштампа и понесе их са собом. Одштампана онлајн карта омогућава улазак у позориште. Уколико нема услова за штампање, потребно је да дође на благајну најмање 30 минута пре почетка представе и преузме карте у формату који се издаје на благајни. Корисник је дужан да се идентификује имејл адресом и једним од личних докумената којим доказује идентитет.

## **НАКОН ПОЧЕТКА ПРЕДСТАВЕ УЛАЗАК У САЛУ НИЈЕ ДОЗВОЉЕН**

Купљена карта важи само за представу, датум и време назначене на карти.

Након почетка представе улазак у салу није дозвољен.

Карте неискоришћене због кашњења није могуће заменити за другу представу или други термин нити је могуће добити повраћај новца за њих.

## **ЗАШТИТА ПОВЕРЉИВИХ ПОДАТАКА О ТРАНСАКЦИЈИ**

Приликом уношења података о платној картици, поверљиве информације се преносе путем јавне мреже у заштићеној (криптованој) форми употребом ССЛ протокола и ПКИ система, као тренутно најсавременије криптографске технологије. Сигурност података приликом куповине гарантује процесор платних картица, Банца Интеса а.д. Београд, па се тако комплетни процес наплате обавља на страницама банке. Нити једног тренутка подаци о платној картици нису доступни нашем систему.

## **ПОЛИТИКА ЦЕНА, ПОПУСТА И АКЦИЈА**

Политика цена карата је дефинисана интерним документом Позоришта Звездара театар.

Услови које Корисник треба да испуни да би имао права на куповину карата по сниженим ценама, тј. са попустом, дефинисани су интерним документом Продавца.

Акције и временски ограничене попусте Позориште Звездара театар организује у складу са пословном политиком без претходне најаве, како за почетак важења акција, тако и за крај.

Све цене су изражене без ПДВ-а. На основу Закона о порезу на додату вредност, члан 25, став 14, позоришне карте су ослобођене плаћања ПДВ-а.

## **ЗАМЕНА И ВРАЋАЊЕ КАРАТА**

Карте купљене преко онлајн система Корисник на лични захтев може заменити за друге исте вредности или вратити уз повраћај новца, најкасније 60 минута до почетка представе за коју важе.

Захтев се може поднети доласком на благајну Позоришта Звездара театар или слањем на имејл адресу [blagajna@zvezdarateatar.rs](mailto:blagajna@zvezdarateatar.rs).

Новчана средства се враћају на начин на који су купљене карте плаћене.

У случају враћања купљених карата и повраћаја средстава купцу који је претходно платио неком од платних картица, делимично или у целости, а без обзира на разлог враћања, позориште Звездара театар је у обавези да повраћај врши искључиво преко ВИСА, ЕЦ/МЦ и Маестро метода плаћања, што значи да ће банка на захтев продавца обавити повраћај средстава на рачун корисника картице.

Приликом повраћаја новца Позориште Звездара театар не терети Корисника додатним трошковима и врши повраћај у пуном износу.

Уколико Корисник оспорава извршену трансакцију, подноси рекламацију Банци, издаваоцу платне картице.

## **ОТКАЗИВАЊЕ, ПРОМЕНА ТЕРМИНА ИЛИ ПРЕДСТАВЕ**

Позориште Звездара театар може у оправданим случајевима отказати представу, променити термин играња или заменити представу. Позориште Звездара театар ће о насталим променама обавестити све Кориснике купце карата слањем обавештења на регистроване имејл адресе.

Корисник може заменити карте за друге исте вредности, слањем имејла на адресу [blagajna@zvezdarateatar.rs](mailto:blagajna@zvezdarateatar.rs) или доласком на благајну. Уколико се замена не изврши до новог термина или се карте не искористе за нови термин или представу, Позориште Звездара театар ће у року од три наредна дана по истеку термина за који карте важе аутоматски послати захтев Банци за повраћај средстава на рачун Корисника.

## **ПРИМЕДБЕ И ЖАЛБЕ**

Примедбе и жалбе Корисника достављају се Позоришту Звездара театар слањем имејл порука на [blagajna@zvezdarateatar.rs](mailto:blagajna@zvezdarateatar.rs) или телефоном (011) 2419-664 у радно време благајне.

## **ИЗЈАВА О ПРИВАТНОСТИ**

У складу са Општом уредбом о заштити личних података (GDPR-General data Protection Regulation) која уређује прикупљање, употребу и чување личних података грађана, можемо прикупљати одређене податке о корисницима добијене током коришћења наше веб странице. Ове податке користимо како бисмо имали информације којима можемо побољшати веб страницу и њене садржаје додатно усмерити и прилагодити корисницима који је посећују.

## УПОТРЕБА КОЛАЧИЋА (COOKIES)

Да би посета овој интернет страници била што пријатнија, функционалнија и практичнија, ова интернет страница чува на вашем рачунару одређену количину информација, такозваних „колачића“ (cookies). Они служе томе да веб страница ради оптимално и да побољшају ваше искуство прегледања и коришћења. Посећивањем и коришћењем ове веб странице пристајете на употребу колачића које је могуће и блокирати. Након тога ћете и даље моћи да прегледате веб страницу, али вам неке опције можда неће бити доступне.

## ШТА СУ КОЛАЧИЋИ (COOKIES)

Колачићи су део информација сачуваних на вашем рачунару, мобилном телефону или таблети, које могу бити достављене непосредно од стране веб странице коју посетите (колачићи од прве стране) или у сарадњи и за потребе веб странице од треће стране (колачићи треће стране). Колачићи обично чувају ваша подешавања, подешавања за веб страницу и сл. Након што опет отворите веб страницу, ваш интернет претраживач шаље назад колачиће који припадају тој веб страници, што јој омогућује да прикаже информације прилагођене вашим потребама. Колачићи могу имати широк дијапазон информација, укључујући и део личних информација. Такве информације могу бити сачуване једино уколико ви то омогућите. Сама веб страница не може да добије приступ информацијама које нисте дали и не може приступити ниједној другој датотеци на вашем рачунару.

## КАКО ИХ ОНЕМОГУЋИТИ

Уколико желите да онемогућите чување колачића на свом рачунару, можете то да учините. Сам чин блокирања могао би да има негативан учинак на коришћење веб странице. Да бисте искључили колачиће, потребно је да подесите поставке и конфигурације вашег интернет претраживача. У менију претраживача одаберите помоћ и информације о колачићима и пратите упутства.

Настављајући са коришћењем наше веб странице прихватате да се слажете са коришћењем колачића у сврху коју смо описали у овом тексту.

## ПРОСЛЕЂИВАЊЕ ПОДАТАКА ТРЕЋИМ СТРАНАМА

Веб страница Звездара театра из разлога анализе своје посећености користи Google Analytics, аналитичку услугу коју пружа Гоогле. Google Analytics користи колачиће који омогућавају лакшу анализу начина на који му корисници приступају. Информације које се на овај начин прикупљају о коришћењу сајта (укључујући ИП

адресу, али без Ваших личних података) биће пренети и сачувани код Гоогле-а, на серверима који се налазе на територији САД. Гоогле ће искористити ове информације у сврху анализе употребе читавог сајта, креирања извештаја о активности на сајту за рачун Звездара театра, као и за друге услуге у вези са активностима на zvezdarateatar.rs и употребом Интернета. Гоогле никада од нас неће добити Ваше личне податке.

У сваком тренутку можете искључити употребу колачића у вашем претраживачу како је описано, али имајте на уму да можда на тај начин нећете бити у могућности да користите наш сајт у пуној функционалности. Коришћењем наше веб странице пристајете на обраду својих података преко Гоогле, а на описани начин и у горе поменуте сврхе.

## **ПРАВИЛА О ЗАШТИТИ ЛИЧНИХ ПОДАТАКА НА ВЕБ СТРАНИЦИ**

Подаци који се прикупљају коришћењем веб странице биће углавном ускладиштени на серверима унутар Европског економског простора (ЕЕА) али се по потреби могу пренети или складиштити и ван њега, а могу им приступити само овлашћени запослени или оператери који одржавају сајт. Звездара театар предузима све неопходне кораке да подаци буду складиштени на сигуран начин и у складу са захтевима заштите приватности по ГДПР регулативи. Предузимамо сигурносне мере против неовлашћеног приступа, промена, објављивања или уништавања личних података који се налазе на нашем сајту. Никада нећемо ни на који начин злоупотребити личне податке у смислу недозвољене продаје, трговине или изнајмљивања другима.

Свесно не обрађујемо личне податке деце млађе од 16 година, осим уколико немамо експлицитну сагласност родитеља или старатеља. Ако откријемо да обрађујемо личне податке малолетника без сагласности родитеља, поменуте податке ћемо избрисати.

Лични податак је сваки податак који се односи на физичко лице чији је идентитет утврђен или се може утврдити, директно или индиректно. Корисницима сајта се према потреби могу тражити име, имејл адреса и сл. у случајевима регистрација на мејлинг листу за newsletter или приликом регистрације за куповину позоришних улазница. Личне информације се прикупљају само ако нам такве информације доставите добровољно. Можете увек одбити да нам пружите личне податке али у тим случајевима ћете бити ускраћени за одређене активности на сајту.

Приликом онлајн куповине улазница сви подаци о вашим платним картицама и трансакцијама преусмеравају се на сајт банке и Звездара театар нема приступ овим подацима.

## КОРИШЋЕЊЕ ПРИКУПЉЕНИХ ИНФОРМАЦИЈА

Прикупљене личне податке користимо искључиво у следеће сврхе:

- да побољшамо своје услуге
- да омогућимо онлајн резервацију и продају позоришних улазница
- да унапредимо наш сајт
- да покренемо промоције, истраживања или друге функције сајта
- да пошаљемо периодичне електронске поруке

Можемо користити информације да схватимо како посетиоци нашег сајта (као група) користе услуге и ресурсе који се налазе на њему. Такође можемо користити имејл комуникацију у вези резервације и продаје улазница или да одговоримо на Ваше молбе, жалбе, предлоге или друге захтеве.

Обавезујемо се да ћемо чувати приватност корисника веб странице, осим у случају незаконитих активности.

Ако се добровољно пријавите на нашу мејлинг листу добијаћете повремено е-поруке које ће укључивати вести, информације о нашим представама, репертоару и актуелним понудама. У сваком тренутку можете да се одјавите са наше мејлинг листе само пратите упутства на последњој е-поруци коју сте од нас добили.

Ваше право је:

- да се у сваком тренутку одјавите са мејлинг листе
- да затражите увид у то који су ваши подаци сачувани у нашој бази података
- да затражите измену ваших података
- да затражите да се из базе података трајно избришу сви ваши подаци

## ВЕЗЕ КА ДРУГИМ ВЕБ СТРАНИЦАМА

Не носимо одговорност за законитост садржаја и управљања веб страница на које се повезујете с наше веб странице. Желимо да коришћење наше веб странице, као и интернета уопште, учинимо сигурним. Бићемо вам захвални уколико нас обавестите о било каквом незаконитом или непристојном садржају на веб страницама у вези са нашом страницом.

## **ПРАВА НА ИНТЕЛЕКТУАЛНУ СВОЈИНУ КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ЗАШТИТНИ ЗНАК И ДРУГЕ САДРЖАЈЕ НА ОВОЈ ВЕБ СТРАНИЦИ**

Заједно с нашим партнерима задржавамо право на заштитне знаке, садржај заштићен ауторским правима и садржај на било који други начин заштићен законом о интелектуалној својини на нашој веб страници. Садржај се може учитати само за индивидуалне и некомерцијалне сврхе и не сме се без претходне сагласности копирати, мењати нити на било који начин подвргнути радњама на које има право само власник интелектуалне својине.

Задржавамо право на предузимање законских радњи против корисника који прекрше наша права интелектуалне својине или на било који начин злоупотребе нашу веб страницу.

## **ОДРИЦАЊЕ ОД ОДГОВОРНОСТИ**

Наша веб страница може да укључује побољшавања попут ActiveX и Java Script. Не преузимамо никакву одговорност за грешке или недостатке тих програма, нити било какву одговорност за штету насталу директно или индиректно коришћењем таквих програма на нашој веб страници. Ове програме можете искључити у сваком моменту пратећи упутства вашег претраживача.

Нећемо преузети ни одговорност за било какву штету насталу коришћењем садржаја наше веб странице. То подразумева и неприхватање било какве одговорности за директан као и индиректан губитак, укључујући, али не ограничавајући се само на губитак због случајне или последичне штете.

## **ПРОМЕНЕ У ПОЛИТИЦИ ПРИВАТНОСТИ**

Задржавамо дискреционо право да ажурирамо ову политику приватности у било које време. Када то учинимо ажурираћемо датум на дну ове странице. Препоручујемо да с времена на време проверите ову страницу и останете информисани о томе на који начин штитимо податке које прикупљамо. Сагласни сте и прихватате да је Ваша одговорност да периодично прегледате ову политику приватности и обавестите се о изменама.

## **КОНТАКТИРАЈТЕ НАС**

Уколико имате било каква питања у вези са овом политиком приватности или Вашом интеракцијом са нашим сајтом, контактирајте нас путем имејла [gdpr@zvezdarateatar.rs](mailto:gdpr@zvezdarateatar.rs).

14.09.2018.