



УСЛОВИ КОРИШЋЕЊА

Услови коришћења сервиса за онлајн куповину улазница

Приликом пријаве за *online* куповину улазница, Корисник је дужан да се сагласи са Условима коришћења *online* сервиса Београдске филхармоније. Сервис је намењен *online* продаји улазница концерата Београдске филхармоније и не може се користити у друге сврхе.

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 *email* адресу, сервис ће му послати *email* поруку са активационим линком.

По пријему активационе *email* поруке 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 *email* адресу karte@bgf.co.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 *email* адресе, коришћењем опције „Мој налог“. За тачност унетих података одговара Корисник.



Тајност података

Београдска филхармонија се обавезује да ће чувати приватност свих купаца. Прикупљају се само основни подаци о купцима/корисницима неопходни за пословање и информисање корисника у складу са добрим пословним обичајима а у циљу пружања квалитетне услуге. Дајемо корисницима могућност избора 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 Београдској филхармонији одговорни су за поштовање начела заштите приватности.

Коришћење сервиса

Корисник је дужан да *online* сервис продаје карата за концерте Београдске филхармоније у складу са наменом сервиса и условима продаје. Кориснику није дозвољено да на било који начин нарушава функционалност сервиса. За такву активност предвиђена је Законом дефинисана казна.

Услови куповине и начин плаћања

Куповина улазница преко *online* система је могућа до 30 минута до почетка представе, а куповина улазница на благајни Београдске филхармоније могућа је у радно време благајне до почетка представе.

Улазнице купљене преко *online* сервиса могу се платити једино *online* трансакцијом која се врши преко *Banca Intesa* Београд, а плаћање се може обавити дебитним или кредитним картицама *Visa*, *MasterCard*, *Maestro*, *American Express* и *Dina* картицама било које банке са омогућеном опцијом *online* плаћања. Улазнице купљене преко *online* сервиса испоручују се на *email* адресу Корисника одмах по успешно извршеној платној трансакцији.

Уколико *email* није стигао у року од неколико минута, потребно је проверити фолдер непожељне поште. Уколико Корисник из било ког разлога није примио *email* са купљеним улазницама, може упутити рекламацију на адресу karte@bgf.co.rs или позвати на број 011/26 23 184 (продукција) или 011/26 30 744 (благајна) у радно време ових служби.

Уколико је Корисник купио улазнице путем *online* сервиса, а поседује мобилни телефон или други уређај који може приказивати валидне електронске улазнице, треба на екрану свог мобилног телефона или другог уређаја да прикаже ту улазницу на улазу у концертну дворану. У супротном, потребно је да све купљене улазнице одштампа и понесе са собом. Одштампана *online* улазница омогућава улазак у концертну дворану. Уколико желите, можете доћи на благајну најкасније 30 минута пре почетка представе и преузети улазнице у



формату који се издаје на благајни. Том приликом, Корисник је дужан да се идентификује *email* адресом и једним од личних докумената којим доказује идентитет.

Заштита поверљивих података о трансакцији

Приликом уношења података о платној картици, поверљиве информације се преносе путем јавне мреже у заштићеној (криптованој) форми употребом SSL протокола и PKI система, као тренутно најсавременије криптографске технологије. Сигурност података приликом куповине гарантује процесор платних картица, Banca Intesa 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, попушта и акција

Политика цена улазница је дефинисана интерним документом Београдске филхармоније. Услови које Корисник треба да испуни да би имао права на куповину улазница по сниженим ценама, тј. са попустом, дефинисани су интерним документом Продавца.

Акције и временски ограничене попусте Београдске филхармоније организује у складу са пословном политиком о чему благовремено обавештава Кориснике. Све цене су изражене без ПДВ-а. На основу Закона о порезу на додату вредност, члан 25, став 14, позоришне улазнице су ослобођене плаћања ПДВ-а.

Враћање купљених улазница

Враћање *online* купљених улазница није могућа.

Замена купљених улазница за друге исте или сличне вредности није могућа.

У изузетним случајевима, уколико корисник није у могућности да искористи купљену улазницу, подноси захтев за враћање улазница, након чега благајна сторнира улазнице и подноси захтев банци за повраћај новца, а затим Купац самостално путем *online* система може да купи нове улазнице. Благајна ће обавестити Корисника о поднетом захтеву банци за повраћај средстава. Уколико Корисник оспорава повраћај средстава, потребно је да контактира банку, издаваоца картице. Новчана средства се враћају на начин на који су купљене улазнице плаћене.



У случају враћања купљених улазница и повраћаја средстава купцу који је претходно платио неком од платних картица, делимично или у целости, а без обзира на разлог враћања, Београдска филхармонија је у обавези да повраћај врши искључиво преко *Dina*, VISA, EC/MC и Maestro метода плаћања, што значи да ће банка на захтев продавца обавити повраћај средстава на рачун корисника картице.

Приликом повраћаја новца, Београдска филхармонија 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

Београдска филхармонија може у оправданим случајевима отказати концерт, променити термин или заменити програм концерта. Београдска филхармонија ће о насталим променама обавестити све Кориснике - купце улазница слањем обавештења на регистроване *email* адресе.

Уколико дође до отказивања концерта, Београдска филхармонија ће аутоматски послати захтев Банци за повраћај средстава на рачун свих Корисника који су купили *online* улазнице за то извођење.

Примедбе и жалбе

Примедбе и жалбе Корисника достављају се Београдској филхармонији слањем *email* порука на karte@bgf.co.rs или позвати на број 011/26 23 184 (продукција) или 011/26 30 744 (благајна) у радно време ових служби.