
Uslovi prodaje

Datum zadnje promjene: 27.04.2026.

1 Opis usluge

Trgovačko društvo Entrio.ba d.o.o., Kralja Petra Krešimira IV bb (SPC Rondo), 88000 Mostar, Bosna i Hercegovina, JIB: 4228141330000, bavi se, među ostalim, pružanjem digitalnih usluga, usluga internetskog tržišta, usluga internetskog posredovanja te usluga informacijskog društva u smislu primjenjivih nacionalnih i europskih pravnih izvora.

ENTRIO je razvio sofisticirani računalni sustav i internetsko sučelje (platformu): www.entrio.ba, a putem kojeg sustava društvo ENTRIO obavlja svoje djelatnosti te pruža svoje usluge internetskog posredovanja i druge adekvatne usluge čija je glavna svrha omogućiti zainteresiranim posjetiteljima informaciju o događajima u nadolazećem razdoblju te za događaje za koji se ulaznice prodaju preko www.entrio.ba, pribavljanje/kupnju prava na pristup određenom događaju (event) od organizatora. Ovi Uvjeti prodaje za Kupce primjenjuju se samo na one događaje objavljene na sustavu Entrio, gdje se i prodaja ulaznica za dotični događaj vrši putem Entrio sustava. Što znači da se ovi Uvjeti ne primjenjuju na događaje za koje se prodaja ulaznica vrši na drugi način, na drugom mjestu. Kod takvih događaja je jasno naznačeno se prodaja ulaznica ne odvija putem Entrio sustava, već putem treće osobe (vanjska poveznica upućuje Kupce na prodajno mjesto).

Sustav Entrio namijenjen je **Organizatorima** događaja poput koncerata, konferencija, festivala, predstava, natjecanja i sličnih događanja, da s njima u vezu budu dovedene osobe – **Kupci** – koji će putem Sustava Entrio kupiti pravo na pristup/sudjelovanje takvom događanju. S druge strane, Entrio sustav namijenjen je i Kupcima koji žele pribaviti pravo na pristup određenom događanju prema svome izboru te im je za taj pristup potreban **akreditiv (ulaznica)** kojim će se na dan događanja legitimirati Organizatoru. Sustav Entrio je stoga namijenjen i Kupcima na način da za iste vrši uslugu generiranja i izdavanja akreditiva (ulaznice) za pristup odabranom događanju Organizatora.

Korisnik je svaki posjetitelj sustava Entrio, uključujući Organizatora i Kupca.

Entrio je platforma kojom se omogućava i olakšava sklapanje ugovora između kupaca i organizatora. Organizator je osoba koja je odgovorna za proizvod i/ili uslugu koju kupac pribavlja na Entrio platformi. ENTRIO je samo tehnički operator platforme.

Prema tome, ugovorne obveze prema potrošačima koji koriste Entrio Platformu za stjecanje prava na pristup događanju se dijele između: (A) organizatora događanja (osobe koja nudi svoju uslugu/pravo prisustvovanja na događanju i eventualno proizvode tj. promotivne artikle) u vezi s njegovom ponudom usluge održavanja događanja te **(B) društva ENTRIO** u domeni njegovih obveza kao pružatelja usluge Entrio platforme i/ili sustava Entrio.

Ovaj dokument je elektronički ugovor između Entria i Korisnika te njegovim prihvaćanjem obje strane prihvaćaju sva prava, obaveze i odgovornosti koje su u njemu navedene.

2 Registracija korisničkog profila

Za kupnju bilo kojeg proizvoda ili usluge ponuđenih na sistemu Entrio od Korisnika se zahtijeva prethodno otvaranje korisničkog profila (registracija). Otvaranje korisničkog profila je neophodno kako bi

Korisnik imao lagan i jednostavan pristup ispisu narudžbi, pregledu ranijih kupovina te kako bi lako uređivao svoje postavke.

Registracijom odn. otvaranjem korisničkog profila, kupnjom ili preuzimanjem ulaznica na sistemu Entrio smatra se da je Korisnik ove Uslove prodaje i Opšte uslove korištenja u cijelosti pročitao, razumio i prihvatio.

3 Promjene uslova

Entrio zadržava pravo da u bilo kojem trenutku, i bez prethodne obavijesti, ukoliko to smatra potrebnim, ukine ili izmijeni ovdje navedene Uslove prodaje. Stoga, savjetujemo Korisnike da s vremena na vrijeme ponovno pročitaju informacije sadržane u Uslovima prodaje kako bi ostali informisani o takvim promjenama. Napominjemo da ukoliko dođe do promjena u Uslovima prodaje te Korisnik nastavi koristiti sistem Entrio, podrazumijeva se da je nove Uslove u cijelosti pročitao, razumio i prihvatio.

4 Kupnja usluge Organizatora te generiranje i izdavanje ulaznica/akreditiva

Entrio nije vlasnik, niti se nalazi u posjedu proizvoda/usluga koje promotivno nudi putem svojih stranica, pa stoga ne može ni biti odgovoran za potencijalne manjkavosti ili bilo kakve druge probleme koji mogu nastati prilikom korištenja usluga koje nudi.

Entrio je posrednik u prodaji ulaznica i ostalih proizvoda/usluga za Organizatore i promotore događaja. Ulaznica kupljena na sustavu Entrio se izdaje na ime Kupca ili ime koje Kupac navede, a vlasništvo je Organizatora i dokaz je o kupnji određenog proizvoda ili usluge.

Entrio nije vlasnik niti posjednik proizvoda niti pružatelj samih usluga ili organizator događanja koje se promotivno nude putem Stranica/Sistema Entrio. Sistem Entrio isključivo predstavlja elektroničku platformu za omogućavanje kupnje proizvoda/usluga/događanja Organizatora koje se promotivno nude putem Stranica/Sistema Entrio, te istovremeno, Entrio putem Sistema Entrio pruža Kupcima uslugu izdavanja ulaznica tj. akreditiva koji se u pravilu koriste za legitimaciju ovlasti prisustvovanja usluzi/proizvodu/događanju Organizatora na dan događanja.

Uslovi navedeni uz opis događanja koje nudi Organizator putem Sistema Entrio predstavljaju ponudu za sklapanje ugovora koju Kupac prihvata kupnjom usluge koristeći Sistem Entrio, a za koju ponudu Entrio ne odgovara te su svi uslovi iste određeni isključivo od strane Organizatora. Prema tome, Kupac prihvatom ponude Organizatora koja je navedena u Sistemu Entrio sklapa pravni posao kupoprodaje s Organizatorom te je Kupac stranka u tom pravnom odnosu.

Istovremeno, Kupac sklapa i pravni posao s Entriom kao pružateljem usluge korištenja Sustava Entrio za potrebe generiranja i izdavanja ulaznice tj. akreditiva za prisustvovanje događanju, sve sukladno ovim Opštim uslovima ugovora. Cijene usluga su izražene u konvertibilnim markama /KM/.

Za uslugu generiranja i izdavanja ulaznice/akreditiva, Entrio naplaćuje naknadu za istu uslugu. Navedena naknada je bespovratni iznos jednokratne naknade troškova nastalih Entriu za izdavanje ulaznice/akreditiva, uključujući uslugu elektronske obrade, generiranja, izdavanja i prodaje ulaznice/akreditiva. Entrio će za primljena sredstva izdati Kupcu račun koji će mu dostaviti na e-mail adresu koju je Kupac naznačio prilikom otvaranja korisničkog računa na Sistemu Entrio.

5 Plaćanje

Entrio Korisniku omogućuje kupnju putem bankovnih kartica. Uslugu procesuiranja plaćanja vrši WSPay sustav, ovlašten od Entria.

Ovisno o postavkama predmetnog događaja, plaćanje proizvoda/usluga na sustavu Entrio moguće je sljedećim karticama:

- MasterCard®
- Maestro®
- Visa (i Visa Electron)

Osim bankovnim karticama, ovisno o postavkama predmetnog događaja, ulaznice je moguće kupiti i bankovnom uplatom direktno na račun Imagis Media doo, prema uputama dobivenim na stranici za plaćanje.

Bankovna uplata se automatski onemogućuje 96 sati prije početka događaja, kako bi Entrio tvoju uplatu stigao na vrijeme evidentirati i poslati ti ulaznice.

U slučaju plaćanja bankovnom uplatom, sve rezervacije i ulaznice za koje nismo primili uplatu unutar 72 radna sata od trenutka rezervacije - bit će nepovratno otkazane.

6 Dostava ulaznica

Nakon uspješne kupnje Entrio ulaznice će Korisniku biti dostupne u digitalnom obliku u njegovom korisničkom profilu na sustavu Entrio i poslane na njegovu e-mail adresu. Ovisno o ponuđenim opcijama od strane Organizatora te odabranim opcijama od strane Kupca, Ulaznice mogu biti dostavljene i na druge načine poput dostave poštom.

7 Korištenje ulaznica

Kupac je dužan čuvati kupljene Entrio ulaznice, njihove serijske brojeve i barkodove te ih ne smije davati trećim osobama. Niti Entrio niti Organizator nisu odgovorni za ukradene, izgubljene, uništene ili kopirane Entrio ulaznice. Kupac je svjestan da ukoliko mu netko ukrade cijelu Entrio ulaznicu ili njezin serijski broj odnosno barkod, Organizator u određenim slučajevima ne može znati da je ta Ulaznica ukradena i smatrat će se da prva osoba koja uđe na događaj sa tom Ulaznicom, njezinim serijskim brojem ili barkodom - ima važeću Ulaznicu.

Pri ulasku na događaj, Organizator može provjeriti valjanost ulaznica Kupca na jedan od sljedećih načina:

- Provjerom osobnog dokumenta Kupca
- Vizualnom provjerom isprintane Entrio ulaznice
- Provjerom Entrio ulaznice na mobitelu Kupca
- Provjerom koda ulaznice (barkod, QR kod i sl.) putem posebnog čitača

S obzirom da Entrio ulaznica služi kao potvrda o kupnji, u nekim slučajevima će Kupac prije ulaska na događaj morati zamijeniti Entrio ulaznicu za stvarnu ulaznicu. Iako Entrio daje sve od sebe da olakša i pojednostavi proces ulaza na događaj, kako Kupcu tako i Organizatoru, kontrola ulaza je isključivo u nadležnosti Organizatora i Entrio nije odgovoran za taj proces.

Reprodukcija, prodaja ili trgovanje Ulaznicama je strogo zabranjena, osim ako nije izričito navedeno drugačije.

Bilo koji pokušaj upotrebe Ulaznice koji nije u skladu s ovim uvjetima i pravilima će rezultirati prestankom važenja te Ulaznice.

8 Povrat novca i pritužbe

Entrio ne organizira same događaje te ne može utjecati na njihovu organizaciju. Iz tog razloga Entrio nije odgovoran za povrat novca nego je to u nadležnosti Organizatora. Ipak, Entrio će učiniti sve što je moguće da u dogovoru sa Organizatorom Kupcu osigura povrat novca u slučaju odgode, otkazivanja događaja ili bitne promjene u programu odn. ključnim izvođačima.

Entrio nije dužan obavijestiti Kupce o nastalim promjenama poput odgode ili otkazivanja događaja.

Povrat iznosa novca plaćenog za pravo ulaza na događanje (ulaznicu) moguć je isključivo u slučaju otkazivanja događaja, promjene njegova termina ili u slučaju bitne promjene u programu odn. ključnim izvođačima. Povrat iznosa novca plaćenog za pravo ulaza na događanje (ulaznicu) nije moguć u slučaju osobnih razloga, poput bolesti, poslovnih obaveza, promjene mišljenja ili sl.

Kupac ulaznice 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 tačno određeno vrijeme odn. u određenom razdoblju.

U slučaju povrata novca, popratni troškovi poput troškova dostave, troškova transakcije ili vanjski troškovi Kupca vezanih uz putne troškove, noćenja i sl., Kupcu neće biti vraćeni i Kupac se slaže da ih neće potraživati od Entria.

Naknada za izdavanje ulaznice/akreditiva naplaćena od strane Entria je nepovratna naknada, čak i u slučaju otkazivanja događanja, budući je usluga generiranja i izdavanja ulaznice od strane Entria u cijelosti pružena čak i u slučaju otkazivanja događanja, a za koje otkazivanje Entrio ni u kojem slučaju ne može biti odgovoran.

Kupac prihvatanjem ovih uvjeta potvrđuje da je razumio ovu odredbu te da neće biti u mogućnosti ostvariti povrat naknade za generiranje i izdavanje ulaznice u slučaju otkazivanja događanja ili raskida njegova ugovora s Organizatorom zbog bilo kojeg drugog zakonitog razloga.

Kada se dogovori povrat novca za otkazani događaj Entrio će, ovisno o načinu kupnje/plaćanja, iznos cijene ulaznice umanjeno za popratne troškove (troškove dostave, transakcije, usluge itd.) vratiti Kupcu na kreditnu karticu ili bankovni račun odn. povrat novca će biti moguće ostvariti na prodajnom mjestu na kojem je ulaznica i kupljena.

Ukoliko se događaj ne održi odn. ukoliko nije dobio plaćeni proizvod/uslugu, Kupac je o tome dužan obavijestiti Entrio u roku od sedam (7) dana od predviđenog početka događaja odn. isporuke proizvoda/usluge.

Ukoliko Kupac u navedenom roku o nastaloj situaciji ne obavijesti Entrio, smatrat će se da je zadovoljan plaćenim proizvodom/uslugom odn. da je događaj održan te gubi pravo na povrat novca.

Sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača, korisnik može svoj pisani prigovor uputiti na e-mail adresu: info@entrio.ba ili poštom na adresu: Entrio.ba d.o.o., Kralja Petra Krešimira IV bb (SPC Rondo), 88000 Mostar, Bosna i Hercegovina. U prigovoru molimo da navedete Vaše ime, prezime i te e-mail ili

poštansku adresu za dostavu odgovora. Odgovor na prigovor dostavit ćemo u pisanom obliku najkasnije 15 dana od dana primitka prigovora.