

---

# Termini di vendita

Ultimo aggiornamento: 29 Aprile 2026

## 1 Service description

Entrio.ba d.o.o., Kralja Petra Krešimira IV bb (SPC Rondo), 88000 Mostar, Bosna i Hercegovina, JIB: 4228141330000 si occupa, tra l'altro, della fornitura di servizi digitali, servizi di mercato online, servizi di intermediazione online e servizi della società dell'informazione ai sensi delle fonti giuridiche nazionali ed europee applicabili.

ENTRIO ha sviluppato un sofisticato sistema informatico e un'interfaccia internet (piattaforma): [www.entrio.ba](http://www.entrio.ba), attraverso il quale la società ENTRIO svolge le proprie attività e fornisce i propri servizi di intermediazione online e altri servizi adeguati, il cui scopo principale è fornire ai visitatori interessati informazioni sugli eventi nel periodo futuro e, per gli eventi i cui biglietti sono venduti tramite [www.entrio.ba](http://www.entrio.ba), consentire agli acquirenti l'acquisizione/acquisto del diritto di accesso a un determinato evento (*event*) dall'organizzatore.

Le presenti Condizioni di vendita per gli Acquirenti si applicano esclusivamente agli eventi pubblicati sul sistema Entrio, per i quali la vendita dei biglietti avviene tramite il sistema Entrio. Ciò significa che le presenti Condizioni non si applicano agli eventi per i quali la vendita dei biglietti avviene in altro modo o in altro luogo. Per tali eventi è chiaramente indicato che la vendita dei biglietti non avviene tramite il sistema Entrio, bensì tramite terzi (un collegamento esterno indirizza gli Acquirenti al punto vendita).

Il sistema Entrio è destinato agli Organizzatori di eventi quali concerti, conferenze, festival, spettacoli, competizioni ed eventi simili, al fine di metterli in contatto con persone – Acquirenti – che tramite il sistema Entrio acquisteranno il diritto di accesso/partecipazione a tale evento. D'altra parte, il sistema Entrio è destinato anche agli Acquirenti che desiderano acquisire il diritto di accesso a un determinato evento di propria scelta e che necessitano di un accreditamento (biglietto d'ingresso) con il quale legittimarsi presso l'Organizzatore il giorno dell'evento. Il sistema Entrio è pertanto destinato anche agli Acquirenti, fornendo loro il servizio di generazione e rilascio dell'accREDITAMENTO (biglietto d'ingresso) per l'accesso all'evento prescelto dell'Organizzatore.

L'Utente è qualsiasi visitatore del sistema Entrio, inclusi l'Organizzatore e l'Acquirente.

Entrio è una piattaforma che consente e facilita la conclusione di contratti tra acquirenti e organizzatori. L'Organizzatore è la persona responsabile del prodotto e/o del servizio che l'acquirente acquisisce sulla piattaforma Entrio. ENTRIO è esclusivamente l'operatore tecnico della piattaforma.

Di conseguenza, gli obblighi contrattuali nei confronti dei consumatori che utilizzano la Piattaforma Entrio per l'acquisizione del diritto di accesso a un evento si ripartiscono tra: (A) l'organizzatore dell'evento (la persona che offre il proprio servizio/diritto di partecipazione all'evento ed eventualmente prodotti, ovvero articoli promozionali) in relazione alla sua offerta del servizio di organizzazione dell'evento e (B) la società ENTRIO nell'ambito dei propri obblighi in qualità di fornitore della piattaforma Entrio e/o del sistema Entrio.

Il presente documento è un contratto elettronico tra Entrio e l'Utente e, con la sua accettazione, entrambe le parti accettano tutti i diritti, gli obblighi e le responsabilità in esso indicati.

---

## 2 Registrazione del profilo utente

Per acquistare qualsiasi prodotto o servizio offerto nel Sistema Entrio, l'Utente è tenuto a prima aprire un profilo utente (registrazione). Aprire un profilo utente è necessario affinché l'Utente possa avere un accesso facile e semplice per stampare ordini, visualizzare acquisti precedenti e modificare facilmente le proprie impostazioni.

Regstrandosi o aprendo un profilo utente, acquistando o scaricando biglietti nel Sistema Entrio, si considera che l'Utente abbia letto, compreso e accettato in pieno queste Condizioni di Vendita e le Condizioni Generali di Utilizzo.

## 3 Modifiche alle condizioni

Entrio si riserva il diritto di revocare o modificare le Condizioni di Vendita qui presenti in qualsiasi momento, senza preavviso, se lo ritiene necessario. Pertanto, consigliamo agli Utenti di rileggere di tanto in tanto le informazioni contenute nelle Condizioni di Vendita per rimanere informati su tali cambiamenti. Si prega di notare che se ci sono cambiamenti nelle Condizioni di Vendita e l'Utente continua a utilizzare il Sistema Entrio, si intende che le nuove Condizioni siano state lette, comprese e accettate in pieno.

## 4 Acquisto del servizio dell'Organizzatore e emissione di biglietti/lettere di credito

Entrio non è il proprietario dei prodotti/servizi che offre attraverso i suoi siti, e quindi non può essere ritenuto responsabile per eventuali carenze o altri problemi che possono sorgere nell'utilizzo dei servizi offerti.

Entrio è un intermediario nella vendita di biglietti e altri prodotti/servizi per gli Organizzatori e i promotori dell'evento. Un biglietto acquistato nel Sistema Entrio è emesso a nome del Cliente o del nome specificato dal Cliente, ed è proprietà dell'Organizzatore ed è prova dell'acquisto di un particolare prodotto o servizio.

Entrio non è né il proprietario né il fornitore dei servizi stessi o l'organizzatore degli eventi offerti promozionalmente attraverso le Pagine/Sistema Entrio. Il Sistema Entrio rappresenta esclusivamente una piattaforma elettronica per consentire l'acquisto di prodotti/servizi/eventi degli Organizzatori che sono offerti promozionalmente attraverso le Pagine/Sistema Entrio, e allo stesso tempo, Entrio, attraverso il Sistema Entrio, fornisce ai clienti il servizio di emissione di biglietti, ovvero lettere di credito, generalmente utilizzate per legittimare l'autorità a partecipare al servizio/prodotto/evento dell'Organizzatore il giorno dell'evento.

Le condizioni indicate nella descrizione degli eventi offerti dall'Organizzatore attraverso il Sistema Entrio rappresentano un'offerta per la conclusione di un contratto che il Cliente accetta acquistando il servizio utilizzando il Sistema Entrio, per il quale l'offerta di Entrio non è responsabile e tutte le sue condizioni sono determinate esclusivamente dall'Organizzatore. Pertanto, accettando l'offerta dell'Organizzatore specificata nel Sistema Entrio, il Cliente stipula un contratto legale di vendita e acquisto con l'Organizzatore e il Cliente è parte di quella relazione legale.

Contemporaneamente, il Cliente stipula una transazione legale con Entrio come fornitore del Sistema Entrio ai fini della generazione e dell'emissione di biglietti, ovvero lettere di credito per partecipare all'evento, tutto in conformità con queste Condizioni Generali. I prezzi dei servizi sono espressi in BAM.

---

Entrio addebita una tariffa per il servizio di generazione ed emissione di un biglietto/lettera di credito. Questa tariffa è un importo non rimborsabile di rimborso una tantum dei costi sostenuti da Entrio per l'emissione del biglietto/lettera di credito, inclusi il servizio di elaborazione elettronica, generazione, emissione e vendita del biglietto/lettera di credito. Entrio emetterà una fattura al Cliente per i fondi ricevuti, che sarà inviata all'indirizzo e-mail specificato dal Cliente al momento dell'apertura di un account utente su Entrio.

## 5 Pagamento

Entrio consente all'Utente di effettuare acquisti con carte bancarie. Il servizio di elaborazione dei pagamenti è fornito dal sistema WSPay, autorizzato da Entrio.

A seconda delle impostazioni dell'evento in questione, il pagamento dei prodotti/servizi nel sistema Entrio è possibile con le seguenti carte:

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

Oltre alle carte bancarie, a seconda delle impostazioni dell'evento in questione, i biglietti possono anche essere acquistati tramite bonifico bancario direttamente sul conto di Entrio, secondo le istruzioni fornite sulla pagina di pagamento.

Il bonifico bancario viene automaticamente disabilitato 96 ore prima dell'inizio dell'evento, affinché Entrio possa registrare il vostro pagamento in tempo e inviarvi i biglietti.

In caso di pagamento tramite bonifico bancario, tutte le prenotazioni e i biglietti per i quali non abbiamo ricevuto il pagamento entro 72 ore lavorative dal momento della prenotazione saranno irrevocabilmente cancellati.

## 6 Consegna dei biglietti

Una volta completato l'acquisto con successo, i biglietti saranno resi disponibili all'Utente in forma digitale nel suo profilo utente sul sistema Entrio e inviati al suo indirizzo email. A seconda delle opzioni offerte dall'Organizzatore e delle opzioni selezionate dal Cliente, i biglietti possono essere consegnati anche in altri modi, come la consegna per posta.

## 7 Uso dei biglietti

L'acquirente è obbligato a conservare i biglietti Entrio acquistati, i loro numeri di serie e codici a barre e non può cederli a terzi. Né Entrio né l'Organizzatore sono responsabili per i biglietti Entrio rubati, persi, distrutti o copiati. L'Acquirente è consapevole che se qualcuno ruba il suo biglietto Entrio intero o il suo numero di serie o codice a barre, l'Organizzatore in alcuni casi potrebbe non sapere che il biglietto è stato rubato e sarà considerato che la prima persona che entra all'evento con quel biglietto, il suo numero di serie o codice a barre, possiede un biglietto valido.

All'ingresso dell'evento, l'Organizzatore può verificare la validità dei biglietti del Cliente in uno dei

---

seguenti modi:

- Verificando l'ID del Cliente
- Controllando visivamente il biglietto Entrio stampato
- Controllando il biglietto Entrio sul telefono mobile del Cliente
- Verificando il codice del biglietto (codice a barre, QR code, ecc.) tramite un lettore speciale

Poiché il biglietto Entrio funge da conferma d'acquisto, in alcuni casi il Cliente dovrà scambiare il biglietto Entrio per un biglietto effettivo prima di entrare all'evento. Sebbene Entrio si impegni a facilitare e semplificare il processo di ingresso all'evento sia per il Cliente che per l'Organizzatore, il controllo all'ingresso è responsabilità esclusiva dell'Organizzatore e Entrio non è responsabile del processo.

La riproduzione, la vendita o il commercio dei biglietti è severamente vietata, a meno che non sia espressamente indicato diversamente.

Qualsiasi tentativo di utilizzare un biglietto che non rispetta queste condizioni e termini comporterà la revoca di tale biglietto.

## 8 Rimborso e reclami

Entrio non organizza eventi e non può influenzarne l'organizzazione.

Per questo motivo, Entrio non è responsabile per il rimborso - questa è la responsabilità dell'Organizzatore. Tuttavia, Entrio farà tutto il possibile per garantire un rimborso in accordo con l'Organizzatore al Cliente in caso di posticipazione, annullamento degli eventi o cambiamenti significativi nel programma o nei principali esecutori.

Entrio non è tenuta a notificare ai Clienti eventuali cambiamenti come il posticipo o l'annullamento dell'evento.

**Il rimborso dell'importo pagato per il diritto di entrare all'evento (biglietto) è possibile solo in caso di annullamento dell'evento, cambio di data o in caso di cambiamenti significativi nel programma o nei principali esecutori. Il rimborso dell'importo pagato per il diritto di entrare all'evento (biglietto) non è possibile in caso di motivi personali, come malattia, obblighi lavorativi, cambio di opinione, ecc.**

In conformità con l'Art. 79, comma 1, vol. 12. Secondo la Legge sulla Protezione dei Consumatori, l'Acquirente non ha diritto alla risoluzione unilaterale del Contratto a Distanza (rimborso) poiché l'oggetto del contratto è la fornitura di servizi di svago, che avvengono in un momento specifico o in un periodo determinato.

In caso di rimborso, i costi accessori come spese di spedizione, costi di transazione o i costi esterni del Cliente legati a viaggi, alloggi, ecc., non saranno rimborsati al Cliente e il Cliente accetta di non richiederli a Entrio.

La tariffa di Entrio per il biglietto/lettera di credito è non rimborsabile, anche in caso di annullamento dell'evento, poiché il servizio di generazione e emissione di biglietti di Entrio è completamente fornito anche in caso di annullamento dell'evento, per cui Entrio non può in alcun caso essere responsabile.

Accettando questi termini e condizioni, il Cliente conferma di aver compreso questa disposizione e che non sarà in grado di ottenere un rimborso della tariffa per la generazione e l'emissione di un biglietto in caso di cancellazione o risoluzione del suo contratto con l'Organizzatore per qualsiasi altro motivo legittimo.

---

Quando un rimborso è concordato per un evento annullato, Entrio, a seconda del metodo di acquisto/pagamento, restituirà il prezzo del biglietto meno i costi associati (spese di spedizione, transazioni, servizi, ecc.) al Cliente sulla carta di credito o su un conto bancario oppure il rimborso non sarà possibile richiederlo al punto vendita, ma solo tramite il modulo Internet disponibile alla pagina [www.entrio.ba/it/refund](http://www.entrio.ba/it/refund).

Se l'evento non si svolge o se il Cliente non riceve un prodotto/servizio pagato, il Cliente è tenuto a informare Entrio entro sette (7) giorni dalla data prevista di inizio dell'evento o dalla consegna del prodotto/servizio. Se il Cliente non informa Entrio sulla situazione entro il periodo specificato, sarà considerato soddisfatto del prodotto/servizio pagato, ovvero che l'evento si è svolto e perde il diritto a un rimborso.

A norma dell'articolo 10 della Legge sulla Protezione dei Consumatori, l'utente può inviare il suo reclamo scritto all'indirizzo email: [info@entrio.ba](mailto:info@entrio.ba) o per posta al seguente indirizzo: Entrio.ba d.o.o., Kralja Petra Krešimira IV bb (SPC Rondo), 88000 Mostar, Bosna i Hercegovina. Nel reclamo, si prega di fornire nome, cognome e indirizzo email o postale per la consegna delle risposte. Presenteremo una risposta al reclamo per iscritto entro 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo.