
Termini di vendita

Data dell'ultima modifica: 29.04.2026.

1 Descrizione del servizio

La società Entrio tehnologije d.o.o., Zagabria, Radnička cesta 54, OIB (codice fiscale): 30513194761, MBS: 080772947, iscritta nel registro delle imprese del Tribunale commerciale di Zagabria (di seguito: "**ENTRIO**"), 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 web (piattaforma): www.entrio.hr, attraverso il quale ENTRIO svolge le proprie attività e fornisce i propri servizi di intermediazione online e altri servizi adeguati il cui scopo principale è consentire ai visitatori interessati di ottenere informazioni sugli eventi in programma e, per gli eventi i cui biglietti sono venduti tramite www.entrio.hr, 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, in un 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 le persone – **Acquirenti** – che acquisteranno il diritto di accesso/partecipazione a tali eventi tramite il Sistema Entrio. D'altra parte, il sistema Entrio è destinato anche agli Acquirenti che desiderano acquisire il diritto di accesso a un determinato evento di loro scelta e che necessitano di un **accreditamento (biglietto)** per tale accesso, con il quale si identificheranno presso l'Organizzatore il giorno dell'evento. Il Sistema Entrio è pertanto destinato anche agli Acquirenti in quanto fornisce loro il servizio di generazione e rilascio di accreditamenti (biglietti) per l'accesso all'evento prescelto dell'Organizzatore.

Un **Organizzatore** è qualsiasi visitatore del sistema Entrio che ha inserito con successo il proprio prodotto/servizio/evento nel sistema Entrio con l'obiettivo di promuovere e/o vendere il suddetto prodotto/servizio/evento.

Un **Acquirente** è qualsiasi visitatore del sistema Entrio che è giunto sulle Pagine con l'intenzione di informarsi e/o acquistare un prodotto/servizio offerto sul sistema Entrio. L'Acquirente nel Sistema Entrio può essere o non essere un "consumatore". Lo status di consumatore durante le interazioni nel Sistema Entrio può essere attribuito solo a una persona che è (a) una persona fisica e che (b) agisce al di fuori della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale. Nessuno di età inferiore a 16 anni può essere Acquirente nel Sistema Entrio. ENTRIO consentirà, all'interno della piattaforma, durante la realizzazione di una determinata transazione, di scegliere se si agisce come consumatore (account privato) o nell'ambito della propria attività professionale, ovvero in rappresentanza di una determinata società o soggetto di mercato (richiedendo una fattura R1). Quando l'Acquirente agisce nell'ambito della propria attività professionale, ossia nell'acquisto del diritto di accesso all'evento di un determinato organizzatore effettua la transazione in rappresentanza di una persona giuridica o soggetto di mercato e pertanto richiede l'emissione di una fattura R1, tale soggetto non può essere considerato consumatore e non saranno applicabili le norme a tutela dei consumatori.

Un **Utente** è qualsiasi visitatore del sistema Entrio, inclusi Organizzatori e Acquirenti.

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 unicamente l'operatore tecnico della piattaforma.

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

2 Registrazione del profilo utente

Per l'acquisto di qualsiasi prodotto o servizio offerto sul sistema Entrio, all'Utente è richiesta la preventiva apertura di un profilo utente (registrazione). L'apertura di un profilo utente è necessaria affinché l'Utente abbia un accesso facile e semplice alla stampa degli ordini, alla consultazione degli acquisti precedenti e per gestire agevolmente le proprie impostazioni.

Con la registrazione, ossia l'apertura di un profilo utente, l'acquisto o il download di biglietti sul sistema Entrio, si ritiene che l'Utente abbia letto, compreso e accettato integralmente le presenti Condizioni di Vendita e le Condizioni Generali di Utilizzo.

3 Modifiche alle condizioni e moderazione dei contenuti

Entrio si riserva il diritto di, in qualsiasi momento e senza preavviso, qualora lo ritenga necessario, sopprimere o modificare le Condizioni di Vendita qui indicate. Pertanto, consigliamo agli Utenti di rileggere di tanto in tanto le informazioni contenute nelle Condizioni di Vendita per rimanere informati su tali modifiche. Precisiamo che qualora vengano apportate modifiche alle Condizioni di Vendita e l'Utente continui ad utilizzare il sistema Entrio, si presume che l'Utente abbia letto, compreso e accettato integralmente le nuove Condizioni.

Entrio può rimuovere o limitare l'accesso ai contenuti della piattaforma, incluso l'account utente dell'acquirente, se lo stesso viola le normative applicabili, le presenti Condizioni Generali, i diritti di terzi o gli standard di sicurezza della piattaforma. Le decisioni sulla rimozione dei contenuti possono essere adottate in modo automatizzato, con diritto dell'utente di presentare reclamo tramite il canale disponibile all'indirizzo info@entrio.hr.

4 Acquisto tramite il Sistema Entrio – prezzi dei biglietti e pagamenti aggiuntivi per altri servizi

4.1. Utilizzando i Canali all'interno del Sistema Entrio, l'Acquirente può acquistare dall'Organizzatore il servizio dell'evento (biglietto) che l'Organizzatore organizza. In tal modo l'Acquirente, in relazione al servizio dell'evento, instaura un rapporto obbligatorio con l'Organizzatore.

4.2. Lo scopo del Sistema Entrio è descritto nella Sezione 1 del testo principale delle Condizioni Generali.

4.3. Il ruolo di Entrio è descritto nel testo principale delle Condizioni Generali, in particolare nelle Sezioni 1 e 6 dello stesso. In sostanza, l'Acquirente riconosce ed è consapevole che Entrio non è l'organizzatore degli eventi offerti (biglietti) nel Sistema Entrio (salvo che sia espressamente indicato come organizzatore nel campo apposito sulla pagina dell'evento).

4.4. Mediante l'utilizzo della Piattaforma e/o di altri segmenti del Sistema Entrio, l'Acquirente, per propria scelta e su propria richiesta, ordina e acquista il servizio dell'evento dell'Organizzatore (biglietto) o acquisisce in altro modo un biglietto, ossia il diritto di accesso all'evento di un determinato Organizzatore.

4.5. L'Acquirente utilizza all'interno del Sistema Entrio specifiche opzioni e funzionalità del Sistema Entrio, in particolare della Piattaforma Entrio, destinate alla realizzazione della transazione contrattuale Acquirente-Organizzatore – ossia, l'Acquirente utilizza la Piattaforma e altri servizi che Entrio fornisce agli Acquirenti e agli utenti nell'ambito del Sistema Entrio (ad es. elaborazione degli ordini, elaborazione dei pagamenti, generazione dei biglietti, garanzia sistematica dell'accesso ai biglietti, supporto all'Acquirente, ecc.).

4.6. L'Acquirente si trova pertanto, in relazione ai servizi della società Entrio, compresi i servizi a pagamento della Piattaforma Entrio in qualità di mercato online con le sue funzionalità, in un rapporto obbligatorio separato con la società Entrio. I servizi Entrio sono servizi autonomi, compresi i servizi della Piattaforma, che vengono utilizzati separatamente e la cui esecuzione inizia immediatamente al completamento della transazione sulla Piattaforma o altrove nel Sistema Entrio. In quanto tale, il servizio Entrio è separabile dal servizio principale di organizzazione dell'evento fornito dall'Organizzatore.

4.7. Pertanto, l'importo totale da pagare per le transazioni nel Sistema Entrio e presso i punti vendita Entrio è composto da:

- il prezzo del servizio dell'evento (biglietto) dell'Organizzatore, nonché
- il prezzo del servizio a pagamento della Piattaforma Entrio e/o di altri servizi ENTRIO nell'ambito del Sistema Entrio, per ciascun biglietto acquistato (di seguito: Commissione di emissione del biglietto), nonché
- se e quando applicabile, qualsiasi altro pagamento aggiuntivo che l'Acquirente abbia espressamente scelto con un'azione attiva durante il completamento della transazione (ad es. pagamento per la consegna, pagamento per l'assicurazione, ecc.).

4.8. Il prezzo del servizio dell'evento (biglietto) è determinato dall'Organizzatore ed è un suo ricavo, mentre la Commissione di emissione del biglietto è un ricavo della società Entrio.

4.9. Pertanto, nel Sistema Entrio, prima dell'ordine con obbligo di pagamento, all'Acquirente viene comunicato chiaramente l'importo totale del pagamento che include: (a) il prezzo del servizio dell'evento (biglietto) determinato dall'Organizzatore, (b) il prezzo e la struttura della Commissione di emissione del biglietto e (c) eventuali altri pagamenti aggiuntivi scelti dall'Acquirente (ad es. assicurazione).

4.10. L'importo della Commissione di emissione del biglietto è il seguente:

- Per biglietti di valore fino a 15 EUR, la commissione consiste in una componente variabile pari al 10% del prezzo lordo di ogni singolo servizio dell'evento (biglietto).
- Per biglietti di valore superiore a 15 EUR, la commissione consiste in una componente fissa e una variabile – dove (A) la componente fissa è stabilita in 1 EUR per ogni biglietto ordinato, mentre (B) la componente variabile è stabilita in una percentuale del 3,5% applicata al prezzo

loro di ogni singolo servizio dell'evento (biglietto).

4.11. La Commissione di emissione del biglietto non è rimborsabile, salvo nel caso in cui si verifichi un caso di Modifica Sostanziale come definito nella Sezione 8 della presente sezione delle Condizioni Generali, ovvero nei casi in cui le Condizioni Generali conferiscono all'Acquirente il diritto di richiedere il rimborso del prezzo del servizio dell'evento (biglietto). La Commissione di emissione del biglietto non è in ogni caso rimborsabile quando la causa dell'inadempimento o del mancato utilizzo del servizio principale dell'evento è imputabile all'Acquirente, anche qualora in tale caso l'Organizzatore decida di concedere all'Acquirente il rimborso del prezzo del servizio principale dell'evento (biglietto).

4.12. Nulla nella presente sezione esclude o limita i diritti dell'Acquirente che gli spettano in virtù delle norme imperative.

5 Pagamento

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

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

- American Express®
- MasterCard®
- Maestro®
- Visa (e Visa Electron)
- Diners

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

Il bonifico bancario viene automaticamente disabilitato 96 ore prima dell'inizio dell'evento, affinché Entrio possa registrare il tuo pagamento in tempo e inviarti 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 annullati.

6 Consegna dei biglietti

Dopo un acquisto riuscito, i biglietti Entrio saranno disponibili per l'Utente in formato digitale nel suo profilo utente sul sistema Entrio e inviati al suo indirizzo e-mail. A seconda delle opzioni offerte dall'Organizzatore e delle opzioni selezionate dall'Acquirente, i biglietti possono essere consegnati anche con altre modalità, come la consegna postale.

In determinati casi, a seconda della politica commerciale dell'organizzatore i cui biglietti sono distribuiti da Entrio, **è possibile che i biglietti vengano consegnati all'acquirente poco prima dello svolgimento dell'evento** (delivery delay). L'Organizzatore determina tale politica a tutela degli acquirenti e dell'intero mercato. Si tratta di una pratica comune nell'organizzazione di eventi, in particolare per gli eventi ad alta domanda. Questo meccanismo serve come protezione contro l'accumulo massivo di biglietti da parte di

rivenditori e consente una distribuzione equa, nonché la prevenzione dell'uso di strumenti automatizzati per l'acquisto in massa. L'Acquirente riceverà una conferma di acquisto del biglietto, nonché una ricevuta per l'acquisto effettuato. L'Acquirente può fare affidamento sul fatto che il biglietto gli sarà consegnato tempestivamente prima dell'evento – a seconda del caso, ma al più tardi 24 ore prima dell'inizio dell'Evento – e che con esso si identificherà regolarmente all'ingresso della sede dell'evento specifico. Il ritardo nella consegna non costituisce motivo di risoluzione del contratto, e in eventuali casi di ritardo l'acquirente sarà informato con indicazione del tempo di consegna previsto.

In determinati casi, a seconda della politica commerciale dell'organizzatore i cui biglietti sono distribuiti da Entrio, è possibile che venga abilitata la consegna dei biglietti tramite SMS (*SMS delivery*) a fronte di un corrispettivo per tale servizio di consegna. L'importo del corrispettivo è indicato nel processo di acquisto al momento della scelta dell'opzione di consegna. Questo tipo di consegna richiede l'accesso a Internet. Con questo tipo di consegna, l'Acquirente riceverà via SMS un collegamento dove sono disponibili i biglietti acquisiti con l'acquisto dall'organizzatore. Aprendo il collegamento verranno visualizzati i biglietti da mostrare all'ingresso ai fini della scansione.

In ogni caso, il tempo di consegna dei biglietti può essere modificato senza preavviso agli acquirenti, qualora ciò sia richiesto dai protocolli di sicurezza.

7 Utilizzo dei biglietti

L'Acquirente è tenuto a custodire i biglietti Entrio acquistati, i relativi numeri di serie e codici a barre e non deve cederli a terzi. Né Entrio né l'Organizzatore sono responsabili per biglietti Entrio rubati, smarriti, distrutti o copiati. L'Acquirente è consapevole che qualora qualcuno gli sottragga l'intero biglietto Entrio o il relativo numero di serie o codice a barre, l'Organizzatore in determinati casi non può sapere che il Biglietto è stato rubato e si riterrà che la prima persona che accede all'evento con quel Biglietto, il relativo numero di serie o codice a barre, sia in possesso di un Biglietto valido.

All'ingresso dell'evento, l'Organizzatore può verificare la validità dei biglietti dell'Acquirente in uno dei seguenti modi:

- Verifica del documento d'identità dell'Acquirente
- Verifica visiva del biglietto Entrio stampato
- Verifica del biglietto Entrio sul telefono cellulare dell'Acquirente
- Verifica del codice del biglietto (codice a barre, codice QR, ecc.) tramite un lettore apposito

Dato che il biglietto Entrio funge da conferma d'acquisto, in alcuni casi l'Acquirente dovrà, prima dell'ingresso all'evento, scambiare il biglietto Entrio con il biglietto effettivo. Sebbene Entrio faccia del suo meglio per facilitare e semplificare il processo di ingresso all'evento, sia per l'Acquirente che per l'Organizzatore, il controllo degli accessi è di esclusiva competenza dell'Organizzatore e Entrio non è responsabile per tale processo.

La riproduzione, la vendita o il commercio di Biglietti è severamente vietato, salvo che sia espressamente indicato diversamente.

Qualsiasi tentativo di utilizzo del Biglietto non conforme alle presenti condizioni e regole comporterà l'annullamento della validità di tale Biglietto.

8 Rimborsi e reclami

Entrio non organizza gli eventi stessi e non può influire sulla loro organizzazione.

Per questo motivo Entrio non è responsabile per i rimborsi, essendo ciò di competenza dell'Organizzatore. Tuttavia, Entrio farà tutto il possibile per garantire, in accordo con l'Organizzatore, il rimborso all'Acquirente in caso di rinvio, annullamento dell'evento o modifica sostanziale del programma o degli artisti principali.

Entrio non è tenuto a informare gli Acquirenti delle modifiche intervenute quali rinvio o annullamento dell'evento.

Il rimborso dell'importo pagato per il diritto di accesso all'evento (biglietto) è possibile esclusivamente in caso di annullamento dell'evento, modifica della data o in caso di modifica sostanziale del programma o degli artisti principali. Il rimborso dell'importo pagato per il diritto di accesso all'evento (biglietto) non è possibile per motivi personali, quali malattia, impegni lavorativi, cambio di idea o simili.

Ai sensi dell'art. 86, comma 1, punto 12, della Legge sulla protezione dei consumatori, l'Acquirente non ha diritto al recesso unilaterale dal Contratto a distanza (rimborso) poiché l'oggetto del contratto è la fornitura di servizi legati al tempo libero, che si svolgono in un momento specifico o in un determinato periodo.

In caso di rimborso, i costi accessori quali spese di spedizione, costi di transazione o costi esterni dell'Acquirente relativi a spese di viaggio, pernottamenti ecc. non saranno rimborsati all'Acquirente e l'Acquirente accetta di non richiederli a Entrio.

La Commissione di emissione del biglietto/accredito addebitata da Entrio è una commissione non rimborsabile, anche in caso di annullamento dell'evento, poiché il servizio di generazione e rilascio del biglietto da parte di Entrio è stato integralmente fornito anche in caso di annullamento dell'evento, del quale annullamento Entrio non può in alcun caso essere ritenuto responsabile.

Con l'accettazione delle presenti condizioni, l'Acquirente conferma di aver compreso la presente disposizione e di non poter ottenere il rimborso della commissione per la generazione e il rilascio del biglietto in caso di annullamento dell'evento o di risoluzione del contratto con l'Organizzatore per qualsiasi altro motivo legittimo.

Quando viene concordato un rimborso per un evento annullato, Entrio, a seconda della modalità di acquisto/pagamento, restituirà l'importo del prezzo del biglietto al netto dei costi accessori (spese di spedizione, transazione, servizio ecc.) all'Acquirente sulla carta di credito o sul conto bancario; il rimborso non può essere richiesto presso un punto vendita, ma esclusivamente tramite il modulo Internet disponibile all'indirizzo www.entrio.hr/refund.

Qualora l'evento non si tenga o qualora l'Acquirente non abbia ricevuto il prodotto/servizio pagato, l'Acquirente è tenuto a informare Entrio entro sette (7) giorni dalla data prevista di inizio dell'evento o di consegna del prodotto/servizio.

Qualora l'Acquirente non informi Entrio della situazione entro il termine indicato, si riterrà che sia soddisfatto del prodotto/servizio pagato o che l'evento si sia tenuto e perderà il diritto al rimborso.

Ai sensi dell'articolo 10 della Legge sulla protezione dei consumatori, l'utente può inviare il proprio reclamo scritto all'indirizzo e-mail: info@entrio.hr o per posta all'indirizzo: Entrio tehnologije d.o.o., Strojarska cesta 20, 10000 Zagreb, Hrvatska. Nel reclamo vi preghiamo di indicare il Vostro nome, cognome e l'indirizzo e-mail o postale per la consegna della risposta. La risposta al reclamo sarà consegnata in forma scritta entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

9 Assicurazione dei biglietti

Nel processo di acquisto dei biglietti, agli acquirenti può essere offerta la possibilità di stipulare un'assicurazione dei biglietti tramite una compagnia assicurativa autorizzata – come servizio separato con un corrispettivo separato. Entrio agisce come intermediario assicurativo accessorio ai sensi delle normative vigenti. Tutti i termini e i diritti derivanti dal contratto di assicurazione sono definiti esclusivamente dalle condizioni specifiche di assicurazione dei biglietti della compagnia assicurativa interessata, che sono disponibili per la consultazione dell'utente prima della stipula dell'assicurazione e si applicano indipendentemente dalle presenti Condizioni Generali di Utilizzo. L'Acquirente, in qualità di potenziale assicurato, è tenuto a prendere autonomamente conoscenza delle condizioni generali di assicurazione prima dell'accettazione dell'offerta e della stipula del contratto di assicurazione. Entrio non è responsabile per i diritti e gli obblighi derivanti da tale contratto.

10 Limitazione di responsabilità e forza maggiore

Entrio fornisce un servizio di intermediazione per l'acquisto di biglietti e/o articoli promozionali tramite il sito web, e i prodotti sono consegnati e/o organizzati da terzi (ad es. organizzatori di eventi) o per loro conto. Entrio si impegna a garantire la disponibilità del sistema, ma non garantisce che il servizio sarà privo di interruzioni, errori o virus. In caso di problemi tecnici, Entrio si riserva il diritto di sospendere temporaneamente l'accesso alla piattaforma senza preavviso.

Entrio non assume responsabilità per l'adempimento degli obblighi contrattuali di terzi, salvo nella misura espressamente prevista dalla legge. Quando Entrio incassa per conto e in nome di un terzo (venditore/organizzatore), il contratto viene concluso direttamente tra l'Acquirente e il venditore. Entrio non è il venditore, non garantisce la consegna né la qualità dei prodotti o servizi, salvo diversa disposizione di legge. Entrio in qualità di piattaforma fornisce supporto tecnico e funge da intermediario nella comunicazione, ma non assume la responsabilità legale per l'adempimento degli obblighi del venditore.

Nella misura consentita dalle normative vigenti, **Entrio non risponde per:** (a) qualsivoglia danno consequenziale, indiretto o danno non patrimoniale, (b) mancato guadagno; (c) danni non direttamente causati dal dolo o dalla colpa grave di Entrio; (d) danni derivanti dal malfunzionamento di sistemi non sotto il diretto controllo della Piattaforma (ad es. connessione internet, servizi esterni di consegna o pagamento); (e) danni causati da terzi che tramite la piattaforma Entrio offrono o consegnano prodotti e servizi o partecipano al processo di consegna. Nulla nella presente clausola esclude o limita i diritti legali dei consumatori, compresi i diritti relativi ai difetti materiali ai sensi della Legge sulle obbligazioni e della Legge sulla protezione dei consumatori.

Nei casi in cui l'Acquirente di qualsiasi prodotto o servizio sulla piattaforma richieda una fattura R1 e pertanto non sia un consumatore, si applicano le esclusioni di responsabilità del paragrafo precedente, nella misura massima consentita dalla legge. In tali casi, se la situazione rientra nell'ambito di responsabilità di Entrio, l'entità della responsabilità per danni è limitata a un importo pari all'importo che tale acquirente ha pagato per il bene o biglietto specifico che stava acquisendo tramite la transazione, senza alcun altro costo.

Entrio non risponde per qualsivoglia ritardo nell'adempimento degli obblighi, inadempimento parziale o totale degli obblighi, né per qualsivoglia danno che possa derivare all'Acquirente, all'utente o a terzi, qualora tale ritardo o inadempimento sia conseguenza di circostanze che costituiscono forza maggiore ai sensi delle normative applicabili nella Repubblica di Croazia.

Per forza maggiore si intendono circostanze straordinarie e imprevedibili verificatesi dopo la conclusione del contratto, che non potevano essere prevenute, evitate o eliminate, e che ostacolano in modo significativo l'adempimento dell'obbligazione o ne rendono impossibile l'adempimento in tutto (*ad es. calamità naturali, guerra, attacchi terroristici, epidemie, pandemie, decisioni delle autorità competenti, interruzioni nelle reti di telecomunicazione o energetiche, attacchi informatici, errori tecnici, guasti al di fuori del controllo di Entrio, ecc.*).

Ciò include in particolare le situazioni in cui, a causa di forza maggiore, ad esempio: (a) non è possibile accedere alla piattaforma ed effettuare un acquisto, (b) l'annullamento o il rinvio dell'evento, (c) non è possibile effettuare la consegna dei biglietti, (d) si verificano ritardi nell'elaborazione dei pagamenti e/o nella conferma delle transazioni. In tali casi, Entrio compirà ragionevoli sforzi per informare gli utenti e gli Acquirenti della situazione e adottare misure ragionevoli per attenuare le conseguenze negative. Tuttavia, Entrio non è e non può essere ritenuto responsabile per qualsivoglia danno che possa eventualmente derivare da tali circostanze. Gli obblighi di Entrio saranno, nella misura applicabile, differiti per il periodo di durata della forza maggiore.

Ogni utente della piattaforma e Acquirente è tenuto a informarsi tempestivamente sullo stato degli eventi presso l'organizzatore, sulla piattaforma Entrio e/o pubblicamente, seguendo le comunicazioni ufficiali di Entrio e dell'organizzatore.

Nel caso di impossibilità di adempimento del servizio, ossia dell'obbligazione contrattuale assunta nei confronti dell'acquirente da parte dell'organizzatore/venditore, a seguito degli errori descritti, Entrio, su incarico del venditore/organizzatore, effettuerà lo storno e restituirà all'acquirente l'importo del prezzo pagato per il prodotto/servizio.

11 Articoli promozionali

In determinati casi, l'organizzatore dell'evento, in qualità di venditore, può richiedere una funzionalità speciale della piattaforma Entrio e consentire tramite essa la vendita di articoli promozionali (*merch; merchandise*) quali magliette, cappelli, portachiavi, vinili, CD e simili. In tal senso, Entrio in questi casi consente la creazione di un catalogo online non vincolante.

Il venditore è l'organizzatore indicato accanto all'opzione di acquisto degli articoli. Lì sono disponibili anche le informazioni di contatto dell'organizzatore per esigenze di reclami e lamentele. L'Organizzatore può avere proprie condizioni sul proprio sito web. Entrio agisce come intermediario, ossia la piattaforma come mercato online, consente e facilita la conclusione e l'adempimento di contratti tra organizzatore e acquirente e non assume responsabilità per gli obblighi derivanti da qualsiasi contratto concluso tra acquirente e organizzatore in qualità di venditore. Entrio può fornire servizi amministrativi in relazione agli articoli promozionali, ma l'organizzatore/venditore è colui che è responsabile per i dettagli e le descrizioni degli articoli promozionali e per le richieste e i reclami ad essi relativi.

Acquirente può essere qualsiasi persona fisica maggiorenne o persona giuridica. Gli Acquirenti che nel processo di acquisto richiedono una fattura R1 non possono essere considerati consumatori. L'acquisto avviene per via elettronica. Con la finalizzazione del processo di acquisto sulla piattaforma, l'Acquirente invia un ordine vincolante. Il contratto di compravendita è concluso al momento della ricezione della conferma di accettazione dell'ordine dell'Acquirente via e-mail o altro supporto durevole.

Il **Prezzo**, così come altri costi e opzioni a pagamento, sono indicati accanto a ogni articolo e nel passaggio finale prima dell'invio dell'ordine. Tutti i prezzi visualizzati nelle pagine dei prodotti sono in euro, escluse le spese di spedizione e IVA inclusa, salvo diversa indicazione sulle pagine. La ricevuta per

l'importo pagato dell'acquisto viene consegnata all'indirizzo e-mail che l'acquirente ha inserito durante la registrazione del profilo utente.

La **Consegna** degli articoli acquistati avviene tramite fornitori di servizi postali/corriere. **Gli ordini vengono consegnati esclusivamente all'interno della Repubblica di Croazia, salvo diversa indicazione sulla pagina di vendita stessa.** La consegna avviene all'indirizzo indicato durante il processo di acquisto. L'Acquirente è esclusivamente responsabile dell'esattezza dei dati inseriti nella piattaforma Entrio. In caso di ritardi nella consegna, danni o irregolarità, l'Acquirente può presentare un reclamo all'assistenza clienti all'indirizzo info@entrio.hr – Entrio cercherà di aiutare, ma Entrio non influisce sulla velocità e sull'efficienza del servizio di consegna, che è al di fuori del suo controllo. È riservato il diritto a consegne multiple per singolo ordine, qualora ciò sia opportuno per ragioni logistiche o altro relative alla merce ordinata, di cui Entrio o il venditore/organizzatore Vi informerà.

Per quanto riguarda l'acquisto di articoli promozionali (merch), l'acquirente che è anche consumatore ha il diritto, senza indicarne i motivi, di recedere unilateralmente dal contratto entro 14 (quattordici) giorni dalla data di ricevimento della merce, ai sensi della Legge sulla protezione dei consumatori. Ciò non è applicabile a (a) acquirenti persone giuridiche (fattura R1), (b) acquisto di biglietti, (c) articoli realizzati su ordinazione o personalizzati.

La **Dichiarazione di recesso unilaterale** viene inviata all'indirizzo e-mail dell'assistenza clienti: info@entrio.hr. Al ricevimento di una dichiarazione chiara e inequivocabile che richiama il relativo articolo della Legge sulla protezione dei consumatori, l'Acquirente effettua la restituzione del prodotto senza indugio, e al più tardi entro ulteriori 14 (quattordici) giorni dalla comunicazione del recesso. Al ricevimento della merce, Entrio processa il rimborso del prezzo dell'articolo restituito entro ulteriori 14 (quattordici) giorni dalla data di ricezione dell'articolo presso Entrio o l'organizzatore. **Il rimborso viene effettuato sul conto bancario dal quale è stato effettuato l'acquisto.**

Informazioni necessarie nella dichiarazione di recesso unilaterale:

- Testo della dichiarazione: *In conformità alle disposizioni delle condizioni generali e alla Legge sulla protezione dei consumatori, in relazione agli articoli di seguito specificati esercito il diritto di recesso unilaterale entro 14 giorni e chiedo che entro un massimo di 14 giorni dal ricevimento degli articoli restituiti mi venga rimborsato il prezzo pagato e il costo della consegna più economica offerta, sul conto bancario dal quale è stato effettuato l'acquisto.*
- Nome/descrizione dell'articolo
- Numero d'ordine / fattura
- Data dell'ordine
- Data di ricevimento della merce
- Nome e cognome del consumatore e firma se compilato su carta
- Indirizzo e-mail del consumatore
- Telefono (facoltativo)

L'acquirente deve effettuare la restituzione della merce entro il termine sopra indicato all'indirizzo indicato sulla pagina di vendita o all'indirizzo comunicato dall'assistenza clienti.

L'Acquirente è responsabile per qualsiasi diminuzione di valore della merce derivante dalla manipolazione della merce, ad eccezione di quella necessaria per accertare la natura, le caratteristiche e la funzionalità della merce.

Per quanto riguarda tutti i dati personali, si applica la politica sulla privacy di Entrio pubblicata

pubblicamente sulla piattaforma. Entrio si prende cura dei dati personali degli utenti garantendo che vengano utilizzati al minimo e solo nella misura necessaria per l'adempimento degli obblighi contrattuali e legali.

In caso di recesso unilaterale dal contratto:

- a. **L'Acquirente sostiene i costi diretti della restituzione della merce (costi postali/corriere);** la restituzione viene inviata all'indirizzo indicato nelle presenti condizioni generali;
- b. Il rimborso del prezzo pagato per l'articolo e dell'importo delle spese di spedizione (spedizione standard, opzione più economica) viene effettuato senza ritardo, e al più tardi entro 14 giorni dal ricevimento del prodotto restituito presso Entrio o l'organizzatore;
- c. Se l'Acquirente ha scelto un'opzione di consegna diversa da quella preselezionata nel processo di acquisto, ossia se ha scelto un'opzione di consegna più costosa, tale costo aggiuntivo non viene rimborsato né restituito.
- d. Il prodotto deve essere restituito nello stato in cui è stato consegnato, senza segni di utilizzo.

Nel caso in cui il prodotto ordinato non sia disponibile per qualsiasi motivo, è riservato il diritto di annullare l'ordine e risolvere il contratto per impossibilità di adempimento. L'Acquirente ne sarà immediatamente informato e l'importo versato gli sarà restituito senza indugio, al più tardi entro 7 giorni dalla data della comunicazione di risoluzione. Tale annullamento è considerato una risoluzione del contratto per impossibilità di adempimento ai sensi della Legge sulle obbligazioni e non costituisce violazione degli obblighi contrattuali.

Sulla piattaforma vengono visualizzate diverse opzioni di colore e/o forma e/o altre caratteristiche dei prodotti dell'organizzatore; tuttavia, si tratta in tutti i casi di rappresentazioni illustrative. Nonostante lo sforzo di rappresentare i prodotti il più fedelmente possibile, **sono possibili scostamenti nel colore, nella tonalità, nella texture, nelle proporzioni o in altri dettagli visivi** dovuti ad es. alle impostazioni dello schermo dell'Acquirente, alle differenze seriali nella produzione, ecc. Tali scostamenti minori non sono considerati un difetto materiale ai sensi delle leggi applicabili.

Le disposizioni previste nella presente sezione sono specifiche per l'acquisto di articoli promozionali e non possono essere applicate all'acquisto di biglietti.