
Pogoji prodaje

Datum zadnje spremembe: 29.04.2026.

1 Opis storitve

Gospodarska družba Entrio tehnologije d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 54, OIB (davčna številka): 30513194761, MBS: 080772947, vpisana v sodni register Trgovinskega sodišča v Zagrebu (v nadaljevanju: »ENTRIO«), se med drugim ukvarja z zagotavljanjem digitalnih storitev, storitev spletne tržnice, storitev spletnega posredovanja in storitev informacijske družbe v smislu veljavnih nacionalnih in evropskih pravnih virov.

ENTRIO je razvil sofisticiran računalniški sistem in spletni vmesnik (platformo): www.entrio.hr, prek katerega ENTRIO opravlja svoje dejavnosti in zagotavlja svoje storitve spletnega posredovanja ter druge ustrezne storitve, katerih glavni namen je zainteresiranim obiskovalcem omogočiti informacije o prihajajočih dogodkih ter za dogodke, za katere se vstopnice prodajajo prek www.entrio.hr, pridobitev/nakup pravice dostopa do določenega dogodka (event) od organizatorja. Ti Prodajni pogoji za Kupce veljajo samo za tiste dogodke, objavljene v sistemu Entrio, pri katerih se prodaja vstopnic za zadevni dogodek izvaja prek sistema Entrio. To pomeni, da se ti Pogoji ne uporabljajo za dogodke, pri katerih se prodaja vstopnic izvaja na drug način, na drugem mestu. Pri takšnih dogodkih je jasno navedeno, da se prodaja vstopnic ne izvaja prek sistema Entrio, temveč prek tretje osebe (zunanja povezava usmeri Kupce na prodajno mesto).

Sistem Entrio je namenjen **Organizatorjem** dogodkov, kot so koncerti, konference, festivali, predstave, tekmovanja in podobni dogodki, da se z njimi povežejo osebe – **Kupci** – ki bodo prek Sistema Entrio kupili pravico do dostopa/udeležbe na takšnem dogodku. Po drugi strani je sistem Entrio namenjen tudi Kupcem, ki želijo pridobiti pravico do dostopa do določenega dogodka po svoji izbiri in za ta dostop potrebujejo **akreditiv (vstopnico)**, s katero se bodo na dan dogodka izkazali Organizatorju. Sistem Entrio je torej namenjen tudi Kupcem na način, da zanje opravlja storitev generiranja in izdaje akreditivov (vstopnic) za dostop do izbranega dogodka Organizatorja.

Organizator je vsak obiskovalec sistema Entrio, ki je uspešno vnesel svoj proizvod/storitev/dogodek v sistem Entrio z namenom promocije in/ali prodaje navedenega proizvoda/storitve/dogodka.

Kupec je vsak obiskovalec sistema Entrio, ki je prišel na Strani z namenom, da se informira in/ali kupi proizvod/storitev, ponujeno v sistemu Entrio. Kupec v Sistemu Entrio je lahko ali pa ni »potrošnik«. Status potrošnika pri interakcijah v Sistemu Entrio ima lahko samo oseba, ki je (a) fizična oseba in ki (b) deluje zunaj svoje trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti. Nihče, mlajši od 16 let, ne more biti Kupec v Sistemu Entrio. ENTRIO bo v okviru platforme, med izvajanjem določene transakcije, omogočil, da izbereš, ali deluješ kot potrošnik (zasebni račun) ali iz svoje poklicne dejavnosti, oziroma v zastopanju določene družbe ali tržnega subjekta (z zahtevo za R1 račun). Kadar Kupec nastopa iz svoje poklicne dejavnosti, tj. pri nakupu pravice dostopa do dogodka določenega organizatorja opravi transakcijo v zastopanju pravne osebe ali tržnega subjekta in zato zahteva izdajo R1 računa, se tak ne more šteti za potrošnika in zanj ne veljajo predpisi o varstvu potrošnikov.

Uporabnik je vsak obiskovalec sistema Entrio, vključno z Organizatorji in Kupci.

Entrio je platforma, ki omogoča in olajša sklepanje pogodb med kupci in organizatorji. Organizator je oseba, ki je odgovorna za proizvod in/ali storitev, ki jo kupec pridobi na platformi Entrio. ENTRIO je samo tehnični upravljavec platforme.

Skladno s tem se pogodbene obveznosti do potrošnikov, ki uporabljajo Platformo Entrio za pridobitev

pravice dostopa do dogodka, delijo med: **(A) organizatorja dogodka** (osebo, ki ponuja svojo storitev/pravico do udeležbe na dogodku in morebitne izdelke, tj. promocijske artikle) v zvezi z njeno ponudbo storitve izvedbe dogodka ter **(B) družbo ENTRIO** na področju njenih obveznosti kot ponudnika storitve platforme Entrio in/ali sistema Entrio.

Ta dokument je elektronska pogodba med Entriom in Uporabnikom ter z njegovim sprejetjem obe strani sprejmeta vse pravice, obveznosti in odgovornosti, ki so v njem navedene.

2 Registracija uporabniškega profila

Za nakup katerega koli proizvoda ali storitve, ponujene v sistemu Entrio, se od Uporabnika zahteva predhodno odprtje uporabniškega profila (registracija). Odprtje uporabniškega profila je nujno, da ima Uporabnik enostaven dostop do izpisov naročil, pregleda preteklih nakupov ter da z lahkoto upravlja svoje nastavitve.

Z registracijo oziroma odprtjem uporabniškega profila, nakupom ali prevzemom vstopnic v sistemu Entrio se šteje, da je Uporabnik te Prodajne pogoje in Splošne pogoje uporabe v celoti prebral, razumel in sprejel.

3 Spremembe pogojev in moderiranje vsebin

Entrio si pridržuje pravico, da kadar koli in brez predhodnega obvestila, če to šteje za potrebno, ukine ali spremeni tu navedene Prodajne pogoje. Zato svetujemo Uporabnikom, da občasno znova preberejo informacije, vsebovane v Prodajnih pogojih, da ostanejo obveščeni o takšnih spremembah. Opozarjamo, da če pride do sprememb Prodajnih pogojev in Uporabnik nadaljuje z uporabo sistema Entrio, se šteje, da je nove Pogoje v celoti prebral, razumel in sprejel.

Entrio lahko odstrani ali omeji dostop do vsebin platforme, vključno z uporabniškim računom kupca, če le-te kršijo veljavne predpise, te Splošne pogoje, pravice tretjih oseb ali varnostne standarde platforme. Odločitve o odstranitvi vsebin se lahko sprejemajo avtomatizirano, pri čemer ima uporabnik pravico do ugovora prek razpoložljivega kanala na info@entrio.hr.

4 Nakup prek Sistema Entrio – cene vstopnic in dodatna plačila za druge storitve

4.1. Z uporabo Kanalov v okviru Sistema Entrio lahko Kupec od Organizatorja kupi storitev dogodka (vstopnico), ki ga Organizator organizira. S tem Kupec v zvezi s storitvijo dogodka vzpostavi obligacijsko razmerje z Organizatorjem.

4.2. Namen Sistema Entrio je opisan v oddelku 1 osnovnega besedila Splošnih pogojev.

4.3. Vloga Entria je opisana v osnovnem besedilu Splošnih pogojev, zlasti v oddelkih 1 in 6 le-teh. V bistvu Kupec potrjuje, da je seznanjen in se zaveda, da Entrio ni organizator dogodkov, ki se ponujajo (vstopnice) v Sistemu Entrio (razen če je izrecno označen kot organizator v za to predvidenem polju na strani dogodka).

4.4. Z uporabo Platforme in/ali drugih segmentov Sistema Entrio Kupec po lastni izbiri ter na lastno zahtevo naroča in kupuje storitev dogodka Organizatorja (vstopnico) ali na drug način pridobi vstopnico, tj. pravico dostopa do dogodka določenega Organizatorja.

4.5. Kupec v okviru Sistema Entrio uporablja specifične opcije in funkcionalnosti Sistema Entrio, zlasti Platforme Entrio, namenjene izvedbi transakcije obligacijskega razmerja Kupec-Organizator – torej Kupec uporablja Platformo in druge storitve, ki jih Entrio zagotavlja Kupcem in uporabnikom v okviru Sistema Entrio (npr. obdelava naročil, obdelava plačil, generiranje vstopnic, sistematično zagotavljanje dostopa do vstopnic, podpora Kupcu itd.).

4.6. Kupec je zato v zvezi s storitvami družbe Entrio, vključno s plačljivimi storitvami Platforme Entrio kot spletne tržnice s svojimi funkcionalnostmi, v posebnem obligacijskem razmerju z družbo Entrio. Storitve Entrio so ločene storitve, vključno s storitvami Platforme, ki se ločeno uporabljajo in katerih izvajanje se začne takoj ob zaključku transakcije na Platformi ali drugje v Sistemu Entrio. V tem smislu je storitev Entrio ločljiva od glavne storitve izvedbe dogodka, ki jo zagotavlja Organizator.

4.7. Zato se skupni znesek za plačilo pri transakcijah v Sistemu Entrio in na Entrio prodajnih mestih oblikuje iz:

- cene storitve dogodka (vstopnice) Organizatorja ter
- cene za plačljivo storitev Platforme Entrio in/ali drugih storitev ENTRIO v okviru Sistema Entrio, in sicer za vsako posamezno kupljeno vstopnico (v nadaljevanju: Nadomestilo za izdajo vstopnice) ter
- če in kadar je to veljavno, katerega koli drugega dodatnega plačila, ki bi ga Kupec ob sklenitvi transakcije izrecno z aktivnim dejanjem izbral (npr. plačilo za dostavo, plačilo za zavarovanje ipd.).

4.8. Cena storitve dogodka (vstopnice) je določena s strani Organizatorja in je njegov prihodek, medtem ko je Nadomestilo za izdajo vstopnice prihodek družbe Entrio.

4.9. Zato se Kupcu v Sistemu Entrio pred naročilom z obveznostjo plačila jasno sporoči skupni znesek plačila, ki vključuje: (a) ceno storitve dogodka (vstopnice), ki jo določi Organizator, (b) ceno in strukturo Nadomestila za izdajo vstopnice ter (c) morebitna druga dodatna plačila, ki jih je Kupec izbral (npr. zavarovanje).

4.10. Znesek Nadomestila za izdajo vstopnice znaša:

- Za vstopnice v vrednosti do 15 EUR nadomestilo sestoji iz spremenljivega dela v višini 10 % bruto cene vsake posamezne storitve dogodka (vstopnice).
- Za vstopnice v vrednosti nad 15 EUR nadomestilo sestoji iz stalnega in spremenljivega dela – pri čemer se (A) stalni del določi v višini 1 EUR za vsako naročeno vstopnico, medtem ko se (B) spremenljivi del določi v višini, ki ustreza odstotku 3,5 %, uporabljenem na bruto ceno vsake posamezne storitve dogodka (vstopnice).

4.11. Nadomestilo za izdajo vstopnice je nevračljivo, razen če nastopi primer Bistvene spremembe, kot je opredeljeno v oddelku 8 tega dela Splošnih pogojev, oziroma v primerih, ko Splošni pogoji dajejo Kupcu pravico zahtevati vračilo cene storitve dogodka (vstopnice). Nadomestilo za izdajo vstopnice je v vsakem primeru nevračljivo, kadar je razlog za neizpolnitev ali propad koriščenja glavne storitve dogodka na strani Kupca, četudi v takšnem primeru Organizator odloči odobriti Kupcu vračilo cene glavne storitve dogodka (vstopnice).

4.12. Nič v tem oddelku ne izključuje niti omejuje pravic Kupca, ki mu pripadajo po prisilnih predpisih.

5 Plačilo

Entrio Uporabniku omogoča nakup prek bančnih kartic. Storitve obdelave plačil izvaja sistem WSPay, pooblaščen s strani Entria.

Odvisno od nastavitve zadevnega dogodka je plačilo proizvodov/storitev v sistemu Entrio možno z naslednjimi karticami:

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

Poleg bančnih kartic je, odvisno od nastavitve zadevnega dogodka, vstopnice mogoče kupiti tudi z bančnim nakazilom neposredno na račun Entria, po navodilih, prejetih na strani za plačilo.

Bančno nakazilo se samodejno onemogoči 96 ur pred začetkom dogodka, da lahko Entrio tvoje plačilo pravočasno evidentira in ti pošlje vstopnice.

V primeru plačila z bančnim nakazilom bodo vse rezervacije in vstopnice, za katere nismo prejeli plačila v roku 72 delovnih ur od trenutka rezervacije, nepovratno preklicane.

6 Dostava vstopnic

Po uspešnem nakupu bodo Entrio vstopnice Uporabniku na voljo v digitalni obliki v njegovem uporabniškem profilu v sistemu Entrio in poslani na njegov e-poštni naslov. Odvisno od možnosti, ki jih ponudi Organizator, ter od možnosti, ki jih izbere Kupec, so vstopnice lahko dostavljene tudi na druge načine, kot je poštna dostava.

V posameznem primeru je, odvisno od poslovne politike organizatorja, katerega vstopnice Entrio distribuira, **mogoče, da bodo vstopnice kupcu dostavljene neposredno pred izvedbo dogodka** (delivery delay). Organizator takšno politiko določi za zaščito kupcev in celotnega trga. To je ustaljena praksa pri organizaciji dogodkov, zlasti pri zelo iskanih dogodkih. Ta mehanizem služi kot zaščita pred masovnim kopičenjem vstopnic s strani preprodajalcev ter omogoča pravično distribucijo in preprečevanje uporabe avtomatiziranih orodij za masovni nakup. Kupec bo prejel potrditev o nakupu vstopnice ter račun za opravljeni nakup. Kupec se lahko zanese, da mu bo vstopnica pravočasno dostavljena pred dogodkom – odvisno od primera, vendar najkasneje 24 ur pred začetkom Dogodka – ter da se bo z njo ustrezno izkazal na vhodu v prostor konkretnega dogodka. Zamuda pri dostavi ne predstavlja povoda za razprtje pogodbe, o morebitnih primerih zamude pa bo kupec obveščen z navedbo pričakovanega časa dostave.

V posameznem primeru je, odvisno od poslovne politike organizatorja, katerega vstopnice Entrio distribuira, mogoče, da bo omogočena dostava vstopnic prek SMS-a (*SMS delivery*) ob plačilu nadomestila za izvajanje takšne dostave. Znesek nadomestila je naveden v procesu nakupa ob odločanju o možnosti dostave. Ta vrsta dostave zahteva dostop do interneta. S to vrsto dostave bo Kupec prek SMS-a prejel povezavo, na kateri so na voljo vstopnice, pridobljene z nakupom od organizatorja. Z odprtjem povezave se prikažejo vstopnice, ki jih je treba pokazati na vhodu za namen skeniranja.

V vsakem primeru je čas dostave vstopnic mogoče spremeniti brez predhodnega obvestila kupcem, če to zahtevajo varnostni protokoli.

7 Uporaba vstopnic

Kupec je dolžan varovati kupljene Entrio vstopnice, njihove serijske številke in črtne kode ter jih ne sme dajati tretjim osebam. Niti Entrio niti Organizator nista odgovorna za ukradene, izgubljene, uničene ali kopirane Entrio vstopnice. Kupec se zaveda, da če mu nekdo ukrade celotno Entrio vstopnico ali njeno serijsko številko oziroma črtno kodo, Organizator v določenih primerih ne more vedeti, da je bila ta Vstopnica ukradena, in se bo štelo, da prva oseba, ki vstopi na dogodek s to Vstopnico, njeno serijsko številko ali črtno kodo, poseduje veljavno Vstopnico.

Ob vstopu na dogodek lahko Organizator preveri veljavnost vstopnic Kupca na enega od naslednjih načinov:

- S preverjanjem osebne dokumenta Kupca
- Z vizualnim preverjanjem natisnjene Entrio vstopnice
- S preverjanjem Entrio vstopnice na mobilnem telefonu Kupca
- S preverjanjem kode vstopnice (črtna koda, QR koda ipd.) s posebno čitalko

Glede na to, da Entrio vstopnica služi kot potrdilo o nakupu, bo Kupec v nekaterih primerih pred vstopom na dogodek moral zamenjati Entrio vstopnico za dejansko vstopnico. Čeprav Entrio stori vse, kar je v njegovi moči, da olajša in poenostavi postopek vstopa na dogodek tako za Kupca kot za Organizatorja, je nadzor vstopa izključno v pristojnosti Organizatorja in Entrio za ta postopek ni odgovoren.

Reprodukcija, prodaja ali trgovanje z Vstopnicami je strogo prepovedano, razen če ni izrecno navedeno drugače.

Vsak poskus uporabe Vstopnice, ki ni v skladu s temi pogoji in pravili, bo povzročil prenehanje veljavnosti te Vstopnice.

8 Vračilo denarja in pritožbe

Entrio ne organizira samih dogodkov in ne more vplivati na njihovo organizacijo.

Iz tega razloga Entrio ni odgovoren za vračilo denarja, temveč je to v pristojnosti Organizatorja. Kljub temu bo Entrio storil vse, kar je mogoče, da v dogovoru z Organizatorjem Kupcu zagotovi vračilo denarja v primeru predstavitve, odpovedi dogodka ali bistvene spremembe programa oziroma ključnih izvajalcev.

Entrio ni dolžan obvestiti Kupcev o nastalih spremembah, kot so predstavitve ali odpoved dogodka.

Vračilo zneska, plačanega za pravico vstopa na dogodek (vstopnico), je mogoče izključno v primeru odpovedi dogodka, spremembe njegovega termina ali v primeru bistvene spremembe programa oziroma ključnih izvajalcev. Vračilo zneska, plačanega za pravico vstopa na dogodek (vstopnico), ni mogoče iz osebnih razlogov, kot so bolezen, poslovne obveznosti, premislek ali podobno.

V skladu s čl. 86, odst. 1, tč. 12 Zakona o varstvu potrošnikov Kupec nima pravice do enostranskega odstopa od Pogodbe na daljavo (vračila denarja), saj je predmet pogodbe zagotavljanje storitev, povezanih s prostočasnimi dejavnostmi, ki se odvijajo v točno določenem času oziroma v določenem obdobju.

V primeru vračila denarja spremljajoči stroški, kot so stroški dostave, stroški transakcije ali zunanji stroški Kupca, povezani s potnimi stroški, prenočišči ipd., Kupcu ne bodo povrnjeni in Kupec se strinja, da jih ne bo zahteval od Entria.

Nadomestilo za izdajo vstopnice/akreditiva, ki ga zaračuna Entrio, je nevračljivo nadomestilo, tudi v primeru odpovedi dogodka, saj je storitev generiranja in izdaje vstopnice s strani Entria v celoti opravljena tudi v primeru odpovedi dogodka, za katero odpoved Entrio v nobenem primeru ne more biti odgovoren.

Kupec s sprejetjem teh pogojev potrjuje, da je razumel to določbo in da ne bo mogel pridobiti vračila nadomestila za generiranje in izdajo vstopnice v primeru odpovedi dogodka ali razdrtja svoje pogodbe z Organizatorjem iz katerega koli drugega zakonitega razloga.

Ko se dogovori vračilo denarja za odpovedan dogodek, bo Entrio, odvisno od načina nakupa/plačila, znesek cene vstopnice, zmanjšan za spremljajoče stroške (stroške dostave, transakcije, storitve itd.), vrnil Kupcu na kreditno kartico ali bančni račun; vračila ni mogoče zahtevati na prodajnem mestu, temveč izključno prek internetnega obrazca, dostopnega na naslovu www.entrio.hr/refund.

Če se dogodek ne izvede oziroma če Kupec ni prejel plačanega proizvoda/storitve, je Kupec dolžan o tem obvestiti Entrio v roku sedmih (7) dni od predvidenega začetka dogodka oziroma dobave proizvoda/storitve.

Če Kupec v navedenem roku o nastali situaciji ne obvesti Entria, se bo štelo, da je zadovoljen s plačanim proizvodom/storitvijo oziroma da se je dogodek izvedel, in izgubi pravico do vračila denarja.

V skladu s 10. členom Zakona o varstvu potrošnikov lahko uporabnik svojo pisno pritožbo naslovi na e-poštni naslov: info@entrio.hr ali po pošti na naslov: Entrio tehnologije d.o.o., Strojarska cesta 20, 10000 Zagreb, Hrvatska. V pritožbi vas prosimo, da navedete svoje ime, priimek ter e-poštni ali poštni naslov za dostavo odgovora. Odgovor na pritožbo bomo dostavili v pisni obliki najkasneje v 15 dneh od dneva prejema pritožbe.

9 Zavarovanje vstopnic

V procesu nakupa vstopnic je lahko kupcem omogočeno sklenitev zavarovanja vstopnic prek pooblaščenih zavarovalnic – kot posebna storitev s posebnim nadomestilom. Entrio deluje kot pomožni posrednik v zavarovanju v smislu veljavnih zakonskih predpisov. Vsi pogoji in pravice, ki izhajajo iz zavarovalne pogodbe, so opredeljeni izključno s posebnimi pogoji za zavarovanje vstopnic zadevne zavarovalnice, ki so uporabniku na voljo za vpogled pred sklenitvijo zavarovanja in se uporabljajo neodvisno od teh Splošnih pogojev uporabe. Kupec je kot potencialni zavarovanec dolžan se samostojno seznaniti s splošnimi pogoji zavarovanja pred sprejetjem ponudbe in sklenitvijo zavarovalne pogodbe. Entrio ne nosi odgovornosti za pravice in obveznosti iz te pogodbe.

10 Razmejitev odgovornosti in višja sila

Entrio zagotavlja storitev posredovanja pri nakupu vstopnic in/ali promocijskih artiklov prek spletne strani, proizvodi pa se dobavljajo in/ali organizirajo s strani tretjih oseb (npr. organizatorjev dogodkov) ali za njihov račun. Entrio se zavezuje zagotoviti razpoložljivost sistema, vendar ne jamči, da bo storitev brez prekinitev, napak ali virusov. V primeru tehničnih težav si Entrio pridržuje pravico dočasne ukinitve dostopa do platforme brez predhodnega obvestila.

Entrio ne prevzema odgovornosti za izpolnitev pogodbenih obveznosti tretjih oseb, razen v delu, v katerem je to izrecno predpisano z zakonom. Ko Entrio zaračunava v imenu in za račun tretje osebe (prodajalca/organizatorja), se pogodba sklene neposredno med Kupcem in prodajalcem. Entrio ni prodajalec, ne jamči za dostavo niti za kakovost proizvodov ali storitev, razen če zakon ne določa drugače. Entrio kot platforma zagotavlja tehnično podporo in posreduje v komunikaciji, ne prevzema pa

zakonske odgovornosti za izpolnitev obveznosti prodajalca.

V obsegu, ki ga dovoljujejo veljavni predpisi, **Entrio ne odgovarja za:** (a) kakršne koli posledične, posredne škode niti kakršno koli nepremoženjsko škodo, (b) izgubljeni dobiček; (c) škode, ki niso neposredno povzročene z namero ali hudo malomarnostjo Entria; (d) škode, nastale zaradi nedelovanja sistemov, ki niso pod neposrednim nadzorom Platforme (npr. internetna povezava, zunanji servisi za dostavo ali plačevanje); (e) škode, ki jih povzročijo tretje osebe, ki prek platforme Entrio ponujajo ali dobavljajo proizvode in storitve ali sodelujejo v procesu dostave. Nič v tej klavzuli ne izključuje niti omejuje zakonskih pravic potrošnikov, vključno s pravicami v zvezi z materialnimi napakami v skladu z Zakonom o obligacijskih razmerjih in Zakonom o varstvu potrošnikov.

V primerih, ko Kupec česar koli na platformi (proizvoda ali storitve) zahteva R1 račun in zato ni potrošnik, se uporabljajo izključitve odgovornosti iz prejšnjega odstavka, v največjem obsegu, ki ga dovoljuje zakon. V teh primerih, če je situacija v domeni odgovornosti Entria, se višina odgovornosti za škodo omejuje na znesek, enak znesku, ki ga je tak kupec plačal za konkretno blago ali vstopnico, ki jo je pridobival s transakcijo, brez kakršnih koli drugih stroškov.

Entrio ne odgovarja za kakršno koli zamudo pri izpolnitvi obveznosti, delno ali popolno neizpolnitev obveznosti, niti za kakršno koli škodo, ki bi lahko nastala Kupcu, uporabniku ali tretjim osebam, če je takšna zamuda ali neizpolnitev posledica okoliščin, ki predstavljajo višjo silo v smislu predpisov, veljavnih v Republiki Hrvaški.

Pod višjo silo se razumejo izredne in nepredvidljive okoliščine, ki so nastale po sklenitvi pogodbe, ki jih ni bilo mogoče preprečiti, se jim izogniti ali jih odpraviti, in ki bistveno otežujejo izpolnitev obveznosti ali onemogočajo njeno izpolnitev v celoti (*npr. naravne nesreče, vojna, teroristični napadi, epidemije, pandemije, odločitve pristojnih organov, prekinitve v telekomunikacijskih ali energetskih omrežjih, kibernetični napadi, tehnične napake, okvare, ki so zunaj nadzora Entria ipd.*).

To zlasti vključuje situacije, v katerih zaradi primera višje sile na primer: (a) ni mogoče dostopati do platforme in izvesti nakupa, (b) odpoved dogodka ali njegova prestavitve, (c) ni mogoče izvesti dostave vstopnic, (d) pride do zamud pri obdelavi plačil in/ali potrditve transakcij. Entrio bo v takšnih primerih vložil razumna prizadevanja, da obvesti uporabnike in Kupce o situaciji ter sprejel razumne ukrepe za zmanjšanje negativnih posledic. Vendar Entrio ni in ne more biti odgovoren za kakršno koli škodo, ki morebitno nastane zaradi takšnih okoliščin. Obveznosti Entria se bodo, v veljavnem obsegu, odložile za obdobje trajanja višje sile.

Vsak uporabnik platforme in Kupec je dolžan se pravočasno informirati o statusu dogodkov pri organizatorju, na platformi Entrio in/ali v javnosti, slediti uradnim obvestilom Entria in organizatorja.

V primeru nezmožnosti izpolnitve storitve, tj. pogodbene obveznosti, ki je bila prevzeta do kupca s strani organizatorja/prodajalca, in sicer zaradi opisanih napak, bo Entrio po nalogu prodajalca/organizatorja izvedel storno ter kupcu vrnil znesek cene, plačane za proizvod/storitev.

11 Promocijski artikli

V posameznem primeru lahko organizator dogodka, v vlogi prodajalca, zahteva posebno funkcionalnost platforme Entrio ter prek nje omogoči prodajo promocijskih artiklov (*merch; merchandise*), kot so npr. majice, kape, obeski za ključke, vinilne plošče, CD-ji in podobno. V tem smislu Entrio v takšnih primerih omogoča oblikovanje nezavezujočega spletnega kataloga.

Prodajalec je organizator, ki je označen ob možnosti nakupa artiklov. Tam so na voljo tudi kontaktni podatki organizatorja za namene reklamacij in pritožb. Organizator ima lahko svoje pogoje na svoji spletni strani. Entrio deluje kot posrednik, tj. platforma kot spletna tržnica, omogoča in olajšuje sklepanje in izpolnjevanje pogodb med organizatorjem in kupcem ter ne prevzema odgovornosti za obveznosti iz katere koli pogodbe, ki jo skleneta kupec in organizator kot prodajalec. Entrio lahko zagotovi administrativne storitve v zvezi s promocijskimi artikli, vendar je organizator/prodajalec tisti, ki je odgovoren za podrobnosti in opise promocijskih artiklov ter za poizvedbe in pritožbe v zvezi z njimi.

Kupec je lahko vsaka polnoletna fizična oseba ali pravna oseba. Kupci, ki v procesu nakupa zahtevajo R1 račun, se ne morejo šteti za potrošnike. Nakup se opravi po elektronski poti. Kupec s finalizacijo procesa nakupa na platformi pošlje zavezujočo naročilo. Kupoprodajna pogodba je sklenjena v trenutku prejema potrditve o sprejetju naročila Kupca prek e-pošte ali drugega trajnega medija.

Cena, pa tudi drugi stroški in možnosti ob plačilu, so navedeni ob vsakem artiklu ter v zadnjem koraku pred oddajo naročila. Vse prikazane cene na straneh proizvodov so v evrih, brez stroškov dostave in z vključenim DDV-jem, razen če je na straneh navedeno drugače. Račun za plačani znesek nakupa se dostavi na e-poštni naslov, ki ga je kupec vnesel ob registraciji uporabniškega profila.

Dostava kupljenih artiklov se izvaja prek ponudnikov poštnih/kurirskih storitev. **Naročila se dostavljajo samo znotraj Republike Hrvaške, razen če je na sami prodajni strani navedeno drugače.** Dostava se izvede na naslov, naveden v procesu nakupa. Kupec je izključno sam odgovoren za pravilnost podatkov, ki jih vnese v platformo Entrio. V primeru zamude pri dostavi, poškodbe ali nepravilnosti se lahko Kupec z reklamacijo obrne na uporabniško podporo na info@entrio.hr – Entrio bo poskušal pomagati, vendar Entrio ne vpliva na hitrost in učinkovitost dostavne službe, kar je zunaj njegovega nadzora. Pridržana je pravica do večkratnih dostav po posameznem naročilu, če je to primerno iz logističnih ali drugih razlogov za naročeno blago, o čemer vas bo Entrio ali prodajalec/organizator obvestil.

V zvezi z nakupom promocijskih artiklov (merch) ima kupec, ki je hkrati tudi potrošnik, pravico, brez navajanja razlogov, enostransko odstopiti od pogodbe v roku 14 (štirinajst) dni od dneva prevzema blaga, v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov. To ne velja za (a) kupce pravne osebe (R1 račun), (b) nakup vstopnic, (c) artikle, izdelane po naročilu, ali personalizirane artikle.

Izjava o enostranskem odstopu se pošlje na e-poštni naslov uporabniške podpore: info@entrio.hr. Po prejemu jasne in nedvoumne izjave, ki se sklicuje na ustrezni člen Zakona o varstvu potrošnikov, Kupec vrne proizvod brez odlašanja, in najkasneje v nadaljnjih 14 (štirinajstih) dneh od obvestila o odstopu. Po prejemu blaga Entrio obdela vračilo cene vrnjenega artikla v nadaljnjih 14 (štirinajstih) dneh od dneva prejema artikla pri Entriu ali organizatorju. **Vračilo se izvede na bančni račun, s katerega je bil nakup opravljen.**

Podatki, ki so potrebni v izjavi o enostranskem odstopu:

- Besedilo izjave: *V skladu z določbami splošnih pogojev ter Zakonom o varstvu potrošnikov v zvezi s spodaj navedenimi artikli uveljavljam pravico do enostranskega odstopa v roku 14 dni ter prosim, da mi najkasneje v roku 14 dni od prejema vrnjenih artiklov vrnete plačano ceno ter strošek najcenejše ponujene dostave na bančni račun, s katerega je bil nakup opravljen.*
- Naziv/opis artikla
- Številka naročila / računa
- Datum naročila
- Datum prejema blaga
- Ime in priimek potrošnika ter podpis, če se izpolni na papirju

-
- E-poštni naslov potrošnika
 - Telefon (neobvezno)

Kupec naj vrne blago v zgoraj navedenem roku na naslov, naveden na prodajni strani, ali na naslov, sporočen s strani uporabniške podpore.

Kupec je odgovoren za vsako zmanjšanje vrednosti blaga, ki je posledica ravnanja z blagom, razen tistega, ki je bilo potrebno za ugotavljanje narave, lastnosti in funkcionalnosti blaga.

V zvezi z vsemi osebnimi podatki velja politika zasebnosti Entria, javno objavljena na platformi. Entrio skrbi za osebne podatke uporabnikov in pazi, da se jih uporablja minimalno in le kolikor je nujno za izpolnitev pogodbenih in zakonskih obveznosti.

V primeru enostranskega odstopa od pogodbe:

- Kupec nosi neposredne stroške vračila blaga (stroške poštnine/kurirske službe);** vračilo se pošlje na naslov, naveden v teh splošnih pogojih;
- Vračilo cene, plačane za artikel, in zneska stroškov dostave (standardna dostava, najcenejša opcija) se izvede brez odlašanja, najkasneje v roku 14 dni od prejema vrnjenega proizvoda pri Entriu ali organizatorju;
- Če je Kupec izbral drugačno možnost dostave od tiste, ki je bila prednastavljena v procesu nakupa, oziroma če je izbral dražjo možnost dostave, se tak dodatni strošek ne nadomesti niti vrne.
- Proizvod mora biti vrnjen v stanju, v katerem je bil dostavljen, brez znakov uporabe.

V primeru, da naročeni proizvod iz katerega koli razloga ni na voljo, je pridržana pravica do preklica naročila in razdrtja pogodbe zaradi nezmožnosti izpolnitve. Kupec bo o tem takoj obveščen, vplačani znesek pa mu bo vrnjen brez odlašanja, najkasneje v roku 7 dni od dneva obvestila o razdrtju. Takšen preklic se šteje za razdrtje pogodbe zaradi nezmožnosti izpolnitve v skladu z Zakonom o obligacijskih razmerjih in ne predstavlja kršitve pogodbenih obveznosti.

Na platformi se prikazujejo različne opcije barv in/ali oblik in/ali drugih značilnosti proizvodov organizatorja; vendar gre v vseh primerih za ilustrativne prikaze. Kljub prizadevanjem za čim bolj zvesto prikazovanje proizvodov so **možna odstopanja v barvi, odtenku, teksturi, sorazmerjih ali drugih vizualnih podrobnostih** zaradi npr. nastavitve zaslona Kupca, serijskih razlik v proizvodnji itd. Takšna manjša odstopanja se ne štejejo za materialno napako v smislu veljavnih zakonov.

Določbe, predpisane v tem oddelku, so specifične za nakup promocijskih artiklov in se ne morejo uporabljati za nakup vstopnic.