
Pogoji prodaje

Datum spremembe: 27.04.2026.

1 Opis storitve

Entrio.si d.o.o. (v nadaljevanju "**Entrio**"), družba za prodajo in distribucijo vstopnic d.o.o., Kotnikova 5, 1000 Ljubljana, Slovenija, matična številka: 8316813000, davčna številka: SI 35440376 (zavezanec za DDV), elektronski naslov: info@entrio.si, vpisano v sodni register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani SRG: 2018/45191 (v nadaljevanju "**Entrio**")

se med drugim ukvarja z zagotavljanjem digitalnih storitev, storitev spletne tržnice, storitev spletnega posredovanja ter storitev informacijske družbe v smislu veljavnih nacionalnih in evropskih pravnih virov.

ENTRIO je razvil sofisticiran računalniški sistem in spletni vmesnik (platformo): www.entrio.si, prek katerega družba ENTRIO opravlja svoje dejavnosti ter zagotavlja svoje storitve spletnega posredovanja in druge ustrezne storitve, katerih glavni namen je zainteresiranim obiskovalcem omogočiti informacije o dogodkih v prihodnjem obdobju ter za dogodke, za katere se vstopnice prodajajo prek www.entrio.si, kupcem omogočiti pridobitev/nakup pravice dostopa do določenega dogodka (*event*) od organizatorja.

Ti Prodajni pogoji za Kupce veljajo izključno 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 ali na drugem mestu. Pri takih 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 dostopa do določenega dogodka po lastni izbiri in za ta dostop potrebujejo akreditiv (vstopnico), s katerim se bodo na dan dogodka izkazali Organizatorju. Sistem Entrio je torej namenjen tudi Kupcem na način, da zanje opravlja storitev generiranja in izdaje akreditiva (vstopnice) za dostop do izbranega dogodka Organizatorja.

Uporabnik je vsak obiskovalec sistema Entrio, vključno z Organizatorjem in Kupcem.

Entrio je platforma, ki omogoča in olajšuje 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 zgolj tehnični operater 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 udeležbe na dogodku in morebitne proizvode oziroma promocijske artikle) v zvezi z njegovo 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 njenim sprejetjem obe strani sprejmeta vse pravice, obveznosti in odgovornosti, ki so v njem navedene.

Organizator je vsak obiskovalec sistema Entrio, ki je uspešno vpisal svoj izdelek / storitev / dogodek v

sistem Entrio s ciljem promoviranja in / ali prodaje omenjenega izdelka / storitve / dogodka. Upoštevajte pa, da mora biti za distribucijo komercialnih vstopnic organizator pravna oseba.

Kupec je vsak obiskovalec sistema Entrio, ki je prišel na spletno stran z namenom obveščanja in / ali nakupa izdelka / storitve, ki je na voljo v sistemu Entrio.

Uporabnik je vsak obiskovalec sistema Entrio, vključno z organizatorji in kupci.

2 Registracija uporabniškega profila

Za nakup izdelkov ali storitev, ki so na voljo na sistemu Entrio se od uporabnika zahteva predhodna registracija uporabniškega profila (registracija). Odpiranje uporabniškega profila je bistvenega pomena, le tako bo imel uporabnik lahek in enostaven dostop do svojih opravljenih nakupov in naročil, ter možnost urejanja in spreminjanja svojih nastavitev.

Z registracijo ali z odpiranjem profila, nakupom ali prenosom vstopnic na sistemu Entrio se šteje, da je uporabnik v celoti prebral, razumel in sprejel te pogoje prodaje in splošne pogoje uporabe.

3 Sprememba pogojev

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Uporabnik je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost z njimi. Podjetje Entrio.si d.o.o. si pridržuje pravico, da splošne pogoje poslovanja spremeni, v medsebojnem razmerju pa veljajo tisti splošni pogoji poslovanja, ki so veljali v trenutku nakupa.

4 Nakup storitve organizatorja in izdajanje in generiranje akreditacije/vstopnice

Entrio je posrednik pri prodaji vstopnic in drugih izdelkov / storitev za organizatorje in promotorje dogodkov. Vstopnica, kupljena na sistemu Entrio, se izda za ime kupca ali ime, ki ga kupec določi in je last organizatorja ter je dokazilo o nakupu določenega izdelka ali storitve.

Entrio ni lastnik niti lastnik proizvoda niti ponudnik storitev ali organizator dogodka, katere so promocijsko ponujene preko Strani/Sistema Entrio. Sistem Entrio predstavlja izključno elektronsko platformo za omogočanje nakupa izdelka/storitve/dogodka Organizatorja, ki se promocijsko nudi preko Strani/Sistema Entrio, ter istočasno Entrio preko Sistema Entrio nudi Kupcem storitev izdaje vstopnice t. akreditacije, ki se v pravilu koristi za dokazilo pravice prisostvovanja storitvi/izdelku/dogodku Organizatorja na dan dogodka.

Navedeni pogoji z opisom dogodkov, ki jih Organizator ponuja preko sistema Entrio, predstavljajo ponudbo za sklenitev pogodbe, ki jo Kupec sprejme z nakupom storitve preko sistema Entrio, za katero Entrio ne odgovarja, vse pogoje pa določa izključno organizator. Kupec torej s sprejemom ponudbe Organizatorja, navedene v sistemu Entrio, vstopi v pravni posel z Organizatorjem, Kupec pa je v tem pravnem razmerju stranka.

Hkrati naročnik z Entrio kot ponudnikom storitve sklene pravno pogodbo za uporabo sistema Entrio za namene generiranja in izdaje vstopnice, to je akreditacije za pristop na dogodek, vse v skladu z Splošnimi pogoji. Cene storitev so izražene v evrih.

Za storitev generiranja in izdaje vstopnice/akreditacije Entrio ob nakupu vstopnic zaračuna

nadomestilo. Navedeno nadomestilo je znesek enkratnega nadomestila za stroške, ki jih ima Entrio z izdajo vstopnice/akreditacije, vključno s storitvijo elektronske obdelave, generiranja, izdaje in prodaje vstopnice/akreditacije. Za prejeta sredstva bo Entrio stranki izdal račun, ki bo dostavljen na elektronski naslov, ki ga je stranka navedla ob odprtju uporabniškega računa v sistemu Entrio. Od 24.02.2020. strošek izdaje vstopnic znaša 1,00 EUR na vstopnico.

5 Plačilo

Podjetje Entrio kupcem omogoča nakup z bančnimi karticami. Storitve in obdelavo plačil izvajajo sistemi WSPay in Revolut, ki jih je pooblastil Entrio.

Glede na nastavitve dogodka je plačilo izdelkov / storitev v sistemu Entrio mogoče z naslednjimi karticami:

- MasterCard®
- Maestro®
- Visa (in Visa Electron)
- RevolutPay

Poleg bančnih kartic lahko vstopnice kupite tudi z bančnim nakazilom, odvisno od nastavitve dogodka neposredno na račun Entria, v skladu z navodili na strani za plačilo.

Bančno plačilo je samodejno onemogočeno 96 ure pred začetkom dogodka, da lahko Entrio plačilo pravi čas evidentira in pošlje vstopnice.

V primeru bančnega plačila, bodo vse rezervacije in vstopnice, za katere nismo prejeli plačila znotraj 72 od trenutka rezervacije, nepovratno preklicane.

6 Dostop do vstopnic

Po uspešnem nakupu bodo Entrio vstopnice uporabnikom na voljo v digitalni obliki na njihovem uporabniškem profilu v sistemu Entrio in poslani na njihov e-poštni naslov. Stroški dostave naročila oziroma pošiljanja vstopnic znašajo 0,00 EUR.

Po oddaji naročila kupec na e-mail naslov, katerega je navedel ob registraciji ali v nakupnem procesu, prejme potrditveni e-mail, skupaj s podrobnostmi naročila. Vstopnice v .pdf obliki bo prejel ločeno na svoj e-mail, prav tako bo tudi račun o opravljeni storitvi prejel ločeno. Kupcu so vselej dostopni izčrpni podatki o statusu in vsebini naročila v njegovem osebni uporabniškem računu v zavihku "Moje vstopnice".

Vsako naročilo (kupoprodajna pogodba) kupca je shranjena v elektronski obliki na strežniku Entrio.si d.o.o. in je kupcu dostopna vedno z vpogledom na njegov osebni uporabniški račun v zavihku "Moje vstopnice".

7 Uporaba vstopnic

Kupec je dolžan hraniti kupljene vstopnice Entrio, njihove serijske številke in črtno kodo ter jih ne sme posredovati tretjim osebam. Za ukradene, izgubljene, uničene ali kopirane vstopnice ni odgovoren niti Entrio niti organizator. Kupec se mora zavedati, da če nekdo ukrade vstopnico, njeno serijsko številko ali

črtno kodo, organizator v nekaterih primerih ne more vedeti, da je bila ta vstopnica ukradena in zato ima prva oseba, ki vstopa v prireditve s to vstopnico, svojo serijsko številko ali črtno kodo, možnost izkoristiti vstopnico, vsi za tem pa ne.

Pri vstopu na dogodek lahko organizator preveri veljavnost vstopnice na enega od sledečih načinov:

- S preverjanjem osebne dokumenta stranke
- Vizualni pregled tiskanih vstopnic Entrio
- Preverjanje vstopnic Entrio na mobilnem telefonu kupca
- S posebnim bralnikom preveri vstopno kodo (črtno kodo, QR kodo itd.)

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

Vsak poskus uporabe vstopnic, ki niso v skladu s temi pogoji in pogoji, bo deaktiviral vstopnico.

8 Vračilo denarja za vstopnice

Razen če sta se pogodbeni stranki dogovorili drugače, potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet so storitve za prosti čas, pri katerih se podjetje zaveže, da bo izpolnilo svojo obveznost ob točno določenem datumu ali v točno določenem roku. V skladu z 12. točko 135. člena Zakona o varstvu potrošnikov namreč potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri storitvah za prosti čas, pri katerih se podjetje zaveže, da bo izpolnilo svojo obveznost ob točno določenem datumu ali v točno določenem roku. Glede na navedeno zakonsko izjemo, v skladu s katero potrošnik nima pravice do odstopa od nakupa vstopnic, so vsa naročila vstopnic obvezujoča. Vstopnic za vse prireditve v Sloveniji in tujini, ki so bile kupljene preko spletne strani www.entrio.si, ni mogoče vrniti in zanje zahtevati vračila denarja.

V primeru odpovedi prireditve ali spremembe datuma prireditve je za urejanje nastale situacije in vračilo denarja v vseh primerih odgovoren organizator prireditve. Ob nastanku navedenih okoliščin bo podjetje Entrio.si d.o.o. kupce vstopnic v najkrajšem možnem času obvestil o kontaktnih podatkih organizatorja in možnostih vračila denarja.

Entrio ne organizira dogodkov in ne more vplivati na njihovo organizacijo. Zaradi tega Entrio ni odgovoren za kakršna koli vračila, temveč je to naloga organizatorja. Entrio bo vseeno storil vse, da bo zagotovil vračilo v primeru spremembe datuma, odpovedi dogodkov ali bistvenih sprememb programa, ali ključnih izvajalcev. Podjetje Entrio.si d.o.o. ni dolžno obvestiti svojih strank o morebitnih spremembah posameznih dogodkov, vendar se po svojih najboljših močeh trudi, da to stori.

Vračilo denarja je mogoče izključno v primeru odpovedi dogodka, spremembe njegovega datuma ali v primeru pomembnih sprememb v programu kot so ključni izvajalci. Vračilo denarja ni mogoče v primeru osebnih težav, kot so bolezen, poslovne obveznosti, sprememba mnenja ali podobno.

V primeru nastalih stroškov ob vračilu denarja, kot so stroški dostave, transakcijski stroški ali zunanji stroški naročnika, ki se nanašajo na potne stroške, prenočitve itd., le ti ne bodo povrnjeni kupcu, s čemer se kupec strinja in soglaša, da jih ne bo zahteval od podjetja Entrio.

Ko se vračilo za odpovedan dogodek izvede, bo Entrio, odvisno od tega, kako je bil opravljen nakup / plačilo, znesek vrnil stranki na kreditno kartico ali bančni račun. Če se dogodek ni zgodil, oziroma če ni prejel plačanega izdelka / storitve, mora kupec v sedmih (7) dneh od pričakovanega pričetka dogodka,

dostave izdelkov / storitev o tem obvestiti podjetje Entrio.si d.o.o.. Če kupec v predpisanem roku ne obvesti podjetja Entrio, se šteje, da je zadovoljen s plačanim izdelkom / storitvijo ali da dogodek poteka in izgubi pravico do vračila.

9 Vračilo denarja za artikle

Potrošnik (navedeno velja izključno za fizične osebe, ki pridobijo artikel za namene izven svoje pridobitne dejavnosti) ima pravico, da v 14 dneh od prevzema artiklov prodajalcu sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Pri tem lahko potrošnika bremenijo le stroški iz 2. odst. 141. člena ZVPot-1. Rok se začne šteti en dan po datumu prevzema artiklov.

Zaradi varstva osebnih podatkov in zaščite uporabniških profilov se za veljaven odstop od pogodbe šteje le pisni odstop preko e-pošte ali pošte, s priloženim izpolnjenim obrazcem.

Vrnitev prejetih artiklov podjetju v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

Potrošnik mora artikel vrniti prodajalcu nepoškodovan in v nespremenjeni količini, razen če je artikel uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik. Če izdelke začnete uporabljati, pa si premislite, izgubite pravico do odstopa od pogodbe. Tudi sicer naj bodo izdelki, ki jih vračate, nerabljeni, nepoškodovani ter v originalno zaprti embalaži. Priporočamo vam, da izdelkov, pri katerih takoj po prejemu ugotovite, da barva, velikost ali katera izmed drugih lastnosti ni taka kot ste si predstavljali, ne odpirate v celoti ali jih sploh ne odprete, če je to mogoče. Pri odpiranju embalaže pazite, da embalaže ne poškodujete, ter da embalažo vključno z vso vsebino, ki je varovala vaš izdelek in posamezne dodatke, skrbno shranite vsaj pol leta od dneva prevzema, tako da bodo vaši stroški pri morebitnem vračilu čim manjši. Upoštevajte, da sami odgovarjate za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Potrošnik artiklov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Potrošnik sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Preizkušanje artikla, ki odstopa od navedenega, se šteje za uporabo artiklov, kar pomeni, da potrošnik s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila artiklov (ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku dostavne službe in je odvisen od tega ali gre za pošiljko/paket/tovor).

Če je potrošnik artikel že prejel in odstopi od pogodbe, ga mora vrniti Entrio.si d.o.o. ali osebi, ki jo je pooblastil Entrio.si d.o.o. za prevzem blaga, nemudoma oziroma najkasneje v roku 14 dni od poslanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa). Pri prodajnih pogodbah lahko podjetje zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če Entrio.si d.o.o. ponudi možnost, da sam prevzame vrnjeno blago.

Vračilo opravljenih vplačil bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Pri odstopu od pogodbe, kjer je bil koriščen bonus, koda za popust ali promocijska koda, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se uporabniku ne vrnejo. Na TRR uporabnika se vrne le znesek vstopnic. Darilni bon se pri odstopu od pogodbe upošteva kot plačilno sredstvo in vrne uporabniku na TRR.

V izjemnih primerih, ko artikli niso vrnjeni v skladu ZVPot-1, lahko potrošniku ponudimo odkup artikla z ustrežno odškodnino, ki jo z zapisnikom določimo ob vračilu. Odkup znižano vrednostjo se upošteva ob potrditvi potrošnika po elektronski pošti. Potrošnik omenjeno odkupnino koristi izključno ob naročilu drugega artikla enake ali višje vrednosti.

Pravico do vračila kupnine v primeru uveljavljanja garancije in stvarnih napak natančneje urejajo določila ZVPot-1.

10 Zavarovanje vstopnic

V postopku nakupa vstopnic je kupcem omogočena sklenitev zavarovanja vstopnic pri pooblašteni zavarovalnici – kot posebna storitev s posebnim nadomestilom. Entrio deluje kot pomožni zavarovalni posrednik 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 v vpogled pred sklenitvijo zavarovanja, in se uporabljajo neodvisno od teh Splošnih pogojev uporabe in prodaje. Kupec se je kot potencialni zavarovanec dolžan samostojno seznaniti s splošnimi pogoji zavarovanja pred sprejemom ponudbe in sklenitvijo zavarovalne pogodbe. Entrio ne nosi odgovornosti za pravice in obveznosti iz te pogodbe

11 Pritožbe

V skladu z 18. členom ZVPot-1 lahko uporabnik pisno pritožbo pošlje na naslednji elektronski naslov: info@entrio.si ali preko pošte na naslov: Entrio.si d.o.o., Kotnikova 5, 1000 Ljubljana, Slovenija. V pritožbi mora navesti svoje ime, priimek in e-poštni naslov ali poštni naslov. Odgovor se pošlje pisno najpozneje v 15 dneh od datuma prejema pritožbe.

Skladno z zakonskimi normativi Entrio.si d.o.o. ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Entrio.si d.o.o. omogoča spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS) ☒ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SL>.

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.