



Српско народно позориште
Позоришни трг 1
21101 Нови Сад
Србија

Serbian National Theatre
Pozorišni trg 1
21101 Novi Sad
Serbia

Број: 01-80471-2022
Дана: 4.3.2022. године
Нови Сад

На основу члана 12. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), члана 13. Закона о трговини ("Сл. гласник РС", бр. 52/2019), Закона о електронској трговини ("Сл. гласник РС", бр. 41/2009, 95/2013 и 52/2019), Закона о заштити података о личности ("Сл. гласник РС", бр. 87/2018) и члана 27. Статута Српског народног позоришта, управник Српског народног позоришта доноси

П Р А В И Л Н И К О ОПШТИМ УСЛОВИМА КУПОВИНЕ УЛАЗНИЦА

РЕЗЕРВИСАЊЕ УЛАЗНИЦА

Члан 1.

Улазнице за представе у продукцији Српског народног позоришта и за догађаје у организацији трећих лица могуће је резервисати на један од следећих начина:

1. На позоришном порталу, на страници са репертоаром, где морате имати отворен и активан налог (<https://prodaja.snp.org.rs/sr/site/index>)
2. Преко мобилне апликације, где је неопходно да имате претходно отворен и активан налог на позоришном порталу
3. За организоване посете, преко службе продаје: + 381 21 6621 186, + 381 21 6613 957, organizovane.posete@snp.org.rs

Посетиоци немају на располагању могућност резервисања улазница телефонским позивом нити имејлом.

За један догађај могуће је резервисати највише 6 (шест) улазница, а укупан број резервисаних улазница по кориснику за све догађаје је 10 (десет) улазница.

Организованом посетом се сматра група од најмање 20 (двадесет) посетилаца, који своје резервације и куповине обављају уз помоћ Службе за организоване посете СНП.

Резервације се поништавају аутоматски након три дана (72 сата) од тренутка резервисања, али и три дана (72 сата) пре почетка догађаја. Дакле, последњи тренутак за резервисање је четири дана (96) сати пре догађаја, а у том случају резервација важи само један дан (24 сата).

КУПОВИНА УЛАЗНИЦА

Члан 2.

Условима куповине дефинисана су правила чије поштовање од стране продавца и купца обезбеђује успешно окончање продајних трансакција.

Улазнице за представе у продукцији Српског народног позоришта и за догађаје у организацији трећих лица могуће је купити на један од следећих начина:

1. Плаћање готовином или платном картицом на позоришној билетарници.
2. Преко онлајн система за продају улазница, електронском уплатом.
3. Преко фактуре за правна лица.

Преузимање улазница

Члан 3.

Без обзира на начин куповине улазнице, улазнице се посетиоцима не шаљу поштом, нити имејлом. Посетилац мора преузети улазницу на шалтеру позоришне билетарнице најкасније 30 минута пре почетка догађаја.

Након почетка представе, улазак у салу није дозвољен. Улазнице неискоришћене због кашњења није могуће заменити за другу представу или други термин, нити је могуће добити повраћај новца за њих.

Куповина улазница преко онлајн система за продају

Члан 4.

Условима куповине улазница преко онлајн система за продају прецизиране су и последице које сnose Српско народно позориште и Купац, а које могу бити узроковане непоштовањем дефинисаних правила.

Српско народно позориште омогућава плаћање улазница путем VISA, MasterCard и DinaCard платних картица, које су од банке издаваоца одобрене за плаћање преко Интернета. Уколико нисте сигурни да ли ваша платна картица подржава ову опцију, молимо вас да то проверите са банком која је картицу издала. Прихватају се платне картице издате како у Србији, тако и у иностранству. Српско народно позориште задржава право да продају улазница за одређене догађаје не понуди путем интернета, односно система за онлајн продају.

За куповину преко онлајн система неопходно је да је корисник претходно регистрован и активиран, а у тренутку куповине и пријављен на систем.

Иницирањем куповине на онлајн систему за продају улазница аутоматски се креира привремена резервација у трајању од 2 (два) сата, како би купац имао довољно времена да изврши електронско плаћање.

Члан 5.

Приликом електронског плаћања улазница купац бива преусмерен на страницу ChipCard на којој реализује уплату својом платном картицом. Српско народно позориште гарантује Купцу за ChipCard а.д. Београд, које за потребе Српског народног позоришта обавља послове посредовања у безготовинском плаћању преко интернет продавнице, за поверљивост података.

Српско народно позориште се обавезује да од клијента/купца неће захтевати, нити чувати у бази податке везане за платну картицу којом се трансакције реализује (број картице, датум истицања, CVC2 и CVV број...). Купцу ће на изводу од Банке издаваоца платне картице бити приказано задужење за рачун ChipCard а.д. који посредује у овом промету роба и/или услуга у име и за рачун Српског народног позоришта.

Приликом уношења података о платној картици, поверљиве информације се преносе путем јавне мреже у заштићеној (криптованој) форми употребом SSL протокола и PKI система, као тренутно најсавременије технологије. Нити једног тренутка подаци о платној картици нису доступни нашем систему, па самим тим Српско народно позориште неће бити одговорно за злоупотребу истих.

Члан 6.

Српско народно позориште гарантује цену на дан куповине, без обзира на евентуалну промену цене пре извршене предаје карте/рачуна или одигравања представе.

Све уплате се реализују истог тренутка тако да купац своје карте можете подићи на нашој билетарници одмах након уплате.

У случају грешке приликом куповине (нпр. прекид конекције са интернетом или недоступност процесора платних картица...), рачун Купца неће бити задужен.

Купац је у могућности да се након куповине информише о статусу куповине путем свог имејл налога, увидом у стање на свом профилу на сајту Српског народног позоришта или позивањем билетарнице Српског народног позоришта.

Члан 7.

Купац преузима купљене улазнице на благајни Српског народног позоришта најкасније **30 (тридесет) минута** до почетка представе. Уколико Купац до наведеног рока не преузме купљене улазнице, Српско народно позориште задржава средства која је Купац уплатио, у пуном износу, без права на повраћај средстава Купцу.

Купац се приликом преузимања улазница идентификује на основу имејл адресе са које је извршио куповину улазница или на основу броја резервације који је примио у потврдном имејлу након извршене куповине улазница на сајту Српског народног позоришта.

ПОВРАТ НОВЦА

Члан 8.

До рефундације (поврат новца купцу) може доћи у случају отказаног догађаја или на лични захтев купца.

Организатор програма (Српско народно позориште или треће лице) задржава право да, из било ког разлога, откаже планирано извођење. Представа може бити трајно отказана, одложена за други термин, а може бити организована и друга представа уместо отказане.

У свим наведеним случајевима посетилац, односно купац, има право да врати или замени купљене улазнице у року од 6 месеци од заказаног термина играња.

У случају повраћаја новца због отказаног (одложеног) догађаја купцу се враћа целокупан износ, без наплате трошкова продаје. Уколико се повраћај врши на лични захтев корисника, наплаћују се трошкови продаје у висини од 5% од вредности враћених улазница.

ПОВРАТ НОВЦА НА ЛИЧНИ ЗАХТЕВ ПОСЕТИОЦА

Враћање улазница плаћених готовином или платном картицом

Члан 9.

Уколико је посетилац спречен да присуствује догађају може затражити поврат средстава **најкасније 24 сата пре почетка догађаја**, доласком на билетарницу и враћањем купљених улазница. У супротном ће се сматрати да су улазнице искоришћене и неће бити могућа замена за друго извођење, односно повраћај новца.

Уколико су улазнице плаћене готовином или платном картицом, благајна ће купцу исплатити износ у готовини.

Враћање улазница плаћених електронском уплатом

Члан 10.

За одштампане и преузете улазнице купљене преко онлајн система купац може затражити повраћај новца, најкасније 24 сата пре почетка представе за коју важе, уз обавезно враћање улазница на билетарницу. Изузетак су представе чија су извођења заказана за понедељак (због нерадног дана недељом), када је улазнице потребно вратити на билетарницу до понедељка до 12 часова.

За непреузете улазнице купљене преко онлајн система купац може затражити повраћај новца, слањем имејла на адресу: eulaznice@snp.org.rs, најкасније 24 сата пре почетка представе за коју важе.

Члан 11.

Купац ће о враћању средстава на рачун бити обавештен имејлом о поднетом захтеву банци за повраћај средстава.

Уколико купац оспорава извршену трансакцију, потребно је да се обрати нашој техничкој подршци на имејл eulaznice@snp.org.rs и након тога, са добијеним кодом трансакције, подноси рекламацију банци издаваоцу платне картице.

ПОВРАТ НОВЦА УСЛЕД ОТКАЗИВАЊА ИЛИ ОДЛАГАЊА ДОГАЂАЈА

Члан 12.

Организатор програма (Српско народно позориште или треће лице) задржава право да, из било ког разлога, откаже планирано извођење. Представа (догађај) може бити трајно отказана, одложена за други термин, а може бити организована и друга представа уместо отказане.

У случају отказаног извођења, електронске уплате се аутоматски враћају на рачуне купаца у пуном износу, без наплаћених трошкова продаје.

У случају одлагања извођења или понуђеног заменског догађаја посетилац, односно купац, има право да врати или замени купљене улазнице у року од **6 (шест) месеци од заказаног термина играња**, доласком на билетарницу и враћањем купљених улазница. Купцу ће бити рефундирана средства у пуном износу, без наплаћених трошкова продаје. Уколико се цена улазнице разликује, благајна ће исплатити или наплатити купцу разлику у цени. У супротном ће се сматрати да су улазнице искоришћене и неће бити могућа замена за друго извођење, односно повраћај новца.

ПОПУСТИ

Члан 13.

Српско народно позориште одобрава попусте за одређене категорије посетилаца и групне посете. Попуст на цену улазнице могу бити процентуални или изражени у фиксном износу. Начини остваривања и висина попушта дефинисани су одлуком о цени улазница за текућу позоришну сезону, односно одлуком о цени улазница за сваки поједини догађај. Одлуку о ценовнику за појединачни догађај неопходно је доставити Служби продаје најкасније 24 сата пре почетка продаје улазница за тај догађај.

Информације о попустима купци могу добити на позоришној билетарници или приликом резервације или куповине улазница преко система за онлајн продају. Купац приликом резервације и куповине одабира попуст на који има право, а приликом преузимања улазница то право и доказује (пензионери, студенти, ученици, групне посете...). Уколико купац купи улазнице уз попуст на који нема право, он може или одустати од куповине уз поврат средстава или уплатити пун износ цене улазница, односно разлику у цени.

ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 14.

Српско народно позориште задржава право промене општих услова куповине, сходно новим моментима понуде и законске регулативе, па је потребно пре сваке куповине проверити информације у вези општих услова куповине. Општи услови куповине морају бити доступни купцима, истакнути на позоришном сајту, као и на страници за резервације и куповину улазница. Куповином улазница преко онлајн система купац изражава сагласност са општим условима куповине.

Овај правилник ступа на снагу даном доношења.

Директор установе културе
У п р а в н и к
Александар Станков