

SPLOŠNI POGOJI NAKUPA VSTOPNIC IN BLAGA

I. SPLOŠNE INFORMACIJE

Spletno trgovino za prodajo vstopnic in blaga www.cd-cc.si upravlja javni zavod **Cankarjev dom, kulturni in kongresni center**, Prešernova cesta 10, SI-1000 Ljubljana, Slovenija, EU, ID-številka za DDV: SI27164136, matična številka: 5099471000 (v nadaljevanju: **prodajalec** ali **CD**).

Cankarjev dom je vpisan v sodni register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, številka registrskega vpisa 10149200.

Strežniško podporo za nemoteno delovanje spletne trgovine in prodaje zagotavlja CD (<http://www.cd-cc.si>). Občutljivi podatki se prenašajo po varni povezavi SSL – *secure socket layer*, ki omogoča varno spletno nakupovanje.

Plačevanje s kreditnimi karticami poteka prek sistema Intesa Sanpaolo Bank. Nemoteno delovanje sistema NLB Klik omogoča NLB d. d.; ABAnet Nova KBM d. d.; VALÚ Telekom Slovenije, d. d.; MBills mBills d.o.o.; PayPal PayPal Pte. Ltd. Na vašem bančnem izpisu je transakcija označena z imenom Cankarjev dom.

Vsak kupec za opravljanje spletnih nakupov potrebuje uporabniško ime in geslo. Uporabniško ime je naslov elektronske pošte, na katerega prejme tudi potrdilo o prijavi in uspešno opravljenem nakupu. Če se pri registraciji odloči za prejemanje elektronskih obvestil, je elektronski naslov uporabljen tudi za pošiljanje sporočil o novostih v prodaji. Pri registraciji novega uporabniškega imena uporabnik sam določi geslo in izpolni zahtevane podatke v uporabniškem profilu. Uporabnik odgovarja za pravilnost osebnih in drugih podatkov, ki jih vnese ob registraciji v spletno trgovino.

V primeru suma zlorabe je kupec dolžan nemudoma obvestiti Cankarjev dom po e-pošti na naslov vstopnice@cd-cc.si ali na tel. številko (01) 24 17 299.

Pridobljene podatke CD uporablja izključno za lastne potrebe. Več v Izjavi o varovanju osebnih podatkov.

Ti splošni pogoji imajo naravo pogodbe. Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Kupec je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila potrди svojo seznanjenost z njimi. Splošni pogoji so na vpogled tudi na naslovu prodajalca (Informacijsko središče CD v podhodu Maxija) v tiskani obliki in z označenim datumom zadnje spremembe. Prodajalec si pridržuje pravico, da splošne pogoje spremeni, v medsebojnem razmerju pa veljajo tisti splošni pogoji kot v trenutku nakupa. Za reševanje morebitnih sporov je pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

DOSTOPNOST INFORMACIJ PRED SKLENITVIJO POGODBE

Prodajalec se zavezuje, da kupcu še prej, kot ga zavezuje pogodba ali ponudba, zagotovi naslednje informacije:

- podatke o Cankarjevem domu (ime in sedež, matično in davčno številko, naslov, na katerem prodajalec opravlja dejavnost, po potrebi tudi ime in sedež podjetja, v imenu katerega prodaja vstopnice ali blago in na katerega lahko kupec naslovi svojo pritožbo),
- kontaktne podatke, ki kupcu omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- glavne značilnosti blaga ali storitev,
- končno ceno blaga ali storitve, vključno z davki, ali način izračuna cene, če je zaradi narave blaga ali storitve ni mogoče izračunati vnaprej,

- informacijo o morebitnih dodatnih stroških dostave ali pošiljanja ali opozorilo, da takšni stroški lahko nastanejo, če jih ni mogoče vnaprej izračunati,
- plačilne pogoje in pogoje dostave oziroma izvedbe storitve, rok dostave blaga ali izvedbe storitve, kadar je to potrebno,
- informacijo o pritožbenem postopku pri prodajalcu,
- pogoje, roke in postopek za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe brez navedbe razloga v skladu s členoma 43.č in 43.d Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot); če potrošnik v skladu s 43.č členom ZVPot nima pravice do odstopa, je o tem izrecno obveščen),
- o možnosti zunajsodnega reševanja sporov in drugih pravnih sredstvih, ki so v uporabi v CD, ter o njihovi dostopnosti.

PLAČILNA SREDSTVA

Plačilna sredstva so:

- kreditne in plačilne kartice (Eurocard/Mastercard, Diner's, Visa, Visa-Electron ter pametne kartice Activa, Activa Maestro, Activa Mastercard); plačnik (podatki v računu kupca) mora biti ista oseba, kot je lastnik plačilne ali kreditne kartice;
- VALÚ – Telekom Slovenije (svoj limit na VALÚ preverite tako, da s svojega mobilnika pošljite sporočilo SMS s ključno besedo VALU 1919; več informacij na <http://www.valu.si/>);
- NLB Klik (možnost plačila prek računalnika ali mobilne naprave; ne velja za poslovni NLB Klik; sistem vas samodejno poveže na vašo plačilno stran, kjer potrdite znesek nakupa in počakate, da sistem opravi plačilo; pri tem je treba počakati nekaj trenutkov; po končanem plačevanju na strani banke vas sistem vrne na spletno stran prodajalca, kjer zaključite nakup);
- ABAnet (možnost plačila prek računalnika ali mobilne naprave; sistem vas samodejno poveže na vašo plačilno stran, na kateri potrdite znesek nakupa in počakate, da sistem opravi plačilo; pri tem je treba počakati nekaj trenutkov; po končanem plačevanju na strani banke vas sistem vrne na spletno stran prodajalca, kjer zaključite nakup);
- PayPal (pri storitvi PayPal zaračunavamo stroške storitve – *booking fee*);
- mobilna denarnica (sredstva elektronskega denarja), kot npr. mBills;
- plačilni nalog UPN (plačilni nalog morate poravnati v 24 urah od potrditve naročila, v rubriki Moj račun/Moji nakupi je zapisan v 48 urah).

Plačilna sredstva in načini dostave so določeni v postopku nakupa.

Pri plačevanju s kreditnimi karticami je treba poleg osnovnih podatkov na kartici (št. kartice, veljavnosti in CVC-kode) med postopkom plačevanja vpisati tudi druge podatke, ki jih zahteva banka.

Pri plačevanju s kreditnimi/plačilnimi karticami plačevanje poteka na bančni spletni strani. Vse pogoje plačevanja in varnostni protokol določa in izvaja banka.

ZUNAJSDNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

Skladno z Zakonom o zunajsodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbo (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter s spremembo Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES:

- izjavljamo, da ne priznavamo nikakršnega izvajalca zunajsodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki ga potrošnik lahko sproži v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov,
- objavljamo povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov, ki je kupcem na voljo [tukaj](#).

II. NAKUP VSTOPNIC

Vstopnice po spletu kupujte le **v spletni trgovini CD (www.cd-cc.si)** ali pri **pooblaščenih prodajalcih CD**.

Potrdila o nakupu/vavčer in print@home vstopnice (»natisni si doma« vstopnice) so shranjena v PDF-datoteki, za kar je treba imeti na računalniku nameščen najmanj Adobe [Reader 7.0](#).

Pri spletnem nakupu na www.cd-cc.si priznamo **5-odstotni popust za določene prireditve (kjer je to ob prireditvi eksplicitno navedeno) na vse kategorije sedežev**. Popust je obračunan v zadnjem koraku spletnega nakupa (ob plačilu).

Cankarjev dom ali organizator dogodka (če organizator ni Cankarjev dom) si **pridrži** pravico, da določene segmente dvorane ali sedeže v dvorani zaradi organizacijskih, tehničnih ali drugih potreb izloči iz prodaje.

STANJE NAKUPOV IN VSTOPNICE

V rubriki **Moji nakupi** lahko uporabniki (ob predhodni registraciji) preverjajo stanje svojih nakupov in natisnejo vstopnico (print@home) ali potrdilo o nakupu za njihov prevzem. Pregled vsebuje vse uspešno opravljene transakcije, z navedbo nazivov predstav, datumov in drugih podatkov o nakupu.

Če imate več uporabniških imen (pod različnimi e-naslovi), bodite ob pregledovanju nakupov pozorni, pod katerim uporabniškim imenom in v katero spletno trgovino ste prijavljeni, saj so transakcije vezane na uporabniško ime.

VSTOP V DVORANO (VSTOPNICE, KUPLJENE PREK SPLETA)

Vstop v dvorano je mogoč z **doma natisnjeno (print@home)** ali **elektronsko vstopnico**, shranjeno na mobilnem telefonu ali drugi prenosni napravi (*passbook, wallet ...*).

Ob nakupu vstopnic **za določene prireditve** prejmete **potrdilo, ki ga je treba zamenjati za vstopnice**. Potrdilo lahko natisnete, shranite v mobilni telefon ali izpišete celotno večmestno številko. Lahko ga zamenjate v Informacijskem središču CD med uradnimi urami, ki so objavljene na spletni strani CD, ali pri blagajni uro pred prireditvijo (če ta ni v CD). Kraj blagajne je odvisen od kraja dogodka oziroma prireditve.

Kupljenih vstopnic ne morete vrniti in zanje zahtevati povračila. V izjemnih primerih vam vstopnice lahko na vašo željo zamenjamo najpozneje do dneva pred predstavo ob delavnikih od 11. do 13. ure v Informacijskem središču CD (podhod Maxi). Nadomestilo za zamenjavo znaša 2 € na vstopnico.

VAROVANJE VSTOPNIC

Vstopnic ni dovoljeno zlorabljeni, kopirati ali spreminjati. Posamezna vstopnica je veljavna pri prvem vstopu na prireditev, kar pomeni, da je veljavna prva vstopnica, ki je uporabljena ob vstopu v dvorano. Vse naslednje z isto identifikacijo so neveljavne. Z uporabo avtorizirane vstopnice uporabnik sprejme splošne pogoje in pravila organizatorja prireditve.

NAPAKE MED NAKUPOM

Če brskalnik posreduje obvestilo o napaki med nakupom ali se ob nakupu pojavijo druge očitne težave, kupec pred ponovnim poskusom najprej preveri stanje nakupov v rubriki **Moji nakupi**. Če potrdilo za želeno prireditvev ni izpisano, transakcija ni bila opravljena. Če je nakup naveden v rubriki Moji nakupi, je bila transakcija uspešna. CD ni odgovoren za posledice, ki nastanejo zaradi neupoštevanja klavzule o preverjanju uspešnosti nakupa v rubriki Moji nakupi.

PRITOŽBENI POSTOPEK

Pritožbo je mogoče oddati v pisni obliki na elektronski naslov vstopnice@cd-cc.si (ob pošiljanju prejmete potrditev prejema sporočila) ali s priporočenim pismom na naslov: Cankarjev dom, Informacijsko središče in prodaja vstopnic, Prešernova cesta 10, 1000 Ljubljana. V pritožbi je treba navesti kontaktne informacije vlagatelja pritožbe in natančno opisati razloge za pritožbo. Pritožbo je treba oddati najpozneje osem dni pred prireditvijo.

CD ali organizator prireditve, za katerega CD prodaja vstopnice, je v osmih dneh po prejemu pritožbe dolžan pritožniku posredovati pisni ali ustni odgovor na posredovano pritožbo.

NAKUP VSTOPNIC PREK SPLETA JE DOKONČEN

Pred klikom na Plačilo je kupec dolžan skrbno preveriti vse podatke o nakupu (datum in znesek nakupa, naziv prireditve, število sedežev itd.). V zadnjem okencu pred plačilom še vedno lahko spremeni katerokoli od postavk nakupa (če gre za vstopnice: prireditvev, datum, uro, sedežni red itd.). Po nakupu vstopnic, ki je pri spletnem nakupu izveden neposredno po kliku na plačilo, spremembe ali odstop od nakupa niso več mogoči.

V skladu z 12. točko petega odstavka 43.č člena ZVPot potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri storitvah za prosti čas, pri katerih se podjetje zaveže k izpolnitvi svojih obveznosti ob točno določenem datumu ali v točno določenem roku, razen če se pogodbeni stranki s pogodbo ne dogovorita drugače. Glede na navedeno zakonsko izjemo so vsa naročila vstopnic zavezujoča, ne glede na način naročila (po telefonu, elektronski pošti, na prodajnih mestih ali spletu). Vstopnic za vse prireditvev v Sloveniji in tujini, kupljenih prek spletnega portala CD ali njegovih pooblaščenih prodajnih mest, ni mogoče vrniti in zanje zahtevati vračila denarja.

V izjemnih primerih zaradi višje sile vam vstopnice na vašo željo zamenjamo najpozneje do dneva pred prireditvijo ob delavnikih od 11. do 13. ure v Informacijskem središču CD (podhod Maxija). Nadomestilo za zamenjavo znaša 2 € na vstopnico.

V primeru izgubljenih ali ukradenih vstopnic kupec ni upravičen do povračila stroškov, zamenjave ali nadomestnih vstopnic. Izgubo, krajo ali uničenje vstopnice je treba čim prej sporočiti prodajalcu.

ODPOVED PRIREDITVE

Ob odpovedi prireditve ali spremembi njenega datuma je za urejanje nastalih razmer in vračilo denarja odgovoren CD, za prireditvev drugih organizatorjev pa oni sami.

Če je prireditvev odpovedana, lahko vstopnice **zamenjate** za drugo prireditvev **ali pa vam vrnemo denar**, in sicer najpozneje **v mesecu dni po preteku načrtovanega datuma prireditvev** v Informacijskem središču Cankarjevega doma. Za pozneje vrnjene ali neizkoriščene vstopnice ne vračamo denarja in jih ni mogoče zamenjati za drugo prireditvev. Če so vstopnice za izbrano prireditvev dražje/cenejše od tistih za odpovedano prireditvev, je razlika v ceni (doplačilo/vračilo) poračunana v Informacijskem središču Cankarjevega doma (če ob prireditvi ni navedeno drugače). Ob naročilu po telefonu ali nakupu po spletu lahko vstopnice s pošto in vašimi podatki (ime in priimek, naslov, številka vašega TRR, kamor vam

povrnemo denar) v prej navedenem roku pošljete na naslov: Cankarjev dom, Prešernova cesta 10, 1000 Ljubljana, Informacijsko središče in prodaja vstopnic. Lastniki vstopnic, plačanih s plačilnimi servisi, ki omogočajo vračilo na isto plačilno sredstvo, prejmejo povrnjen znesek na isti način, kot so opravili plačilo. Z vračilom kupnine vstopnice postanejo neveljavne ne glede na obliko.

V primeru odpovedi, spremembe datuma prireditve ali spremembe v zasedbi ali programu dodatni stroški, ki jih utegnete imeti (npr. stroški potovanja, hotel, stroški prodajnega mesta, stroški dostave) niso povrnjeni.

CD o spremembah obvešča na svoji spletni strani ter v javnih medijih in socialnih omrežjih.

VRAČILA KUPNINE ZARADI VIŠJE SILE (EPIDEMIJA NOVEGA KORONAVIRUSA)

Kupnino za prestavljene ali odpadle prireditve zaradi višje sile, za katero šteje tudi epidemija covid 19 (novega koronavirusa), CD kupcem vstopnic povrne na enega od navedenih načinov:

a) Vračilo kupnine od vstopnic za prestavljene ali odpovedane prireditve, katerih organizator je CD

Za odpadle prireditve si CD prizadeva poiskati nove datume. O novih terminih ter tudi o tem, za katere prireditve ni zagotovljen novi termin in so odpovedane, CD obvešča sproti na spletnih straneh in socialnih omrežjih CD ter v e-novičniku. Kupljene vstopnice za prestavljene prireditve veljajo za nadomestne termine in jih obiskovalcem ni treba menjati (če ni navedeno drugače).

Če obiskovalcem novi termin prireditve ne ustreza ali je ta odpovedana, Cankarjev dom izda dobropis v znesku cene vstopnice ali povrne kupnino. **Dobropis ali zahtevek za vračilo kupnine je treba urediti do dneva novega datuma prestavljene prireditve.** Dobropis velja najmanj do 31. decembra 2021.

b) Vračilo kupnine za abonmaje CD

Za odpadle abonmajske prireditve si CD prizadeva poiskati nadomestne predstave ali nove datume. Če odpovedanih abonmajskih predstav ali koncertov Cankarjev dom ne more nadomestiti, abonentom sorazmerni abonmajski delež (znesek) do konca sezone 2020/21 (to je do 31. 8. 2021) vodi kot abonentovo dobroimetje. Abonenti ga lahko koristijo ob naslednjem nakupu. Če abonenti dobroimetja ne bi želeli koristiti, jim CD ob koncu abonmajske sezone, na podlagi zahtevka za vračilo, sorazmerni znesek abonmajskega vplačila (za odpadle prireditve) nakaže na TRR.

c) Vračilo kupnine za vstopnice, kupljene pri prodajni mreži Eventim

Če kupec vstopnico za prireditve drugih organizatorjev v Cankarjevem domu kupi pri prodajni mreži Eventim, tam ureja tudi vračilo kupnine.

d) Vračilo kupnine za vstopnice za prireditve v CD, kupljene na drugih prodajnih mestih

Cankarjev dom izstavlja dobropise oz. vrača kupnino tudi od vstopnic za prireditve v Cankarjevem domu, kupljene na drugih prodajnih mestih, in sicer v štirinajstih dneh od prejema zahtevka za vračilo.

e) Vračilo kupnine za vstopnice, kupljene v CD, za prireditve zunaj CD

Če kupec pri blagajni Cankarjevega doma kupi vstopnice za prireditve drugih organizatorjev za dogodke na drugih prizoriščih (zunaj Cankarjevega doma), pisne zahtevke za vračilo kupnine pošlje na prodajno mrežo Moje karte (info@mojekarte.si).

Zahtevki za vračilo kupnine ali izdajo dobropisa

Cankarjev dom izstavi dobropisa ali vračilo kupnine uredi v štirinajstih dneh od prejema pisnega zahtevka za vračilo. Zahtevek lahko kupci vstopnic uredijo v Informacijskem središču CD v času odprtja ali na daljavo. Na daljavo tako, da e-vstopnico, fotografijo ali njen sken in podatke za nakazilo na TRR pošljejo na vstopnice@cd-cc.si.

III. NAKUP BLAGA

Nakup blaga v spletni trgovini je mogoč le za fizične osebe. Če želite opraviti nakup za pravno osebo, nas kontaktirajte po e-pošti na naslov vstopnice@cd-cc.si ali v odpiralnem času Informacijskega središča CD pokličite na (01) 24 17 299.

Blago lahko kupite tudi v trgovini Cankarjevega doma pri Galeriji CD, Prešernova 10, Ljubljana.

Za namen dobave blaga (izpolnitev pogodbene obveznosti) kupec prodajalcu posreduje podatke o naslovu dostave, telefonsko številko in e-naslov.

PONUDBA BLAGA

Zaradi narave poslovanja prek spleta je ponudba blaga sprotno osveževana. V ponudbi so na voljo izdelki v manjših količinah. Za naročila večjih količin (deset ali več) nam pišite na vstopnice@cd-cc.si. Če blaga ni mogoče odposlati, je kupec o tem obveščen po elektronski pošti, kupnina pa je kupcu povrnjena. CD dom ne prevzema odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi daljših dobavnih rokov ali zaradi nedobave blaga.

CENE BLAGA

Vse cene vsebujejo DDV. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti. Kljub izjemnim naporom, da bi zagotovili najbolj sveže in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen. V tem primeru ali če se cena artikla spremeni med obdelavo naročila, CD omogoči kupcu odstop od nakupa.

POSTOPEK NAROČANJA

Artikli so izbrani in naročeni s seznama artiklov na www.cd-cc.si. Kupec izbere željeni izdelek tako, da klikne na ikono »v košarico«.

Pred oddajo naročila je prikazan osnutek naročila, pripravljenega za oddajo tako, da ima kupec možnost preveriti pravilnost vnesenih podatkov oz. prepoznati morebitne napake ter popraviti ali spremeniti podatke, povezane z naročilom (količino in vrsto izdelkov, način in kraj dostave ter način plačila).

S klikom na ikono »potrdi naročilo« kupec izjavlja, da v celoti razume splošne pogoje in se z njimi strinja. Ob kliku na »potrdi naročilo« je naročilo posredovano v informacijski sistem prodajalca. Če je naročilo uspešno zaključeno, se na spletni strani izpiše potrditveno besedilo.

Po oddaji naročila kupec prejme po e-pošti obvestilo, da je naročilo sprejeto.

CD lahko za preverjanje podatkov ali zaradi zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo telefonsko številko.

DOSTAVA, DOBAVNI ROK IN CENA DOSTAVE

Izdelki na zalogi so odpremljeni v enem do treh delovnih dneh od dneva naročila. Če izdelkov trenutno ni na zalogi, prodajalec kupca o predvidenem datumu odpreme obvesti naknadno po e-pošti ali po telefonu. Če kupcu daljši dobavni rok ne ustreza, lahko to sporoči in izdelek CD odstrani iz naročila.

Dostavo opravlja Pošta Slovenije, običajno naslednji delovni dan po odpremi oz. predvidoma v treh delovnih dneh (če Pošta Slovenije ne sporoči drugače). Blaga v tujino ne pošiljamo. Ob odpremi pošiljke kupec po e-pošti ali z SMS prejme obvestilo, da so artikli na poti.

Dostava pri nakupu nad 40 € je brezplačna, sicer pa so stroški priprave blaga in pošiljanja 2,90 € na naročilo.

NAKUP BLAGA KOT DARILO

Kupec lahko blago naroči tudi kot darilo tretji osebi. Blago v tem primeru CD pošlje na naslov obdarovanca (tretje osebe). Vsi postopki nakupa so enaki, kot velja za nakup blaga za lastne potrebe, le pri vnosu naslova za dostavo mora kupec vnesti ime in naslov obdarovanca ter želeno vsebino sporočila na voščilnici, ki je darilu priložena. Če kupec polje za besedilo čestitke pusti prazno, je na voščilnici napis: »Kultura je vedno lepo darilo. Obdaruje vas ___/ime kupca/.« Voščilnica je brezplačna, sicer pa za nakup blaga kot darilo veljajo vse enake cene pošiljanja.

IZDAJA RAČUNA

CD po odpremi naročenih artiklov kupcu pošlje račun, in sicer v pdf-formatu na njegov e-naslov. Na računu so razčlenjeni cena in stroški v zvezi z nakupom. Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov na računu in o morebitnih napakah obvestiti prodajalca v osmih dneh od prejema. Pozneje oddanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov CD ne upošteva.

PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE

Kupec ima pravico, da v štirinajstih dneh od dobave blaga odstopi od nakupa, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Rok začne teči dan po datumu prevzema izdelkov. Izdelki morajo biti nerabljeni, nepoškodovani, v prvotni embalaži in v nespremenjeni količini. Priloženi morajo biti kopija računa in podatki za vračilo kupnine (številka osebnega bančnega računa). Obrazec za vračilo blaga si lahko kupec prenese s klikom [TUKAJ](#). O nameravanem vračilu naj obvesti Cankarjev dom, in sicer na vstopnice@cd-cc.si.

Vrnitev prejetega blaga prodajalcu v roku za odstop od pogodbe se šteje kot sporočilo o odstopu od pogodbe.

Kupec mora v štirinajstih dneh od sporočila o odstopu od pogodbe blago vrniti na naslov: Cankarjev dom, Prešernova 10, 1000 Ljubljana.

CD vrne vplačani znesek na osebni bančni račun kupca, in sicer takoj ko je mogoče, najpozneje pa v tridesetih dneh od prejetja vrnjenih izdelkov.

Možnost vračila ne velja za prehranske izdelke z odprto embalažo ali tehnično blago, v katerega je kupec nepooblaščen posegal (odprl varnostni pečat).

POŠKODOVANE POŠILJKE

Če kupec ob prevzemu pošiljke opazi, da je izdelek ali paket fizično poškodovan, v njem manjka vsebina ali kaže znake odprtja, mora sprožiti postopek odškodnine pri Pošti Slovenije. To stori tako, da paket čim prej prinese na pošto. Poštne uslužbenke opozori, da je treba izpolniti *Zapisnik o poškodovani pošiljki*, ki ga nato tudi podpiše.

STVARNE NAPAKE

Stvarna napaka je, kadar: izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo; izdelek nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane; prodajalec izroči artikel, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil ta pokazan le zaradi obvestila (simbolično). Kupec

nas mora o morebitni stvarni napaki skupaj z njenim natančnim opisom in na lastne stroške obvestiti v zakonsko določenem roku. Kupec hkrati omogoči prodajalcu pregled artikla. Pravico do uveljavljanja stvarnih napak natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov.

IV. E-KARTICA DOBROIMETJA – e-IVANKA

Kartica Ivanka (kartica dobroimetja, predplačilo za nakup vstopnic) je izdana v fizični ali virtualni obliki.

Izdaja kartice: e-Ivanko izdaja Cankarjev dom, kulturni in kongresni center (v nadaljevanju: izdajatelj ali CD). Za nakup e-Ivanke (kartice v virtualni obliki) je treba biti registrirani uporabnik v spletni trgovini CD (www.cd-cc.si) in sprejeti Splošne pogoje nakupa vstopnic CD prek spleta. Najnižji znesek pologa je 20 €. Polog navzgor ni omejen.

Popusti: Ob plačilu vstopnic s kartico Ivanka priznamo **5-odstotni prihranek** za prireditve v organizaciji CD in za nekatere prireditve drugih organizatorjev.

Uporaba kartice: Z e-Ivanko je mogoče plačevati vstopnice za prireditve Cankarjevega doma in drugih organizatorjev v Cankarjevem domu. Z e-Ivanko je mogoče plačevati tudi blago v spletni trgovini Cankarjevega doma. Imetnik mora e-Ivanko uporabljati skladno s temi splošnimi pogoji.

e-Ivanka kot darilo: Ob nakupu je kartica brezimenska (brez osebnih podatkov obdarjenca ali darovalca). Darovalec jo po e-pošti posreduje obdarjencu. Ta lahko obvestilo o prejemu e-Ivanke natisne in ga unovči v Informacijskem središču in prodaji vstopnic CD ali se registrira kot uporabnik spletne trgovine CD (www.cd-cc.si).

Reklamacije: Za reševanje reklamacij in dodatne informacije je pristojno Informacijsko središče in prodaja vstopnic CD, E.vstopnice@cd-cc.si.

Izguba: O uničenju, poškodbi, izgubi ali kraji kartice je imetnik dolžan takoj osebno ali pisno obvestiti izdajatelja. Ta ne prevzame nikakršne odgovornosti za nastalo škodo. Za izgubljeno ali ukradeno kartico ne vračamo dobroimetja.

Stanje dobroimetja: Dobroimetje je shranjeno na računu pri izdajatelju kartice. Stanje na e-Ivanki lahko uporabnik preveri v Mojem računu.

Vračilo dobroimetja in ukinitve e-Ivanke: Uporabnik ima možnost ob veljavnosti e-Ivanke zahtevati vračilo dobroimetja, če jo želi ukiniti. Vračilo je izvedeno na TRR-račun imetnika kartice. Za izvedbo vračila dobroimetja so na elektronski naslov vstopnice@cd-cc.si posredovani kontaktni podatki imetnika e-Ivanke, številka e-Ivanke in številka TRR-računa.

e-Ivanke na isto ime ni mogoče ponovno odpreti dve leti od ukinitve.

Veljavnost e-Ivanke: Veljavna je pet let od zadnje uporabe (polnjenja ali uporabe za plačilo). Če e-Ivanka ni uporabljena pet let, dobroimetje na njej poteče.

Končne določbe: Pravice in obveznosti imetnika po teh splošnih določilih začnejo veljati z dnem izdaje e-Ivanke.

Cankarjev dom si pridržuje pravico, da lahko skladno z veljavnimi predpisi in svojo poslovno politiko spreminja splošna določila poslovanja z e-Ivanko, vendar mora o tem obvestiti imetnika. Če imetnik obdrži e-Ivanko tudi po tem, ko je bil obveščen o spremembah ali dopolnitvah teh določil, velja, da se z njimi strinja. Če imetnik po spremenjenih določilih ne želi več poslovati z e-Ivanko, je dolžan o tem pisno obvestiti izdajatelja (Informacijsko središče in prodaja vstopnic CD, Prešernova cesta 10, Ljubljana, ali po e-pošti vstopnice@cd-cc.si).

V. E-DARILNI BON

eDarilne bone izdaja in prodaja CD na svojem spletnem portalu. Kupec lahko vrednost eDarilnega bona določi sam. Namenjen je izključno nakupu vstopnic za prireditve CD. Lahko je podarjen elektronsko ali natisnjen. Vsak darilni bon je označen s svojo kodo (unikatno serijsko številko), CD pa ga je zavezan sprejeti kot plačilo za nakup na prodajnem mestu ali na spletnem portalu CD. Črtna koda mora biti dobro vidna. Z njim ni mogoče kupiti drugega ali več drugih darilnih bonov niti ga zamenjati za denar.

Neuporabljena vrednost eDarilnega bona je mogoče prenesti na naslednji nakup. Če nakup presega vrednost eDarilnega bona, je razliko treba najprej naložiti na eDarilni bon.

Imetnik eDarilnega bona se ob nakupu na spletni strani prijavi kot uporabnik spletne trgovine Cankarjevega doma. Z eDarilnim bonom lahko nakup vstopnic opravi tudi v Informacijskem središču CD.

Za izgubljene ali ukradene darilne bone ne odgovarjamo in ne izdajamo nadomestnih potrdil.

VI. IZJAVA O VAROVANJU OSEBNIH PODATKOV

Z osebnimi podatki ravnamo odgovorno, pazljivo ter skladno s predpisi, veljavnimi v Republiki Sloveniji in Evropski uniji ter internimi akti. Dostop do osebnih podatkov je dovoljen le pooblaščenim zaposlenim in pogodbenim obdelovalcem, v obsegu in z namenom, ki je nujno potreben za nemoteno izvajanje delovnih procesov, zagotavljanje storitev ter izpolnjevanje pravic in obveznosti iz pogodbenih razmerij, sklenjenih s stranko. Splošna izjava o varovanju osebnih podatkov je objavljena na spletni strani CD. Najdete jo na povezavi [Politika varovanja osebnih podatkov | Cankarjev dom \(cd-cc.si\)](#).

ZBIRANJE OSEBNIH PODATKOV

Osebni podatki so zbrani **ob registraciji uporabnika spletnega portala prodajalca**. Če želite v spletni trgovini prodajalca opraviti nakup vstopnic ali blaga, morate postati registrirani uporabnik, z uporabniškim imenom (naslov elektronske pošte) in geslom (uporabnik določi poljubno).

Osebni podatki so zbrani tudi **ob naročilu vstopnic v telefonski prodaji**, ki poteka na sedežu prodajalca v sklopu spletne prodaje, katerih transakcija je opravljena na vašo zahtevo. Osebni podatki, ki jih zbiramo, obsegajo vaše ime in priimek, kontaktne informacije in naslov za dostavo pošiljke (samo ob nakupu abonmaja ali blaga). V primeru pravnih oseb tudi naziv družbe ali ime organizacije s pripadajočimi podatki (naslov, davčna številka, odgovorna oseba), elektronski naslov, telefonski kontakt.

Na tej spletni strani je ravno tako mogoče zbirati podatke o vašem obisku, kot npr. ime ponudnika internet storitev in IP-naslov, s katerim dostopate do interneta; datum in čas dostopa do spletne strani; naslove spletnih strani, na katere dostopate, medtem ko ste na tej spletni strani, in internetni naslov spletne strani, s katere pridete neposredno na našo stran. Ti podatki so zbrani z namenom izboljšanja spletne strani, analiziranja smernic in administriranja ter niso shranjeni ali drugače obdelani.

NAMEN UPORABE OSEBNIH PODATKOV

Osebni podatki, ki so zbrani s spletno prodajo, so uporabljeni za delovanje strani in za opravljanje storitev oziroma izvedbo transakcij, ki jih zahtevate ali v katere privolite.

Vaše osebne podatke prodajalec uporabi, da:

- izpolni naročilo oziroma pogodbeno obveznost (pošiljanje gradiva, ponudb, računov – vse v zvezi z naročilom) ter drugo z naročilom povezano in potrebno komunikacijo,
- zagotovi boljšo in bolj učinkovito pomoč strankam,
- izboljša delovanje spletne prodaje, ponudbo storitev in sledi smernicam razvoja informacijske tehnologije,
- naredi stran uporabniku bolj prijazno, z implementacijo najnovejših orodij za spletno trgovanje,
- vas obvešča o pomembnih informacijah glede novosti v prodaji in obvestil organizatorjev;

- podatki o obiskih spletnega mesta so uporabljeni za namene raziskav, kot npr. za izračun statistik z uporabo spletnega orodja Google Analytics.

Če se prijavite na novice ob registraciji v spletni portal prodajalca, ta uporabi tehnologijo, ki sporoča, da ste kliknili na povezavo, navedeno v elektronski pošti. To informacijo lahko združimo z vašimi osebnimi podatki z namenom, da vam posredujemo bolj specializirano elektronsko pošto oziroma informacije. Vsaka elektronska pošta vsebuje povezavo, ki vam omogoča, da prekinete prejemanje takšne elektronske pošte.

UPORABA PIŠKOTKOV IN VRSTE OSEBNIH PODATKOV

Ko prvič obiščete spletno mesto, je v vaš računalnik shranjen piškotek (če je brskalnik nastavljen tako, da jih sprejema); če ste spletno mesto že obiskali, pa spletni strežnik prebere piškotek, shranjen v vašem računalniku. Eden od namenov uporabe piškotkov je zbiranje statistike o obiskanosti spletnega mesta, opisane zgoraj. Piškotkov ni mogoče uporabiti za pogon programov ali za prenos virusov na vaš računalnik. Uporabljamo jih tudi za zbiranje podatkov o tem, katere spletne povezave uporabnik obišče. Te podatke uporabljamo za ugotavljanje, ali strankam res pošiljamo informacije, ki jih želijo brati. Zbiramo jih v združeni obliki in jih ne povezujemo z vašimi osebnimi podatki.

CD zbira naslednje podatke o uporabniku:

- IP-naslov, različico brskalnika (*user agent*), čas, naslov obiskane strani (URL), stran, s katere uporabnik pride na obiskano stran (*referrer*) – če je ta podatek posredovan (podatki so ob uporabnikovem dejanju zapisani v dnevnik tega dne);
- naslov elektronske pošte, ki je potreben za registracijo (podatki so trajno shranjeni, uporabnik lahko prej navedene podatke pobriše; v tem primeru je uporabnikov račun trajno in nepovratno ukinjen; ukinitvev uporabnikovega računa pomeni, da z njim v spletnem portalu prodajalca ni več mogoče sodelovati);
- podatke, ki jih uporabnik posreduje v svoj profil (ime in priimek, naslov, kraj, pošta, država – obvezno, mobilni telefon, telefon);
- podatke o ogledih dogodkov za zagotavljanje delovanja funkcionalnosti označevanja prebrane vsebine, oznako teme, enolično oznako uporabnika, čas ogleda (podatki so shranjeni največ leto po dogodku; periodično so zbrisani vsi podatki o ogledih tem razen zadnjega).

CD uporabniku ob začetku seje dodeli piškotek (*session cookie*) za prilagoditev uporabniške izkušnje. Podatki so shranjeni, dokler uporabnik ne zapre brskalnika.

CD dodeli uporabniku ob samodejni prijavi trajen piškotek (*persistent cookie*) za njegovo enolično identifikacijo. Podatki so shranjeni trajno oz. dokler uporabnik ne zbrise piškotkov iz brskalnika oz. dokler ne izklopi samodejne prijave v svojem profilu.

CD za uporabnike, ki uporabljajo storitev prijave s pomočjo tretjih oseb, v povezavi z računom hrani enoličen identifikator, posredovan od teh ponudnikov. Podatki so shranjeni trajno oz. dokler uporabnik ne zbrise povezave v svojem profilu oz. ne onemogoči povezave na straneh tretjih oseb.

CD za vodenje statistike o obiskanosti spletne strani uporablja Google Analytics.

VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

CD ne posreduje osebnih podatkov nepooblaščenim tretjim osebam. Osebne podatke lahko posreduje svojim pogodbenim obdelovalcem ali po zakonski dolžnosti, skladno z veljavnimi predpisi, ki urejajo varovanje osebnih podatkov.

Podatki so lahko posredovani:

- družbam za obdelavo podatkov in informacijske storitve, ki zagotavljajo nemoteno delovanje spletnega portala in njegove izboljšave (gostovanje na strežniku, elektronsko trženje ...),
- podjetjem, ki zagotavljajo nemoten proces nakupa (Paypal, Bankart, MBILLS, dostavne službe ipd.), vendar le toliko, kolikor je nujno za uspešno izvedbo naročila,
- pooblaščenim ustanovam, če tako zahteva zakonodaja (kot npr. sodišče).

Vsi partnerji, ki imajo dostop do osebnih podatkov, so zavezani skrbnemu ravnanju z njimi skladno z veljavno zakonodajo.

CD uporablja različno tehnologijo in postopke, ki pomagajo vaše osebne podatke varovati pred nepooblaščenim dostopom, uporabo ali razkritjem. Osebni podatki, ki jih posredujete, so shranjeni na strežnikih, do katerih ima dostop samo pooblaščen oseba in so v zavarovanih prostorih. Kadar posredujete občutljive podatke oziroma informacije (npr. številko kreditne kartice) z interneta, ste na spletni strani banke ali procesorja za izvajanje plačila, pri katerem je v uporabi enkripcija, protokol SSL (*Security Socket Layer*).

PRAVICE STRANK

Posameznik lahko s svojimi osebnimi podatki in danimi privolitvami v obdelavo osebnih podatkov **samostojno upravlja na portalu »Moj račun«** na spletni strani www.cd-cc.si. Na portalu lahko posameznik spremeni ali popravi svoje osebne podatke in dane privolitve, spremlja zgodovino sprememb, prenese svoje podatke, pregleduje svoje nakupe, podaljša abonma, preveri stanje ali napolni kartico Ivanka ali eDarilni bon in zapre račun.

ODGOVORNOST

Informacije, objavljene na spletni strani CD, so izključno informativne narave. Kadar se CD pojavlja kot posrednik pri prodaji, ne prevzema nobene odgovornosti, da so te informacije popolne, vsebinsko pravilne in sveže. Fotografije, večmedijske vsebine, dokumenti in opisi ne zagotavljajo lastnosti dogodkov.

Ljubljana, 17. 1. 2023

Cankarjev dom,
kulturni in kongresni center