

# Splošni pogoji poslovanja

## I. Splošne določbe

Dokument opredeljuje splošne pogoje poslovanje družbe CLOVER d.o.o., Ulica heroja Tomšiča 4, 2000 Maribor, Slovenija, matična številka: 8610061000, davčna številka: 42243017. Splošni pogoji poslovanja so sestavljeni v skladu Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) in Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT).

S spletno stranjo preko katere je možen dostop do nakupa vstopnic upravlja podjetje Clover d.o.o., ki je posrednik pri prodaji vstopnic (v nadaljevanju prodajalec).

Prodajalec ni organizator ponujenih dogodkov, ampak dogodke organizirajo organizatorji dogodka. Nakup vstopnice predstavlja v delu, ki se nanaša na sam dogodek, izključno pogodbeno razmerje med imetnikom vstopnice (v nadaljevanju kupcem) in posameznim izvajalcem. Ob nakupu vstopnic kupec pooblasti prodajalca zgolj za urejanje nakupa in uporabo vstopnic. Prodajalec odgovarja kupcu izključno le za del, ki se nanaša na nakup in uporabo vstopnic, ne pa tudi v delu, ki se nanaša na samo izvedbo dogodka. V tem delu nosi odgovornost izvajalec dogodka. V primeru, da se izvajalec odloči, da bo dogodek prestavil na drug datum bodo vstopnice, ne glede na razloge za prestavitev veljale za nov datum samega dogodka.

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine, preko katere lahko kupci kupijo vstopnice, prav tako pravice in obveznosti kupca in prodajalca ter urejajo njun poslovni odnos.

V ceni vstopnice je upoštevan DDV, katerega višina je odvisna statusa pravne osebe (izvajalca dogodka). DDV je razviden iz zapisa na vstopnici.

Plačilo je možno s kreditnimi karticami (MasterCard, Visa, Discover, American Express), preko sistema Pay Pal in s UPN položnico. V primeru nakupa preko spleta ima prodajalec iz varnostnih razlogov in načina finančnega poslovanja možnost zahtevati identiteto naročila. Prodajalec si pridržuje pravico, da bo preverjal naročila, ki so bila plačana s kreditno kartico. Od kupca lahko zahteva, da mu posredujejo kopijo osebnega dokumenta (potni list ali osebna izkaznica) ter kopijo kreditne kartice. Zahtevek bo poslan preko elektronske pošte. V primeru, da stranka na zahtevo prodajalca podatkov ne posreduje v določenem roku, se bo naročilo storniralo.

Kupec se ob nakupu vstopnice strinja, da bodo podatki, ki jih bo elektronsko posredoval, uporabljeni s strani prodajalca za namen izpolnjevanja naročila in obveščanja. Prodajalec se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Če uporabnik ne želi več prejemati elektronskih novic in promocijskih sporočil podjetja prodajalca se lahko od njih odjavi. Navodila za odjavo najdejo uporabniki v vsakem izvodu elektronskih novic in elektronskem sporočilu. Kupčevi podatki v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam. Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi kupec sam in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega elektronskega

naslova, uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svoje elektronske naprave.

Prodajalec ni odgovoren zaradi zamude izvajalca dogodka. Prav tako ne odgovarja za zamude gledalcev. Vse izvedbe izvajalcev potekajo v živo in v kolikor dogodek ne zadovolji kupčevih pričakovanj reklamacija in povračilo cene vstopnice ni mogoče.

Skladno z zakonskimi normativi prodajalca, le-ta 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. Prodajalec omogoča spletno trgovino na območju Republike Slovenije in objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na [platformo za spletno reševanje potrošniških sporov \(SRPS\)](#).

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa. Kupec je ob vsakokratnem nakupu posebej opozorjen na splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost z njimi. Prodajalec si pridržuje pravico, da splošne pogoje poslovanja spremeni, v medsebojnem razmerju pa veljajo tisti splošni pogoji poslovanja, ki so veljali v trenutku nakupa. Prodajalec in kupec se zavežeta, da se bodo morebitni spori rešili sporazumom in sicer v obliki dogovora ali mediacije. V kolikor sporazumna rešitev ne bo mogoča je za reševanje sporov pristojno stvarno sodišče v Mariboru in uporaba slovenskega pravnega reda.

## **II. Uporabnik in uporabniški račun**

Ob registraciji na eni izmed spletnih strani, kjer izvajalec sodeluje s prodajalcem si kupec pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte. Istočasno si kupec tudi ustvari geslo. Uporabniško ime in geslo kupca nedvoumno določata in ga povezujeta z vnesenimi podatki. Z samo registracijo bodoči kupec postane uporabnik in pridobi pravico do nakupa.

Ob prvi registraciji bodoči kupec tudi vnese naslednje obvezne podatke:

- ime in priimek,
- državo oz. regijo,
- ulico, ki zajema hišno številko in ulico, opsijsko lahko bodoči kupec vnese tudi številko stanovanja in samo nadstropje,
- poštno številko,
- mesto,
- telefon,
- elektronski naslov.

Neobvezno bodoči kupec lahko vnese tudi naziv podjetja (v kolikor gre za pravno osebo) in opombe naročila.

## **III. Dostopnost informacij pred sklenitvijo pogodbe**

Prodajalec se zavezuje, da bo kupcu še predno ga bo začela zavezovati pogodba zagotovil naslednje podatke:

- glavne značilnosti storitev v obsegu, ki ustreza nosilcu podatkov,
- končna cena storitev, vključno z davki,
- plačilne pogoje in pogoje za izvedbo storitev,
- informacije o pritožbenem postopku pri prodajalcu oziroma pojasnilo glede postopka pritožbe, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi,
- stroški povezani z uporabo komunikacijskih sredstev, v kolikor se razlikujejo od osnovne tarife,
- pogoji, roki in postopek za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe brez navedbe razloga v skladu s 43.č in 43.d členom ZVPot skupaj z obrazcem za odstop od pogodbe iz petega odstavka b43. d. člena,
- rok v katerem je možnost odstopiti od pogodbe in pogoje za odstop,
- možnosti izvensodnega reševanja sporov in druga pravna sredstva, ki se uporabljajo za podjetja, ter njihova dostopnost.

#### **IV. Reklamacije in odstop od pogodbe**

Vse pritožbe obravnava prodajalec na elektronskem naslovu [hello@cloverlabs.io](mailto:hello@cloverlabs.io). Zaradi zaščite podatkov in uporabniških profilov za veljavne pritožbe bo prodajalec upošteval zgolj tiste, ki so bile podane na omenjeni elektronski naslov.

V skladu z 12. točko 43.č člena Zakona o varstvu potrošnikov, potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri storitvah za prosti čas, pri katerih se izvajalec zaveže, da bo izpolnil svojo obveznost ob točno določenem datumu. Glede na navedeno zakonsko izjemo, v skladu s katero potrošnik nima pravice do odstopa od nakupa vstopnic, so vsa naročila vstopnic obvezujoča in jih ni možno vrniti in zanje zahtevati vračilo denarja. V primeru odpovedi prireditve ali spremembe datuma prireditve je za urejanje nastale situacije in vračilo denarja v vseh primerih odgovoren izvajalec prireditve. Ob nastanku navedenih okoliščin bo prodajalec kupce pravočasno obvestil o kontaktnih podatkih izvajalca in možnostih vračila denarja.

Prodajalec je le posrednik pri prodaji vstopnic in ni odgovoren za povračilo denarja za kupljene vstopnice, se bo pa po svojih najboljših močeh potrudil, da bo to storil izvajalec.

Dolžnost kupca je preveriti veljavnost datuma in časa za katero je kupil vstopnic. Ob prejemu vstopnice je kupec dolžan vstopnico takoj preveriti in morebitne napake na izpisu vstopnice (kot na primer napačen izpis dogodka, datuma, časa) nemudoma oziroma v osmih (8) dneh od dneva, ko je bila napaka vstopnice odkrita, to sporočiti prodajalcu.

Splošni pogoji poslovanja vstopijo v veljavo z dnem 1. 2. 2021 in veljajo do preklica ali spremembe le-teh.