

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

Ovim Opštim uslovima poslovanja uređuju se način i uslovi prodaje, odnosno postupak naručivanja, plaćanja, isporuke i reklamacije robe koju prodaje privredni subjekt „CINEPLEXX SRB DOO BEOGRAD (NOVI BEOGRAD)”, Jurija Gagarina br. 16-16a, Novi Beograd, MB: 20766867, PIB: 107166872 (dalje: Kompanija).

Uvodne odredbe

Član 1

Kompanija se bavi prikazivanjem autorskih dela.

Kompanija prodaje karte za projekcije autorskih dela na dva načina:

- U fizičkom prostoru – U prostorijama Kompanije (bioskopima);
- U digitalnom prostoru – Na sajtu www.cineplexx.rs i putem aplikacije Cineplexx.

Ovaj dokument predstavlja interni akt Kompanije, koji se primenjuje na sve pojedinačne ugovore o kupoprodaji karte, koje Kompanija zaključuje sa korisnicima. Na ovaj dokument se može pozvati u pojedinačnim ugovorima koje Kompanija zaključuje sa trećim licima.

Za svrhe ovog dokumenta korisnik usluga je svako lice koje koristi uslugu Kompanije, a ono se još može pojaviti kao:

- Kupac – u kontekstu zaključenja ugovora o kupoprodaji karte;
- Potrošač – u kontekstu zaštite prava potrošača.

Karta je legitimacioni papir koji ima upisano pravo korisnika da prisustvuje prikazivanju određenog kinematografskog dela, odnosno da prisustvuje tačno određenoj projekciji. Korisnik pravo iz karte ostvaruje pokazivanjem karte prilikom ulaska u salu gde se projekcija održava, ili u svakom momentu kada se to od njega zatraži tokom projekcije od strane osoblja Kompanije.

Korisnici su u obavezi da se ponašaju u skladu sa Kućnim redom pri pristupu bioskopu i pogotovo tokom projekcije.

Prodaja bioskopskih karata

Član 2

Svaka prodaja karte predstavlja pojedinačni ugovor o kupoprodaji karte između Kompanije kao prodavca i kupca, odnosno korisnika usluga Kompanije.

Kompanija daje javnu ponudu ističući uslugu i cenu karata. Svako lice može pristati na tu ponudu i time postati kupac u skladu sa ovim Opštim uslovima korišćenja. U tom slučaju biće zaključen ugovor, kao u prethodnom stavu ovog člana.

Kompanija zadržava pravo zabrane kupovine ulaznice na određeno vreme, ili u težim slučajevima trajno, onim posetiocima koji svojim nedoličnim ponašanjem ometaju druge posetioce i zaposlene u bioskopu, i/ili se protive uputstvima službenog osoblja bioskopa.

Deca i mladi imaju pravo poseta samo onim bioskopskim projekcijama koje je nadležni organ preporučio kao prikladne za njihov uzrast. Ukoliko Kompanija nije sigurna da li uzrast posetioca odgovara navedenoj odredbi, posetilac je dužan da svoj uzrast dokaže ličnim dokumentom. Kompanija je obavezna da se drži ovih odredbi i u slučaju kada se dete nalazi u pratnji roditelja ili neke druge osobe u pratnji.

Rezervacija mesta

Član 3

Moguće je rezervacija mesta, za projekcije koje su javno objavljene, i to uživo ili putem sajta ili aplikacije onlajn.

Mesta će biti rezervisana do dolaska kupca po karte i plaćanja cene istih Kompaniji, ili do trideset (30) minuta pre početka prikazivanja projekcije na koju se rezervacija odnosi.

Rezervisane ulaznice koje kupac nije podigao u navedenom roku Kompanija može vratiti u prodaju.

Plaćanje

Član 4

Plaćanje se vrši u momentu kupovine karte, u fizičkom prostoru istovremeno sa predajom karte, a kod digitalne prodaje pre predaje karte, a putem sajta ili aplikacije.

Ukoliko kupac odbije plaćanje kupoprodajne cene, karta mu neće biti predata.

Cene

Član 5

Kompanija određuje cene ulaznica. Za kupovinu ulaznice vrede cene navedene za određenu bioskopsku projekciju. U cenu je uključen porez i ostala zakonom propisana davanja.

Cene iskazane na Platformi su maloprodajne i iskazane za svaku projekciju pojedinačno.

Cene su izrađena u valuti srpski dianr (RSD).

Cene proizvoda na sajtu su izražene sa uračunatim PDV-om.

Cene koje su snižene, sadrže informacije o sniženju cene.

Istaknute cene na Platformi, važe isključivo za kupovinu putem sajta.

Zaštite potrošača Član 6

U slučaju kada kupac zaključi ugovor o kupoprodaji karte sa Kompanijom, on ima prava na zaštitu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, i to na dva vida zaštite:

1. Odustanak od ugovora;
2. Reklamacija.

Odustanak od ugovora Član 7

Potrošač može odustati od usluge, odnosno raskinuti ugovor o kupoprodaji karte, uz povraćaj novca ili zameni plaćene ulaznice za drugu, do momenta pružanja iste, odnosno početka projekcije.

Kupac ne može dobiti naknadu za neiskorišćenu ili delimično iskorišćenu ulaznicu (zbog zakašnjenja) ili za izgublenu ulaznicu.

U slučaju da Potrošač ima nameru da odustane od usluge, on će tu nameru izreći usmeno ili pismeno u prostorijama Kompanije ili putem telefona broj 011/2203400 u periodu od 12:00h do 20:00h ili na e-mejl kompanije :bioskopi@cinplexx.rs.

Kompanija će refundirati sredstva Potrošaču koji je odustao od ugovora.

Reklamacije Član 8

Potrošač može izjaviti reklamaciju u odnosu na:

- Saobraznost karte – Prigovor da mu nije prodana karta za projekciju koju je izrazio želju da konzumira;
- Na kvalitet usluge – Prigovor da mu usluga u nekom delu nije bila u skladu sa uslovima iz ponude.

Potrošač se obavezuje da odmah nakon preuzimanja ulaznice proveri da li je primio ulaznicu za željenu bioskopsku projekciju, odnosno da li je saobrazna njegovoj izraženoj želji. Naknadne reklamacije u odnosu na saobraznost se ne uvažavaju.

Potrošač ima pravo podnošenja reklamacije u odnosu na kvaitet usluge koje pruža Kompanija u roku od šest (6) meseci od momenta pružanja usluge.

Postupak reklamacije Član 9

Potrošač reklamaciju može predati u pisanom obliku ili usmeno na zapisnik zaposlenom licu u Kompaniji.

Uz reklamaciju Potrošač podnosi račun (fiskalni isečak) i navodi na šta se reklamacija odnosi.

Ovlašćeno lice u Kompaniji će ispitati uslove za reklamaciju:

- Utvrdiće da li je usluga pružana u datom objektu Kompanije;
- Utvrdiće da li je račun izdat u datom objektu Kompanije;
- Utvrdiće da li je proteklo šest (6) meseci od dana pružanja usluge;
- Utvrdiće da li se reklamacija odnosi na datu uslugu.

Ovlašćeno lice će nakon ispitivanja uslova doneti odluku o reklamaciji, i to u roku od 8 dana od dana podnošenja reklamacije. Odluka može biti pozitivna (o prihvatu reklamacije) i negativna (o odbijanju reklamacije). Ovlašćeno lice u Kompaniji će doneti pozitivnu odluku ukoliko su ispunjeni uslovi iz prethodnog stava.

Ovlašćeno lice u Kompaniji će zabeležiti podatke Potrošača (broj telefona ili imejl adresu ili adresu prebivališta) kako bi nakon donošenja odluke o istoj obavestio Potrošača.

Vansudsko rešavanje spora Član 10

Potrošački spor može da se reši vansudskim rešavanjem potrošačkog spora. Vansudsko rešavanje potrošačkog spora obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje sporova (delje: "Telo).

Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje na sledećoj internet adresi:
<https://www.zastitapotrosaca.gov.rs/>

Uslov za pokretanje postupka pred Telom od strane kupca je taj da je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu.

Predlog za vansudsko rešavanje spora može se podneti u roku od godinu dana od dana podnošenja reklamacije Prodavcu.

Prodavac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred Telom.

Vansudsko rešavanje potrošačkog spora može trajati najduže 90 dana od dana podnošenja predloga.

Svaka strana u potrošačkom sporu plaća svoje troškove. Rad Tela je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora.

Pokretanje i vođenje postupka za vansudsko rešavanje potrošačkog spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom. Učešće potrošača u vansudskom rešavanju spora ne utiče na pravo potrošača da zahteva naknadu štete u sudskom postupku.

Zastarevanje i prekluzivni rokovi ne teku u toku postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, a počinju ponovo da teku istekom petnaestog dana od dana okončanja ovog postupka.

Zabrana zloupotrebe intelektualne svojine Član 11

Kompanija poštuje prava intelektualne svojine svojih saradnika, partnera i trećih lica. Kompanija prikazuje kinematografska dela u skladu sa Zakonom o autorskom i srodnim pravima.

Korisnici su u obavezi da poštuju intelektualnu svojinu Kompanije i saradnika i partnera Kompanije. Sve fotografije, tekstovi, dizajni, videi koji se pojavljuju na sajtu i aplikaciji Kompanije su zaštićeni pravom intelektualne svojine.

Zabranjeno je snimanje audio i video, u salama namenjenim za projekciju kinematografskih dela.

Kompanija ne odgovara za dela korisnika, ali može obezbediti dokaze o kršenju prava intelektualne svojine.

Nediskriminaciona klauzula Član 12

Kompanija omogućava svim zainteresovanim fizičkim licima jednak pristup servisu i uživanje u uslugama koje Kompanija pruža bez diskriminacije, neposredne ili posredne, po bilo kom osnovu, a naročito po osnovu rase, pola, nacionalne pripadnosti, društvenog porekla, rođenja, veroispovesti, političkog ili drugog uverenja, imovnog stanja, kulture, jezika, starosti i psihičkog ili fizičkog invaliditeta.

Promena Opštih uslova poslovanja

Član 13

Kompanija zadržava pravo da promeni ovaj dokument u svakom momentu, s tim da se na sve pojedinačne ugovore zaključene pre promene primenjuju pravila koja su važila do promene.

Promenom se ne smatra da je promenjen pojedinačni ugovor o kupoprodaji između Kompanije i bilo kojeg korisnika usluga Kompanije.

Beograd, Jun 2023.