

**OPĆI UVJETI  
POSLOVANJA  
ZA KUPCE**

UPAD d.o.o.

# SADRŽAJ

UVODNE ODREDBE	03
-----	
KUPOVINA ULAZNICA	04
-----	
PLAĆANJE	05
-----	
KORIŠTENJE ULAZNICA	05
-----	
OTKAZIVANJE I DRUGE PROMJENE U VEZI DOGAĐAJA	05
-----	
POVRAT KUPOPRODAJNE CIJENE	06
-----	
OBAVIJEST O NAČINU PISANOG PRIGOVORA POTROŠAČA	06
-----	
IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA	07
-----	
ONLINE RJEŠAVANJE SPOROVA	07
-----	
ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA	07
-----	
OPĆE INFORMACIJE	07
-----	

# OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA KUPCE

## 1. UVODNE ODREDBE

Web stranica društva UPAD d.o.o. (dalje u tekstu: Web stranica) je prodajno mjesto putem kojeg je moguće kupiti ulaznice za razne vrste događaja. Web stranica je u vlasništvu i pod upravljanjem trgovačkog društva UPAD d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Ulica Andrije Hebranga 34, OIB: 31441006912 (u daljnjem tekstu: UPAD d.o.o.).

UPAD d.o.o. putem Web stranice pruža uslugu kupoprodaje ulaznica za razne vrste događaja. UPAD d.o.o. vrši prodaju ulaznica za pojedine događaje u ime i za račun drugih pravnih subjekata koji te događaje organiziraju (dalje u tekstu: Organizator).

UPAD d.o.o. nije odgovoran za organizaciju i/ili održavanje događaja za koje pruža uslugu kupoprodaje ulaznica, niti za eventualni povrat kupoprodajne cijene ulaznica. Za sve pritužbe i/ili prigovore u vezi organizacije i/ili održavanja događaja se upućuje obratiti Organizatoru čiji podaci su dostupni na Web stranici uz pojedini događaj.

Ovim Općim uvjetima poslovanja za kupce (dalje u tekstu: Opći uvjeti) se uređuju prava i obveze te uvjeti kupoprodaje ulaznica putem Web stranice.

Kupce upućujemo da se prije same kupovine upoznaju s ovim Općim uvjetima te da iste redovno provjeravaju, kako bi bili upoznati sa svim pravima i obvezama, a u slučaju postojanja nejasnoća mogu se obratiti UPAD d.o.o. prema sljedećim kontakt podacima:

- Adresa za slanje pisanih pošiljki: Zagreb, Ulica Andrije Hebranga 34;
- Elektronička adresa: [admin@upad.hr](mailto:admin@upad.hr);
- Broj telefona: 00 385 97 6729 882

Ovi Opći uvjeti predstavljaju i predugovornu obavijest u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Korištenjem Web stranice se smatra da je Kupac upoznat s ovim Općim uvjetima te da ih prihvaća. UPAD d.o.o. ne snosi odgovornost za sporna pitanja koja bi mogla nastati jer se kupac nije upoznao s Općim uvjetima.

Sklapanje ugovora o kupoprodaji putem Web stranice predstavlja sklapanje ugovora na daljinu te je regulirano u skladu s propisima Republike Hrvatske, uzimajući u obzir naročito načela i odredbe direktiva Europske unije.

Ugovor o kupoprodaji je sklopljen kada UPAD d.o.o. u ime i za račun Organizatora kao prodavatelja prihvati ponudu kupca, a sve navedeno na Web stranici predstavlja poziv na stavljanje ponude. Ulaznica koju UPAD d.o.o. šalje Kupcu u ime i za račun Organizatora predstavlja potvrdu o sklopljenom ugovoru o kupoprodaji.

Službeni jezik za sklapanje ugovora o kupoprodaji je hrvatski jezik.

## **2. KUPOVINA ULAZNICA**

Putem Web stranice kupci mogu kupiti ulaznicu za različite događaje prema kupoprodajnoj cijeni koju određuje Organizator događaja.

Kupovina se obavlja na Web stranici ispunjavanjem za to predviđenog obrasca uz događaj na koji se ulaznica odnosi. Prilikom ispunjavanja obrasca kupac je dužan upisati sve podatke koji se od njega traže te isti odgovara za istinitost i točnost svih upisanih podataka, kao što također kupac snosi rizik eventualne nemogućnosti korištenja ulaznice zbog neistinitosti i/ili netočnosti upisanih podataka.

Kupovinu je moguće ostvariti uz potvrdu kupca da je prethodno pročitao i razumio Opće uvjete te da je na iste pristao i da je upoznat da je to narudžba s obvezom plaćanja. Kupovina je moguća 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. UPAD d.o.o. ne odgovara za troškove korištenja računalne opreme i telekomunikacijskih usluga potrebnih za pristup usluzi.

Kupovinu ulaznica u ime i za račun maloljetnika ili osoba lišenih poslovne sposobnosti (djelomično ili u potpunosti) mogu izvršiti samo njihovi zakonskih zastupnici.

Kupovinom ulaznice za određeni događaj, kupac sklapa ugovor s Organizatorom tog događaja, kao i s UPAD d.o.o.om kao pružateljem usluge korištenja Web stranice za potrebe obrade i generiranja ulaznice za događaj.

Kupac će elektronskom poštom biti obaviješten o potvrdi narudžbe te će mu u pravilu na isti način biti dostavljena i ulaznica, i to na elektroničku adresu koju je kupac naznačio prilikom ispunjavanja obrasca putem Web stranice. Ulaznica će biti dostavljena u .pdf formatu te ju je potrebno isprintati. Dostavljena ulaznica će sadržavati jedinstveni QR kod potreban za provjeru ulaznice na ulazu događaja.

Ovisno o uvjetima pojedinog događaja, kupac može imati pravo odabrati i druge načine dostave ulaznice. U tom slučaju kupac snosi troškove dostave ulaznice, ovisno o odabranom načinu dostave.

Prodajne uvjete pri kupovini ulaznica za pojedine događaje određuje Organizator te su isti objavljeni na Web stranici. Prodajni uvjeti mogu biti

u bilo kojem trenutku izmijenjeni od strane Organizatora zbog čega se upućuje kupce da se neposredno prije kupovine ulaznica upoznaju s prodajnim uvjetima te da se u slučaju bilo kakvih nejasnoća obrate izravno Organizatoru događaja.

U slučaju problema ili nejasnoća tijekom narudžbe kupac može kontaktirati UPAD d.o.o. elektroničkom poštom na adresu [admin@upad.hr](mailto:admin@upad.hr).

### **3. PLAĆANJE**

Kupac može naručenu ulaznicu platiti sredstvima plaćanja navedenim na Web stranici prilikom kupovine. Sredstva plaćanja se mogu razlikovati ovisno o pojedinom događaju te je UPAD d.o.o. ovlašten u bilo kojem trenutku izmijeniti dostupne načine plaćanja na Web stranici.

Uz kupoprodajnu cijenu, UPAD d.o.o. ima pravo naplatiti naknadu i troškove za usluge korištenja Web stranice.

Ulaznica postaje važeća po izvršenom cjelokupnom plaćanju kupoprodajne cijene te naknade i troškova za usluge korištenja Web stranice.

### **4. KORIŠTENJE ULAZNICA**

Važećom ulaznicom kupac ostvaruje pravo prisustvovati događaju na koji se ulaznica odnosi. Na ulazu događaja, Organizator ima pravo provjeriti valjanost ulaznice te identitet osobe koja s ulaznicom namjerava prisustvovati događaju.

Kupac je dužan čuvati ulaznicu te ju ne smije davati trećima. U slučaju da treća osoba iskoristi jedinstveni QR kod s ulaznice koji je potreban za provjeru na ulazu događaja, odgovornost snosi isključivo kupac.

Ulaznicu koju je kupio putem Web stranice kupac nije ovlašten preprodavati, reproducirati ili na bilo koji način trgovati s njom. Povreda ove zabrane za posljedicu će imati gubitak prava na korištenje ulaznice kao i naknadu štete.

### **5. OTKAZIVANJE I DRUGE PROMJENE U VEZI DOGAĐAJA**

UPAD d.o.o. nije Organizator pojedinog događaja čije ulaznice je moguće kupiti putem Web stranice te nije odgovoran za organizaciju i/ili održavanje događaja za koje pruža uslugu kupovine ulaznica, niti za eventualni povrat kupoprodajne cijene ulaznica.

Ako Organizator pojedinog događaja odluči otkazati, odgoditi ili izvršiti

druge promjene u vezi događaja, Organizator će odlučiti mogu li se ulaznice vratiti, nadoknaditi ili zamijeniti. U slučaju odgode ili promijene mjesta održavanja događaja, ulaznica će u pravilu vrijediti za novi datum, odnosno mjesto održavanja događaja.

U slučaju da Organizator prizna kupcu pravo na povrat kupoprodajne cijene, kupac nema pravo na povrat bilo kojih drugih naknada i troškova povezanih s kupoprodajom ulaznice putem Web stranice.

Uz kupljenu ulaznicu se izdaje račun kojeg je potrebno čuvati do dana održavanja događaja. Nije moguće ostvariti pravo na povrat kupoprodajne cijene ulaznice bez predočenja računa.

UPAD d.o.o. nije obavezan obavijestiti kupca ulaznice o eventualnom otkazivanju, odgodi ili drugim promjenama u vezi Događaja.

## **6. POVRAT KUPOPRODAJNE CIJENE**

Upućuje se kupac da na temelju odredbe čl. 86. st. 1. t. 12. Zakona o zaštiti potrošača, nema pravo na jednostrani raskid ugovora koji sklapa putem Web stranice budući da je predmet ugovora pružanje usluga vezanih uz slobodno vrijeme, koje se događaju u točno određeno vrijeme odnosno u određenom razdoblju.

Kupac eventualno može ostvariti pravo na povrat kupoprodajne cijene ulaznice u slučaju otkazivanja ili drugih promjena u vezi događaja, ovisno o prodajnim uvjetima Organizatora. Zahtjev za povrat kupoprodajne cijene kupac je dužan podnijeti izravno Organizatoru, čiji su podaci dostupni na Web stranici uz pojedini događaj. Nije moguće ostvariti pravo na povrat kupoprodajne cijene ulaznice bez predočenja računa. Povrat nije moguć iz osobnih razloga na strani kupca (bolest, poslovne obveze i sl.).

U slučaju da kupac ostvari pravo na povrat kupoprodajne cijene za ulaznicu od Organizatora, kupac nema pravo na povrat iznosa koji je UPAD d.o.o. naplatio od kupca na ime naknade i troškova za usluge korištenja Web stranice.

## **7. OBAVIJEST O NAČINU PISANOG PRIGOVORA POTROŠAČA**

Pisani prigovor potrošač može u skladu s člankom 10. Zakona o zaštiti potrošača poslati putem pošte na adresu UPAD d.o.o. Zagreb, Ulica Andrije Hebranga 34 ili elektroničke pošte na e-mail adresu [admin@upad.hr](mailto:admin@upad.hr)

Odgovor na prigovor potrošača UPAD d.o.o. će dati u pisanom obliku najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka prigovora. Kako bi

I potrošaču UPAD d.o.o. odgovorio na pisani prigovor koji nije upućen elektroničkom poštom, potrošač je obvezan navesti točne podatke o svom imenu i prezimenu te adresi na koju će mu biti dostavljen odgovor, u suprotnom se smatra da je pisani prigovor nevaljan.

## **8. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA**

U slučaju eventualnog spora, UPAD d.o.o. i potrošač će spor riješiti mirnim putem, a ako to nije moguće, ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu, uz primjenu hrvatskog prava.

Mogu se koristiti i drugi mehanizmi izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova pred drugim centrima za mirenje, koja se u okviru svoje nadležnosti, bave alternativnim rješavanjem potrošačkih sporova.

## **9. ONLINE RJEŠAVANJE SPOROVA**

Na području cijele EU sporove vezane uz online kupnju moguće je riješiti putem ODR platforme Europske komisije. Platformi za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta potrošač može pristupiti putem poveznice:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HR>.

To znači da ako nastane problem tijekom online kupnje unutar EU svoj potrošački prigovor možete na brži i jednostavniji način podnijeti putem gornjeg linka.

## **10. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

UPAD d.o.o. obrađuje sve podatke korisnika odnosno kupaca u skladu pozitivnim propisima Republike Hrvatske te u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).

Upoznajte se s načinom na koji obrađujemo osobne podatke putem linka: <https://assets.upad.hr/politika-privatnosti.pdf>

## **11. OPĆE INFORMACIJE**

Korisnik odnosno kupac je dužan prije početka korištenja Web stranice upoznati se s ovim Općim uvjetima.

Za eventualna pitanja ili nejasnoće vezane uz Opće uvjete možete nam se obratiti putem elektroničke pošte na e-mail adresu: info@upad.hr

Pristupanjem Web stranici ili korištenjem bilo kojeg dijela njezinog sadržaja korisnik odnosno kupac prihvaća Opće uvjete Web stranice kao i sva ostala pravila i uvjete korištenja predmetne Web stranice i usluga koje se putem nje pružaju.

Korisnik odnosno kupac izjavljuje da neće koristiti Web stranicu na način da:

1. šteti autorima ili trećim osobama,
2. koristi Web stranicu za davanje lažnih narudžbi
3. prilikom narudžbe ne pruža točne i potpune informacije koje se od njega traže
4. ne prihvaća sve rizike korištenja Web stranice i usluga
5. namjerno postavlja zlonamjerne računalne programe ili drugi štetan sadržaj
6. neovlašteno pristupa Web stranici, izvršava napade distribuiranog uskraćivanja usluga ili slične.

Ako se korisnik odnosno kupac ne slaže s navedenim, dužan je prestati koristiti Web stranicu i usluge koje se putem nje pružaju.

Sadržaj Web stranice je zaštićen autorskim pravima. Sva autorska prava, zaštićeni žigovi i druga prava intelektualnog vlasništva nad sadržajima Web stranice pripadaju društvu UPAD d.o.o. ili osobama koje su dale dozvolu društvu UPAD d.o.o. za korištenje tih prava. Mijenjanje, posuđivanje, prodavanje ili distribuiranje sadržaja moguće je samo uz prethodnu pisanu dozvolu društva UPAD d.o.o.

UPAD d.o.o. omogućuje korištenje Web stranice na najbolji mogući način. To uključuje: nadgledanje rada servera, širenje kapaciteta prema broju korisnika, podršku korisnicima te otklanjanje eventualnih grešaka i problema u radu sustava. UPAD d.o.o. ne preuzima odgovornost za eventualne probleme u radu stranica i usluga. UPAD d.o.o. ne može jamčiti da korištenje Web stranice neće biti prekinuto ili bez pogrešaka. Korisnik odnosno kupac je suglasan s time da pristup Web stranici ponekad može biti u prekidu ili privremeno nedostupan.

UPAD d.o.o. zadržava pravo da onemogući korisnicima odnosno kupcima pristup Web stranici u slučaju procjene da se ista koristi na neprikladan način. UPAD d.o.o. zadržava pravo odbiti pristup Web stranici bilo kome, na osnovu vlastitih procjena. Korisnik odnosno kupac se obvezuje da će Web stranicu koristiti na način da ne ugrožava resurse i usluge u cijelosti. Neprimjereno korištenje Web stranice zabranjeno je i rezultira ukidanjem pristupa istoj.

UPAD d.o.o. zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili dopuniti



Opće uvjete. Promjene stupaju na snagu danom objave na Web stranici. Nastavak pristupanja Web stranici ili korištenja bilo kojeg dijela njezinog sadržaja smatrat će se pristankom na izmijenjene ili dopunjene Opće uvjete. Savjetuje se periodično provjeravati Opće uvjete radi upoznavanja s eventualnim promjenama.

UPAD d.o.o. zadržava pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave izmijeniti, dopuniti ili ukinuti bilo koji dio svog poslovanja, što uključuje i Web stranicu, odnosno bilo koji njezin dio, servise, podstranice ili usluge koje se putem njih pružaju. Predmetno pravo uključuje, ali se ne ograničava na, promjenu vremena dostupnosti, sadržaja, dostupnosti novih podataka, načina prijenosa, kao i prava na pristup ili korištenje Web stranicom.

Dužnost je i obaveza korisnika odnosno kupca koristiti Web stranicu u skladu s pozitivnim propisima te općim moralnim i etičkim načelima. UPAD d.o.o. ima pravo u svakom trenutku vršiti kontrolu sadržaja Web stranice kako bi osigurala poštivanje Općih uvjeta i pozitivnih propisa.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu objavom na Web stranici.