

## УСЛОВИ КОРИШЋЕЊА

---

### СЕРВИС

Овај сервис је намењен онлајн продаји улазница за Етнографски музеј у Београду и у друге сврхе се не може користити.

### РЕГИСТРАЦИЈА

Приликом регистрације Корисник сервиса (у даљем тексту Корисник) уноси своје личне податке које сервис захтева.

За тачност унетих података одговара Корисник. Регистрацијом Корисник прихвата услове коришћења као обавезујуће.

### АКТИВАЦИЈА БУДУЋЕГ НАЛОГА

Уколико је Корисник приликом регистрације унео исправну имејл адресу, сервис ће му послати имејл поруку са активационим линком.

По пријему активационог имејла и кликом на послати линк, Корисник потврђује сагласност са условима продаје, постаје регистрован и може почети са коришћењем сервиса.

Корисник у сваком тренутку може деактивирати свој налог слањем захтева за деактивацију на имејл адресу [biletarnica@etnografskimuzej.rs](mailto:biletarnica@etnografskimuzej.rs).

### ОПОРАВАК ЛОЗИНКЕ

У случају да Корисник заборави своју лозинку, сервис омогућава ресет лозинке.

Лозинку, коју је генерисао сервис, Корисник је, из безбедносних разлога, дужан да промени одмах по пријему имејл обавештења о промени лозинке, коришћењем опције „Мој налог“.

### КОРИСНИЧКИ ПОДАЦИ

Корисник у сваком тренутку може да измени своје податке, осим имејл адресе, коришћењем опције „Мој налог“. За тачност унетих података одговара Корисник.

### ТАЈНОСТ ПОДАТАКА

У име Етнографског музеја у Београду, обавезујемо се да ћемо чувати приватност свих наших купаца.

Прикупљамо само неопходне, основне податке о купцима/корисницима и податке неопходне за пословање и информисање корисника у складу са добрим пословним обичајима и у циљу пружања квалитетне услуге. Дајемо купцима могућност избора укључујући могућност одлуке да ли желе или не желе да се избришу са мејлинг листа које се користе за маркетиншке кампање. Сви подаци о корисницима/купцима се строго чувају и доступни су само запосленима којима су ти подаци нужни за обављање посла. Сви запослени у Етнографском музеју у Београду одговорни су за поштовање начела заштите приватности.

### **КОРИШЋЕЊЕ СЕРВИСА**

Корисник је дужан да онлајн сервис продаје улазница за Етнографски музеј у Београду користи у складу са наменом сервиса и условима продаје.

Кориснику није дозвољено да разним софтверским алатима и програмима нарушава функционалност сервиса. За такву активност предвиђена је Законом дефинисана казна.

### **УСЛОВИ КУПОВИНЕ И НАЧИН ПЛАЋАЊА**

Куповина улазница преко онлајн система је сваког дана у недељи у периоду од 00-24 часова. Куповина улазница на билетарници Етнографског музеја у Београду је могућа у радно време билетарнице.

Карте купљене преко онлајн сервиса могу се платити једино онлајн трансакцијом која се врши преко Banca Intesa Београд, а плаћање се може обавити дебитним или кредитним картицама Visa, Master, MasterCard, Dina или American Express било које банке са омогућеном опцијом онлајн плаћања.

\* Напомена: у случају плаћања бизнис картицом (односно картицом правног лица), обавезно је уношење ПИБ-а (пореског индентификационог броја) у кориснички налог, пре отпочињања трансакције. У супротном, Музеј неће бити у могућности да из било ког разлога рефундира новац.

Сва плаћања биће извршена у локалној валути Републике Србије – динар (РСД). За информативни приказ цена у другим валутама користи се средњи курс Народне Банке Србије.

Износ за који ће бити задужена Ваша платна картица биће изражен у Вашој локалној валути кроз конверзију у исту по курсу који користе картичарске организације, а који нама у тренутку трансакције не може бити познат. Као резултат ове конверзије постоји могућност незнатне разлике од оригиналне цене наведене на нашем сајту.

Карте купљене преко онлајн сервиса испоручују се на имејл адресу Корисника одмах по успешно извршеној платној трансакцији.

Уколико имејл није стигао у року од неколико минута, потребно је проверити фолдер непожељне поште. Уколико Корисник из било ког разлога није примио имејл са купљеним улазницама, може упутити рекламацију на адресу [biletarnica@etnografskimuzej.rs](mailto:biletarnica@etnografskimuzej.rs). или позвати билетарницу у радно време на телефон (011) 3281 888.

Уколико је Корисник купио улазнице путем онлајн сервиса, а поседује мобилни телефон или други уређај који може приказивати валидне електронске карте, треба на екрану свог мобилног телефона или другог уређаја да прикаже увећан бар код или QR код своје електронске улазнице како би се исти прочитао скенером.

У супротном, потребно је да све купљене улазнице одштампа и понесе их са собом. Одштампана онлајн улазница омогућава улазак у Музеј. Уколико нема услова за штампање, потребно је да дође у билетарницу и преузме карте у формату који се издаје у билетарници. Корисник је дужан да се идентификује имејл адресом и једним од личних докумената којим доказује идентитет.

## **ТРАЈАЊЕ УЛАЗНИЦА**

Купљена улазница важи само за изложбу/е и датум назначен на карти.

Неискоришћене улазнице није могуће заменити за друге изложбе или други термин, нити је могуће добити повраћај новца за њих.

## **ЗАШТИТА ПРОВЕРЉИВИХ ПОДАТАКА О ТРАНСАКЦИЈИ**

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 криптографске технологије. Сигурност података приликом куповине гарантује процесор платних картица, Banca Intesa а.д. Београд, па се тако комплетни процес наплате обавља на страницама банке. Нити једног тренутка подаци о платној картици нису доступни нашем систему.

## **ПОЛИТИКА ЦЕНА, ПОПУСТА И АКЦИЈА**

Цена улазница је дефинисана интерним документом Етнографског музеја у Београду.

Услови које Корисник треба да испуни да би имао права на куповину карата по сниженим ценама, тј. са попустом, дефинисани су интерним документом Продавца.

Акције и временски ограничене попусте Етнографски музеј у Београду организује у

складу са пословном политиком без претходне најаве, како за почетак важења акција, тако и за крај.

Музеј није у систему ПДВ-а.

## **ВРАЋАЊЕ УЛАЗНИЦА**

Улазнице купљене путем ОНЛАЈН СИСТЕМА: Корисник на лични захтев може вратити уз повраћај новца слањем мејла на [biletarnica@etnografskimuzej.rs](mailto:biletarnica@etnografskimuzej.rs) најкасније 24 часа до термина за који важе.

Улазнице купљене преко онлајн система, Корисник на лични захтев може вратити уз повраћај новца слањем имејла на [biletarnica@etnografskimuzej.rs](mailto:biletarnica@etnografskimuzej.rs) најкасније 24 часа до термина за који важе.

У случају враћања робе и повраћаја средстава купцу који је претходно платио неком од платних картица, делимично или у целости, а без обзира на разлог враћања, Етнографски музеј је у обавези да повраћај врши искључиво преко VISA, EC/MC, Maestro, Amex i Dina метода плаћања, што значи да ће банка на захтев продавца обавити повраћај средстава на рачун корисника картице.

Улазнице купљене на БЛАГАЈНИ МУЗЕЈА: Корисник на лични захтев може заменити улазницу за друге улазнице у истој вредности, или вратити уз повраћај новца, најкасније 24 часа до термина за који важе, доласком на благајну са одштампаним улазницама.

Замена за други термин могућа је осим у случају привремено затвореног изложбеног простора Музеја.

Уколико је због одређених околности Управа музеја одлучила да привремено затвори одређени простор за посетиоце, улазнице купљене у оквиру тих термина се аутоматски сторнирају и новац се рефундира на рачун купца.

Приликом повраћаја новца Етнографски музеј у Београду не терети Корисника додатним трошковима и врши повраћај у пуном износу.

Уколико Корисник оспорава извршену трансакцију, подноси рекламацију Банци, издаваоцу платне картице.

## **ОТКАЗИВАЊЕ, ПРОМЕНА ТЕРМИНА**

Етнографски музеј у Београду задржава право да из било ког разлога откаже, односно затвори Музеј у одређеном периоду. У том случају, важи правило за враћање или продужавање улазница купљених преко онлајн система:

- Привремено затварање Музеја, улазнице купљене преко онлајн система биће сторниране, а новац рефундиран на рачун купца одмах по отказивању.

- Улазнице купљене у билетарници могу се рефундирати доласком у билетарницу 24 часа од термина назначеног на улазницу куповине.

### **ПРИМЕДБЕ И ЖАЛБЕ**

Примедбе и жалбе Корисника достављају се Етнографском музеју у Београду слањем имејл порука на [biletarnica@etnografskimuzej.rs](mailto:biletarnica@etnografskimuzej.rs). или телефоном (011) 3281 888 у радно време билетарнице.

### **ИЗЈАВА О ПРИВАТНОСТИ**

У складу са Општом уредбом о заштити личних података (GDPR-General data Protection Regulation) која уређује прикупљање, употребу и чување личних података грађана, можемо прикупљати одређене податке о корисницима добијене током коришћења наше веб странице. Ове податке користимо како бисмо имали информације којима можемо побољшати веб страницу и њене садржаје додатно усмерити и прилагодити корисницима који је посећују.

### **УПОТРЕБА КОЛАЧИЋА (COOKIES)**

Да би посета овој интернет страници била што пријатнија, функционалнија и практичнија, ова интернет страница чува на вашем рачунару одређену количину информација, такозваних „колачића“ (cookies). Они служе томе да веб страница ради оптимално и да побољшају ваше искуство прегледања и коришћења. Посећивањем и коришћењем ове веб странице пристајете на употребу колачића које је могуће и блокирати. Након тога ћете и даље моћи да прегледате веб страницу, али вам неке опције можда неће бити доступне.

### **ШТА СУ КОЛАЧИЋИ (COOKIES)**

Колацићи су део информација сачуваних на вашем рачунару, мобилном телефону или таблети, које могу бити достављене непосредно од стране веб странице коју посетите (колачићи од прве стране) или у сарадњи и за потребе веб странице од треће стране (колачићи треће стране). Колацићи обично чувају ваша подешавања, подешавања за веб страницу и сл. Након што опет отворите веб страницу, ваш интернет претраживач шаље назад колациће који припадају тој веб страници, што јој омогућује да прикаже информације прилагођене вашим потребама. Колацићи могу имати широк дијапазон информација, укључујући и део личних информација. Такве информације могу бити сачуване једино уколико ви то омогућите. Сама веб страница не може да добије приступ информацијама које нисте дали и не може приступити ниједној другој датотеци на вашем рачунару.

### **КАКО ИХ ОНЕМОГУЋИТИ**

Уколико желите да онемогућите чување колачића на свом рачунару, можете то да учините. Сам чин блокирања могао би да има негативан утицај на коришћење веб странице. Да бисте искључили колачиће, потребно је да подесите поставке и конфигурације вашег интернет претраживача. У менију претраживача одаберите помоћ и информације о колачићима и пратите упутства. Настављајући са коришћењем наше веб странице прихватате да се слажете са коришћењем колачића у сврху коју смо описали у овом тексту.

### **ПРОСЛЕЂИВАЊЕ ПОДАТАКА ТРЕЋИМ СТРАНАМА**

Веб страница Етнографског музеја у Београду из разлога анализе своје посећености користи Google Analytics, аналитичку услугу коју пружа Google. Google Analytics користи колачиће који омогућавају лакшу анализу начина на који му корисници приступају.

Информације које се на овај начин прикупљају о коришћењу сајта (укључујући ИП адресу, али без Ваших личних података) биће пренети и сачувани код Google-а, на серверима који се налазе на територији САД. Google ће искористити ове информације у сврху анализе употребе читавог сајта, креирања извештаја о активности на сајту за рачун Етнографског музеја у Београду, као и за друге услуге у вези са активностима на etnografskimuzej.rs и употребом Интернета. Google никада од нас неће добити Ваше личне податке.

У сваком тренутку можете искључити употребу колачића у вашем претраживачу како је описано, али имајте на уму да можда на тај начин нећете бити у могућности да користите наш сајт у пуној функционалности. Коришћењем наше веб странице пристајете на обраду својих података преко Google, а на описани начин и у горе поменуте сврхе.

### **ПРАВИЛА О ЗАШТИТИ ЛИЧНИХ ПОДАТАКА НА ВЕБ СТРАНИЦИ**

Подаци који се прикупљају коришћењем веб странице биће углавном ускладиштени на серверима унутар Европског економског простора (ЕЕА) али се по потреби могу пренети или складиштити и ван њега, а могу им приступити само овлашћени запослени или оператери који одржавају сајт. Етнографски музеј у Београду предузима све неопходне кораке да подаци буду складиштени на сигуран начин и у складу са захтевима заштите приватности по ГДПР регулативи. Предузимамо сигурносне мере против неовлашћеног приступа, промена, објављивања или уништавања личних података који се налазе на нашем сајту. Никада нећемо ни на који начин злоупотребити личне податке у смислу недозвољене продаје, трговине или изнајмљивања другима.

Свесно не обрађујемо личне податке деце млађе од 16 година, осим уколико немамо експлицитну сагласност родитеља или старатеља. Ако откријемо да обрађујемо личне



податке малолетника без сагласности родитеља, поменуте податке ћемо избрисати.

Лични податак је сваки податак који се односи на физичко лице чији је идентитет утврђен или се може утврдити, директно или индиректно. Корисницима сајта се према потреби могу тражити име, имејл адреса и сл. у случајевима регистрација на мејлинг листу за newsletter или приликом регистрације за куповину улазница. Личне информације се прикупљају само ако нам такве информације доставите добровољно. Можете увек одбити да нам пружите личне податке али у тим случајевима ћете бити ускраћени за одређене активности на сајту.

Приликом онлајн куповине улазница сви подаци о вашим платним картицама и трансакцијама преусмеравају се на сајт банке и Етнографски музеј у Београду нема приступ овим подацима.

### **КОРИШЋЕЊЕ ПРИКУПЉЕНИХ ИНФОРМАЦИЈА**

Прикупљене личне податке користимо искључиво у следеће сврхе:

- да побољшамо своје услуге,
- да омогућимо онлајн резервацију и продају улазница,
- да унапредимо наш сајт,
- да покренемо промоције, истраживања или друге функције сајта,
- да пошаљемо периодичне електронске поруке.

Можемо користити информације да схватимо како посетиоци нашег сајта (као група) користе услуге и ресурсе који се налазе на њему. Такође можемо користити имејл комуникацију у вези резервације и продаје улазница или да одговоримо на Ваше молбе, жалбе, предлоге или друге захтеве.

Обавезујемо се да ћемо чувати приватност корисника веб странице, осим у случају незаконитих активности.

Ако се добровољно пријавите на нашу мејлинг листу добијаћете повремено е-поруке које ће укључивати вести, информације о нашим изложбама, програмима и актуелним понудама. У сваком тренутку можете да се одјавите са наше мејлинг листе само пратите упутства на последњој е-поруци коју сте од нас добили.

Ваше право је:

- да се у сваком тренутку одјавите са мејлинг листе,
- да затражите увид у то који су ваши подаци сачувани у нашој бази података,
- да затражите измену ваших података,
- да затражите да се из базе података трајно избришу сви ваши подаци.

### **ВЕЗЕ КА ДРУГИМ ВЕБ СТРАНИЦАМА**

Не носимо одговорност за законитост садржаја и управљања веб страница на које се повезујете с наше веб странице. Желимо да коришћење наше веб странице, као и интернета уопште, учинимо сигурним. Бићемо вам захвални уколико нас обавестите о било каквом незаконитом или непристојном садржају на веб страницама у вези са нашом страницом.

### **ПРАВА НА ИНТЕЛЕКТУАЛНУ СВОЈИНУ КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ЗАШТИТНИ ЗНАК И ДРУГЕ САДРЖАЈЕ НА ОВОЈ ВЕБ СТРАНИЦИ**

Заједно с нашим партнерима задржавамо право на заштитне знаке, садржај заштићен ауторским правима и садржај на било који други начин заштићен законом о интелектуалној својини на нашој веб страници. Садржај се може учитати само за индивидуалне и некомерцијалне сврхе и не сме се без претходне сагласности копирати, мењати нити на било који начин подвргнути радњама на које има право само власник интелектуалне својине.

Задржавамо право на предузимање законских радњи против корисника који прекрше наша права интелектуалне својине или на било који начин злоупотребе нашу веб страницу.

### **ОДРИЦАЊЕ ОД ОДГОВОРНОСТИ**

Наша веб страница може да укључује побољшавања попут ActiveX и Java Script. Не преузимамо никакву одговорност за грешке или недостатке тих програма, нити било какву одговорност за штету насталу директно или индиректно коришћењем таквих програма на нашој веб страници. Ове програме можете искључити у сваком моменту пратећи упутства вашег претраживача.



Нећемо преузети ни одговорност за било какву штету насталу коришћењем садржаја наше веб странице. То подразумева и неприхватање било какве одговорности за директан као и индиректан губитак, укључујући, али не ограничавајући се само на губитак због случајне или последичне штете.

### **ПРОМЕНЕ У ПОЛИТИЦИ ПРИВАТНОСТИ**

Задржавамо дискреционо право да ажурирамо ову политику приватности у било које време. Када то учинимо ажурираћемо датум на дну ове странице. Препоручујемо да с времена на време проверите ову страницу и останете информисани о томе на који начин штитимо податке које прикупљамо. Сагласни сте и прихватате да је Ваша одговорност да периодично прегледате ову политику приватности и обавестите се о изменама.

### **КОНТАКТИРАЈТЕ НАС**

Уколико имате било каква питања у вези са овом политиком приватности или Вашом интеракцијом са нашим сајтом, контактирајте нас путем имејла [\*\*iletarnica@etnografskimuzej.rs\*\*](mailto:iletarnica@etnografskimuzej.rs)

20. мај 2024.