



Uslovi kupovine

Preuzeto sa <https://arttremafest.rs/en/uslovi-kupovine/> · PDF napravljen 17. 10. 2026.

Ovi uslovi uređuju kupovinu i korišćenje ulaznica za Art Trema Fest na sajtu arttremafest.rs (ugovor zaključen na daljinu) i na biletarnici festivala, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, broj 35/2026), Zakonom o elektronskoj trgovini i Zakonom o trgovini. Pre porudžbine kupac potvrđuje da je pročitao ove uslove i da ih prihvata. Uslove možete odštampati ili sačuvati kao PDF iz pregledača (Ctrl+P / „Sačuvaj kao PDF“), a njihov sadržaj dobijate i e-poštom uz potvrdu porudžbine.

1. Prodavac i organizator

Gradsko pozorište Ruma, udruženje građana

Veljka Dugoševića 102, 22400 Ruma, Srbija

PIB 101917670 · Matični broj 08582734 · upisano u Registar udruženja Agencije za privredne registre

E-pošta: info@arttremafest.rs · Telefon: +381 22 473 953

Sajt: arttremafest.rs

Gradsko pozorište Ruma je organizator festivala i ulaznice prodaje samo, bez posrednika. Gradsko pozorište Ruma nije u sistemu PDV-a.

2. Ulaznice

- **Karta za predstavu** važi za jednu predstavu čiji su naziv, datum i vreme navedeni na karti.
- **Komplet za sve predstave** važi za sve predstave tokom celog festivala i glasi na donosioca.
- Predstave se izvode u Kulturnom centru Ruma, Veljka Dugoševića 102, Ruma.
- Mesta nisu numerisana. Jedna ulaznica važi za jednu osobu. Broj ulaznica ograničen je kapacitetom sale.

3. Cene

Cene su izražene u dinarima (RSD) i objavljene na stranici Karte i u korpi. Važi cena u trenutku potvrde porudžbine. Uz cenu ulaznice ne naplaćuju se troškovi obrade niti druge naknade. Gradsko pozorište Ruma nije u sistemu PDV-a, pa PDV nije obračunat.

4. Kupovina na sajtu

1. Izaberite vrstu ulaznice, dan i broj ulaznica i dodajte ih u korpu.
2. Upišite ime i prezime i adresu e-pošte (telefon nije obavezan). Za kupovinu na sajtu potreban je korisnički nalog: pravi se automatski pri prvoj porudžbini, a vi samo izaberete lozinku. Ako već imate nalog, prijavite se.
3. Izaberite način plaćanja i potvrdite da ste pročitali i prihvatate ove uslove.



4. Pre slanja porudžbine u korpi i na kasi možete proveriti i ispraviti izabrane ulaznice i unete podatke. Klikom na dugme „Poruči uz obavezu plaćanja“ zaključuje se ugovor i kupac se obavezuje da plati porudžbinu.
5. Potvrda prijema porudžbine stiže e-poštom odmah. Uz ulaznice stiže i potvrda sa podacima o prodavcu, kupljenim ulaznicama, ceni, pravima kupca, reklamacijama i vansudskom rešavanju sporova. Uz ulaznice stižu i dva PDF priloga: ovi Uslovi kupovine i Ugovor o prodaji na daljinu, popunjen podacima vaše porudžbine. Oba su dostupna i u vašem nalogu.

Pre potvrde proverite podatke, a posebno adresu e-pošte – na nju stižu ulaznice. Ulaznice se isporučuju isključivo elektronski; fizičke dostave nema.

5. Plaćanje

- Načini plaćanja prikazani su u korpi i na početku kase. **IPS QR kod** (skeniranje u aplikaciji banke) i **uplata na račun** (nalog za uplatu): porudžbina čeka uplatu najviše 3 dana. Uplata je izvršena kada se evidentira na računu Gradskog pozorišta Ruma. Ako uplata ne stigne u roku, porudžbina se automatski otkazuje.
- **Platna kartica**: kada je ovaj način plaćanja dostupan, plaćanje se obavlja na zaštićenoj stranici banke, a ulaznice stižu odmah posle uspešne autorizacije (videti tačku 15).

Fiskalni račun izdaje se u skladu sa propisima o fiskalizaciji i dostavlja na adresu e-pošte iz porudžbine.

6. Elektronska ulaznica

- Posle evidentirane uplate ulaznice stižu e-poštom, najkasnije u roku od 24 sata. Svaka ulaznica ima svoj QR kod i kod od 10 znakova.
- Ulaznicu pokažite na ulazu na telefonu ili odštampanu. Ulaznice su uvek dostupne u vašem nalogu na sajtu (Moj nalog → Moje karte), a i preko linka „Otvori karte na telefonu“ iz mejla. Ulaznica se smatra isporučenom kada je dostupna u vašem nalogu, pa njen prijem ne zavisi od toga da li je mejl stigao.
- Ako mejl ne stigne, ulaznice preuzmite iz naloga (Moje karte) i proverite neželjenu poštu; za pomoć pišite na info@arttremafest.rs sa brojem porudžbine.

7. Ulaz, kopije i izgubljene ulaznice

- QR kod se proverava na ulazu. Karta za predstavu propušta ulazak na predstavu navedenu na karti, a komplet na sve predstave festivala.
- Ulaznicu čuvajte kao novac i ne delite fotografiju QR koda. Ako se pojavi više primeraka iste ulaznice, ulaz ima onaj ko je prvi pokaže; kasniji primerci se odbijaju i za njih se ne izdaje nova ulaznica niti vraća novac.
- Izgubljena elektronska ulaznica uvek je dostupna u vašem nalogu (Moje karte); možemo je i ponovo poslati na adresu iz porudžbine. Ponovo poslata ulaznica ima isti kod.



- Poništena ulaznica ne važi na ulazu.

8. Prenos i preprodaja

Ulaznicu možete pokloniti ili preneti drugoj osobi. Preprodaja ulaznica po višoj ceni i prodaja u komercijalne svrhe nisu dozvoljene. Organizator može poništiti ulaznice za koje utvrdi da su predmet takve preprodaje.

9. Biletarnica

Ulaznice se prodaju i na biletarnici Kulturnog centra Ruma, u vreme rada biletarnice tokom festivala. Ulaznica sa biletarnice ima QR kod i važi pod istim uslovima. Za kupovinu na biletarnici izdaje se fiskalni račun.

10. Odustanak od ugovora

Ulaznica je usluga povezana sa slobodnim aktivnostima koja se pruža u tačno određenom terminu. Zbog toga, u skladu sa članom 38. stav 1. tačka 12. Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, broj 35/2026), kupac nema pravo na odustanak od ugovora zaključenog na daljinu u roku od 14 dana. O tome kupca obaveštavamo pre porudžbine (na kasi), u ovim uslovima i u potvrdi koja stiže e-poštom. Ovo ne utiče na prava kupca u slučaju otkazivanja, odlaganja ili izmene programa (tačke 12 i 13).

11. Zamena i vraćanje ulaznica

- Kupljena ulaznica se ne vraća i novac se ne vraća ako kupac ne može ili ne želi da dođe.
- Karta za predstavu može se zameniti za drugu predstavu festivala najkasnije 24 sata pre početka predstave navedene na karti, ako za drugu predstavu ima mesta. Zahtev za zamenu šaljete na info@arttremafest.rs ili ga podnosite na biletarnici. Zamena je besplatna.

12. Otkazivanje, odlaganje i izmene programa

- **Otkazana predstava:** vlasnik karte za tu predstavu ima pravo na povraćaj celog iznosa. Vlasnik kompleta ima pravo na srazmerni deo cene, prema broju otkazanih predstava.
- **Otkazan ceo festival:** vraća se ceo iznos svih ulaznica.
- **Odložena predstava ili festival:** ulaznica važi za novi termin. Ko ne može da dođe u novom terminu, ima pravo na povraćaj novca pod uslovima iz ove tačke.
- **Promena vremena početka** predstave u istom danu: ulaznica važi za novo vreme. Ko ne može da dođe u novo vreme, ima pravo na povraćaj novca pod uslovima iz ove tačke.
- **Zamena predstave drugom:** vlasnik karte za tu predstavu može da zatraži povraćaj celog iznosa najkasnije do početka zamenske predstave.
- O otkazivanju, odlaganju i izmenama obaveštavamo bez odlaganja, na sajtu, na društvenim mrežama festivala i e-poštom kupcima čije su ulaznice pogođene izmenom.



13. Način i rok povraćaja novca

- **Otkazana predstava ili festival:** novac vraćamo sami, bez posebnog zahteva, bez odlaganja i najkasnije u roku od 5 dana od otkazivanja.
- **Odložena predstava ili festival i zamenjena predstava:** povraćaj se traži e-poštom na info@arttremafest.rs ili na biletarnici, sa brojem porudžbine ili ulaznicom, najkasnije do početka odložene, odnosno zamenske predstave. Novac vraćamo najkasnije u roku od 5 dana od prijema zahteva.
- Novac vraćamo bez troškova za kupca, istim sredstvom plaćanja: za uplatu IPS QR kodom ili nalogom – na račun sa kojeg je plaćeno (ako ga ne možemo utvrditi, rok teče od dana kada nam kupac dostavi broj računa); za plaćanje platnom karticom – isključivo na račun te platne kartice; za kupovinu na biletarnici – na biletarnici ili na račun koji kupac navede.
- Organizator ne nadoknađuje putne troškove, smeštaj i druge troškove koje je kupac imao u vezi sa dolaskom na festival.

14. Pravila u sali

- Dođite na vreme. Posle početka predstave ulazak je moguć samo kada to dozvoli osoblje, kako se ne bi ometalo izvođenje, a ponekad tek u pauzi ili na sledeću predstavu.
- Mobilni telefoni moraju biti isključeni ili utišani tokom predstave. Fotografisanje i snimanje predstava bez dozvole organizatora nije dozvoljeno.
- Pratite preporuku uzrasta uz predstavu u programu. Deca dolaze uz pratnju odrasle osobe, i za njih je potrebna ulaznica.
- Osoblje može da ne pusti ili udalji posetioca koji ometa izvođenje ili ugrožava druge, bez prava na povraćaj novca.

15. Plaćanje platnim karticama

Ova tačka primenjuje se od dana kada plaćanje platnim karticama bude uključeno na sajtu.

Prihvatamo sve validno prezentovane platne kartice: MasterCard, Maestro, Visa i DinaCard.

Zaštita poverljivih podataka o transakciji. Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

Izjava o konverziji. Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena vaša platna kartica biće izražen u vašoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji nama u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na našem sajtu i one koju možete videti na izvodu po računu vaše platne kartice.



Povraćaj sredstava. U slučaju povraćaja novca za ulaznice kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog povraćaja, Gradsko pozorište Ruma je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC, Maestro i DinaCard metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca izvršiti povraćaj sredstava na račun korisnika platne kartice.

16. Reklamacije

- Reklamaciju zbog nepravilno pružene usluge, pogrešno obračunate cene ili drugog nedostatka možete izjaviti usmeno ili pisano: e-poštom na info@arttremafest.rs, telefonom na +381 22 473 953, poštom na adresu prodavca ili lično na biletarnici Kulturnog centra Ruma tokom festivala. Uz reklamaciju navedite broj porudžbine ili priložite ulaznicu, račun ili drugi dokaz o kupovini. Detaljno: stranica Reklamacije.
- Prijem reklamacije potvrđujemo bez odlaganja, pisano ili elektronski, sa brojem pod kojim je zavedena. Odgovor sa odlukom, obrazloženjem i predlogom rešenja šaljemo najkasnije u roku od 8 dana od prijema, a reklamaciju rešavamo najkasnije u roku od 15 dana od podnošenja, u skladu sa članom 63. Zakona o zaštiti potrošača. Na naš odgovor kupac se izjašnjava u roku od 3 dana; do izjašnjenja rok za rešavanje miruje. Rok se može produžiti samo jednom i samo uz saglasnost kupca.
- Ako reklamaciju odbijemo, obavestićemo kupca o mogućnosti vanskudskog rešavanja spora i o nadležnim telima.
- Evidenciju primljenih reklamacija vodimo elektronski i čuvamo je najmanje dve godine.

17. Vanskudsko rešavanje potrošačkih sporova

Gradsko pozorište Ruma je po zakonu obavezno da učestvuje u postupku vanskudskog rešavanja potrošačkog spora. Ako spor ne rešimo po reklamaciji, potrošač može da pokrene postupak pred telom za vanskudsko rešavanje potrošačkih sporova. Spisak tela objavljuje Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine: vanskudsko.must.gov.rs. Postupak je za potrošača besplatan i traje najduže 90 dana, a u složenim slučajevima može se produžiti još najviše 90 dana. Potrošač zadržava pravo da se obrati sudu.

18. Zaštita podataka o ličnosti

Podatke iz porudžbine koristimo samo za prodaju i slanje ulaznica, ulaz na festival, obaveštenja o izmenama programa i ispunjavanje zakonskih obaveza. Podaci se ne prodaju i ne ustupaju trećim licima radi marketinga. Više u Politici privatnosti.

19. Viša sila

Organizator ne odgovara za neizvršenje obaveza zbog okolnosti koje nije mogao da predvidi ni spreči, kao što su odluke nadležnih organa, elementarne nepogode ili havarija objekta. I tada kupcu pripadaju prava iz tačaka 12 i 13.



20. Izmene uslova i merodavno pravo

Na kupovinu se primenjuju uslovi koji važe u trenutku potvrde porudžbine. Za sve što ovim uslovima nije uređeno primenjuju se Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, broj 35/2026), Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o trgovini, Zakon o obligacionim odnosima i drugi propisi Republike Srbije. Odredbe ovih uslova ne ograničavaju prava koja potrošaču pripadaju po zakonu. Za sporove je nadležan stvarno nadležni sud u Republici Srbiji, a za potrošače i sud prema njihovom prebivalištu, u skladu sa zakonom.

Verzija 1.2 · 15. oktobar 2026.