

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA ILLUSIONS

DOBRODOŠLI NA INTERNET STRANICU ILLUSIONS!

Pristupanjem i/ili korišćenjem internet stranice www.illusions.rs, pregledanjem njenog sadržaja, kupovinom ulaznica ili proizvoda, ili bilo kojim oblikom interakcije putem naše internet stranice ILLUSIONS, potvrđujete da ste pročitali, razumeli i da ste saglasni sa ovim Opštim uslovima korišćenja, koji time postaju ugovor koji Vas pravno obavezuje.

Stoga, pre nego što nastavite sa korišćenjem naše internet stranice ili započnete sa korišćenjem naših usluga, dobro pročitajte ove Opšte uslove korišćenja, te ukoliko pronađete bilo šta u ovom tekstu sa čim niste saglasni, molimo da prestanete sa korišćenjem naše internet stranice.

I. KO SMO MI

Mi smo privredno društvo ILLUSIONS WORLD d.o.o. Beograd, sa sedištem na adresi Dunavski kej 18, Beograd, Srbija, upisano u Agenciju za privredne registre Republike Srbije rešenjem Agencije broj BD 108848/2023, od 08.12.2023. godine, sa matičnim brojem 21970921, PIB: 114098281, (u daljem tekstu: ILLUSIONS ili Mi).

Illusions se bavi organizacijom i realizacijom muzičko-vizuelnih događaja, festivala i drugih zabavnih i umetničkih manifestacija, sa posebnim fokusom na elektronsku muziku, audio-vizuelnu produkciju i savremene umetničke forme. Aktivnosti obuhvataju osmišljavanje, produkciju i promociju događaja, kao i prodaju ulaznica i povezanih usluga putem internet stranice.

II. KONTAKT

Za bilo kakve informacije, zahteve, pitanja i nedoumice u vezi sa korišćenjem naše internet stranice ili u vezi kupovine ulaznica, odnosno proizvoda ili ovih Opštih uslova korišćenja možete nam se obratiti slanjem elektronske pošte na adresu: office@illusions.rs ili putem telefona na broj: + 381XXXXXXXX

III. PREDMET OVIH USLOVA KORIŠĆENJA

Ovi Uslovi korišćenja uređuju pravila pristupa i upotrebe naše internet stranice ILLUSIONS, način kupovine ulaznica i drugih proizvoda, Vaša prava i obaveze, kao posetioca internet stranice ili korisnika naših usluga, kao i pravni odnos koji nastaje između Vas i ILLUSIONS korišćenjem usluga i sadržaja dostupnih na našoj internet stranici.

Ovi Uslovi korišćenja se primenjuju na sva lica koja pristupaju našoj internet stranici ili koriste naše usluge, odnosno kupuju ulaznice za naše događaje ili naše proizvode.

IV. DEFINICIJE

Za potrebe ovih Uslova korišćenja, izrazi koji se koriste u daljem tekstu imaju sledeće značenje:

“Uslovi korišćenja” jesu ovi Opšti uslovi korišćenja sa svim naknadnim izmenama i dopunama;

“Naša internet stranica” jeste web sajt www.illusions.rs;

“Posetioci” jesu sve lica koja posećuju našu internet stranicu;

“Korisnici” jesu lica koja koriste naše usluge i/ili kupuju ulaznice za naše događaje i/ili naše proizvode;

“Događaj” označava muzičko-scenski, audio-vizuelni ili zabavni program koji organizuje Illusions, uključujući koncerte, žurke, festivale, after party-e i slične nastupe ili programe za koje se izdaju ulaznice;

“Organizator” jeste drugo pravno ili fizičko lice ili organ ili institucija, koje pored ILLUSIONS učestvuje u organizaciji Događaja, uključujući koordinaciju izvođača i tehničke realizacije;

“Ulaznica” označava elektronsku ili drugu (digitalnu ili štampanu) ulaznicu/propusnicu za određeni Događaj, kupljenu putem ovlašćenih prodajnih kanala, koja predstavlja dokaz o pravu njenog imaoaca na ulazak na Događaj pod uslovima navedenim na ulaznici i/ili na stranici Događaja;

“Ovlašćeni prodajni kanali” jesu pravna ili fizička lica koja su, na osnovu ugovora ili drugog oblika saradnje sa nama, ovlašćena da vrše prodaju ulaznica u naše ime ili za naš račun;

“Proizvod” označava robu (merch) koju ILLUSIONS nudi i prodaje putem internet stranice, uključujući promotivne i/ili brendirane proizvode, kao što su odeća, aksesoari i drugi slični artikli;

“Zvanični kanali komunikacije” označavaju internet stranicu, naloge društva ILLUSIONS na društvenim mrežama, kao i sve druge kanale komunikacije putem kojih ILLUSIONS komunicira sa javnošću i obaveštava je o svom poslovanju, Događajima, proizvodima, uslugama i drugim novostima;

“Internet stranice trećih lica” jesu internet stranice drugih pravnih i fizičkih lica na koje upućujemo ili omogućavamo pristup;

“Vi” ili “Vaš” se odnosi na svako lice koje pristupi ili koristi našu internet stranicu ili naše usluge i/ili kupuje ulaznice, odnosno druge proizvode od nas;

“Politika privatnosti” jeste dokument dostupan na našoj internet stranici koji predstavlja obaveštenje o obradi i u kome možete saznati koje podatke obrađujemo o vama, u koju svrhu, po kom pravnom osnovu, da li ih prenosimo trećim licima, da li ih prenosimo u druge države i ostale relevantne informacije iz kojih možete saznati kako obrađujemo Vaše podatke o ličnosti;

“Obaveštenje o kolačićima” jeste dokument dostupan na našoj internet stranici, koji uređuje upotrebu i korišćenje kolačića na našoj internet stranici.

V. VAŠA PRAVA I OBAVEZE

Nije dozvoljeno kršenje ovih Uslova korišćenja ili podsticanje trećih lica na kršenje ovih Uslova korišćenja, a ujedno Vas savetujemo da sve povrede prijavite na adresu elektronske pošte - office@illusions.rs.

Imajte u vidu da možemo odbiti da Vam pružimo pristup našoj internet stranici u celosti ili delimično, i to bez odlaganja, u cilju zaštite naše internet stranice i njenih servisa, kao i radi zaštite naših drugih posetilaca i/ili Korisnika, ako posumnjamo da povređujete odredbe ovih Uslova korišćenja ili ako smo u obavezi da to učinimo u skladu sa odredbama pozitivnih propisa.

1) Starosno ograničenje

Korišćenjem naše internet stranice i kupovinom proizvoda ili ulaznica potvrđujete da imate najmanje 18 godina i punu poslovnu sposobnost za zaključenje pravno obavezujućeg ugovora. Licima mlađim od 18 godina nije dozvoljeno da vrše kupovinu.

Pojedini Događaji mogu imati posebna starosna ograničenja za prisustvo (npr. 18+). Ova ograničenja će biti jasno naznačena na stranici Događaja. Vaša je odgovornost da proverite starosna ograničenja pre kupovine ulaznice. Kupovinom ulaznice potvrđujete da Vi i lica za koja kupujete ulaznice ispunjavate propisane starosne uslove.

2) Posetioci naše internet stranice

Korišćenje naše internet stranice je u potpunosti besplatno za sve posetioce. Korišćenje sadržaja na našoj Internet stranici je dozvoljeno isključivo za informativnu, ličnu, nekomercijalnu svrhu u skladu sa ovim Uslovima korišćenja.

Internet stranica ILLUSIONS sme da se koristi isključivo u skladu sa važećim zakonima Republike Srbije, kao i sa načelima urednog i savesnog korišćenja internet prostora.

Posetiocu nije dozvoljeno da narušava funkcionalnost internet stranice, pristupa podacima na neovlašćeni način, ugrožava bezbednost sistema, unosi štetan sadržaj, ili koristi internet stranicu u svrhe koje su protivzakonite, obmanjujuće ili koje bi mogle naneti štetu ILLUSIONS-u ili trećim licima, a naročito:

- a. je zabranjena svaka nezakonita, nedozvoljena, prevarna radnja ili radnja koja može dovesti nekog u zabludu;
- a. nije dozvoljeno da vršite bilo koje radnje koje mogu dovesti do ometanja i/ili narušavanja rada naše internet stranice ili nekog njenog dela;

- b. je strogo zabranjena bilo koja aktivnost, uključujući i pokušaj, kojom možete na bilo koji način da naudite, koristite u nenamenske svrhe, uznemiravate, hakujete ili zloupotrebite našu internet stranicu, bilo u celosti, bilo delimično, ili druge naše posetioce ili korisnike;
- c. nije dozvoljeno prikupljanje informacija sa naše internet stranice na bilo koji način, uključujući i webcraping, za svrhe koje su suprotne od navedenih u ovim Uslovima korišćenja;
- d. je strogo zabranjen pristup ili pokušaj pristupa delovima naše internet stranice ili serverima koji nisu učinjeni javno dostupni sa naše strane;
- e. je zabranjena svaka aktivnost vezana za postavku bilo kojih fajlova koji sadrže maliciozni kod, viruse, „trojance“, i slično, uključujući i bilo koje namerno oštećene fajlove ili druge fajlove koji sadrže maliciozni kod koji na bilo koji način mogu oštetiti ili ometati rad naše internet stranice.

Svi elementi internet stranice, uključujući tekstove, vizuale, video materijale, grafička rešenja, žigove, logotipe i druge autorske sadržaje, predstavljaju intelektualnu svojinu ILLUSIONS-a ili lica sa kojima saradujemo, te se ne smeju kopirati, menjati ili distribuirati bez našeg prethodnog pismenog odobrenja.

3) Dodatne obaveze Korisnika

Internet stranica ILLUSIONS služi za informisanje korisnika o predstojećim događajima, cenama ulaznica, kao i o dostupnim proizvodima (merch). Kupovina ulaznica ne vrši se direktno putem internet stranice ILLUSIONS, već putem ovlašćenih prodajnih kanala, na koje korisnik može biti preusmeren sa sajta.

Korisnik je obavezan da unese tačne, potpune i istinite podatke prilikom kupovine.

Kupovina ulaznica

Kupovina ulaznica se vrši putem ovlašćenih prodajnih kanala, te se na postupak kupovine, način plaćanja, izdavanje i dostavu ulaznica primenjuju i opšti uslovi poslovanja ovlašćenih prodajnih kanala.

Ulaznice se smatraju nepovratnim, osim u slučaju potpunog otkazivanja događaja, kada se povraćaj sredstava vrši u skladu sa pravilima ovlašćenog prodajnog kanala preko kojeg je kupovina izvršena.

Promena datuma događaja, promena satnice, izmene programa ili zamena izvođača ne predstavljaju osnov za povraćaj sredstava, osim ukoliko ILLUSIONS ili drugi organizator događaja ne odluči drugačije, o čemu će korisnici biti obavesteni putem zvaničnih kanala komunikacije.

Kupovina proizvoda

Kupovina proizvoda se vrši putem ovlašćenih prodajnih kanala, te se na postupak kupovine, način plaćanja, način i rokove dostave proizvoda primenjuju i opšti uslovi poslovanja ovlašćenih prodajnih kanala.

Kupovina proizvoda podrazumeva obavezu korisnika da pruži dodatne podatke o isporuci. Za način i rok isporuke, molimo pogledajte deo IX. ovih Uslova korišćenja koji se odnose na isporuku proizvoda.

Korisnik prihvata da odstupanja u nijansi boje ili izgledu proizvoda koja proizlaze iz tehničkih ograničenja prikaza na ekranu ne predstavljaju osnov za reklamaciju, osim ako proizvod odstupa od opisanih karakteristika u suštinskoj meri.

VI. CENE

Cene ulaznica i proizvoda su iskazane na našoj internet stranici www.illusions.rs, kod svakog pojedinačnog događaja, odnosno proizvoda, uz jasnu naznaku da li je u cenu uključen porez na dodatu vrednost (PDV), u skladu sa važećim propisima.

Sve cene na našoj internet stranici su izražene u lokalnoj valuti, a radi informativnog prikaza, cene mogu biti prikazane na našoj internet stranici i u drugim valutama.

Cene važe u trenutku zaključenja kupovine. ILLUSIONS zadržava pravo da u svakom trenutku izvrši izmenu cena, pri čemu se navedene izmene ne odnose na već zaključene ugovore.

Kada je u pitanju kupovina ulaznica, troškovi dostave ne postoje pošto se iste dostavljaju u elektronskom obliku. Kada je u pitanju kupovina proizvoda, troškovi dostave postoje, ali nisu uključeni u cenu proizvoda, osim ako nije izričito drugačije naznačeno, i biće posebno prikazani pre zaključenja kupovine, u skladu sa važećim propisima i opštim uslovima poslovanja ovlašćenih prodajnih kanala.

Plaćanja se vrše putem ovlašćenih procesora plaćanja, pri čemu ILLUSIONS ne obrađuje niti čuva podatke o platnim karticama, uključujući brojeve kartica i sigurnosne kodove.

U zavisnosti od izabranog načina plaćanja, moguće je da finansijska institucija preko koje se vrši plaćanje obračuna određene troškove ili provizije, čiji iznos zavisi od poslovne politike te finansijske institucije.

Navedeni troškovi i provizije padaju isključivo na Vaš teret.

Ukupna cena ulaznice i/ili proizvoda, uključujući sve pripadajuće poreze, troškove dostave i eventualne druge troškove, biće jasno prikazana korisniku pre plaćanja i potvrde kupovine putem ovlašćenog prodajnog kanala.

VII. VRSTE I NAČINI PLAĆANJA

Plaćanje ulaznica i/ili proizvoda je moguće izvršiti u skladu sa načinom plaćanja koji odrede ovlašćeni prodajni kanali.

Sva online plaćanja se obavljaju u lokalnoj valuti, što bi za korisnike iz Republike Srbije bio dinar (RSD).

Nakon evidentirane uplate, račun će Vam biti dostavljen elektronskim putem, na e-mail adresu koju ste naveli prilikom kupovine.

VIII. POVRAĆAJ SREDSTAVA

Osim prilikom odustanka od ugovora ili u slučaju opravdane reklamacije, korisnik u svakom slučaju ima pravo na povraćaj greškom uplaćenih ili više uplaćenih novčanih sredstava, sve u skladu sa opštim uslovima poslovanja ovlašćenih prodajnih kanala.

Dodatno, korisnik ima pravo i na povraćaj uplata za obavljene kupovine ukoliko usluge obuhvaćene predmetnim kupovinama nisu mogle da budu realizovane usled opravdanih razloga van razumne kontrole koji mogu biti aktuelni na destinaciji (poput požara, oluja, poplava, zemljotresa, drugih elementarnih nepogoda, zabrane nadležnih organa, štrajkova, odnosno protesta i dr.).

Korisnik ostvaruje pravo na povraćaj sredstava u skladu sa opštim uslovima poslovanja ovlašćenih prodajnih kanala.

U slučaju povraćaja novca iz bilo kog razloga, isto će biti izvršeno najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema zahteva za povraćaj, uz korišćenje istih sredstava plaćanja koje je Korisnik koristio u prvobitnoj transakciji.

U slučaju povraćaja sredstava korisniku koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, povraćaj se vrši na isti račun sa kog su sredstva uplaćena.

Smatra se da je obaveza iz prethodnog stava ovih Uslova korišćenja izvršena kada su sredstva uplaćena na račun korisnika. ILLUSIONS niti ovlašćeni prodajni kanali ne mogu biti odgovorni niti mogu uticati na rok u kome dalje finansijske institucije vrše prenos sredstava, odnosno kada će ista sredstva leći na račun korisnika.

ILLUSIONS i ovlašćeni prodajni kanali ne odgovaraju i ne mogu biti odgovorni za povraćaj sredstava usled propusta korisnika u pogledu realizacije obavljene kupovine odnosno usluga iz razloga koji su posledica radnji i/ili propuštanja na strani korisnika (na pr. pogrešno ili više kupljenih ulaznica ili proizvoda od planiranog).

IX. ISPORUKA PROIZVODA

Ukoliko ste kupili samo ulaznice za neki naš događaj, ovaj deo IX. Uslova korišćenja se ne primenjuje na Vas.

Isporuku kupljenih proizvoda može organizovati i izvršiti ILLUSIONS neposredno, ili ovlašćeni prodajni kanal, odnosno treće lice angažovano za potrebe dostave (npr. kurirska služba), o čemu će korisnik biti informisan prilikom kupovine.

Isporuka će biti izvršena na adresu koju korisnik navede prilikom kupovine proizvoda.

Isporuka će biti izvršena u roku koji je naveden prilikom zaključenja kupovine, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, u skladu sa važećim propisima.

Ukoliko isporuka ne bude izvršena u ugovorenom roku, korisnik ima pravo da zahteva ispunjenje obaveze u naknadnom primerenom roku, te ukoliko isporuka ne bude izvršena ni u naknadno ostavljenom roku, korisnik ima pravo da raskine ugovor.

Izuzetno, korisnik može raskinuti ugovor bez ostavljanja naknadnog roka ukoliko je rok isporuke bio bitan element ugovora ili je korisnik pre zaključenja ugovora obavestio da je isporuka u određenom roku od suštinskog značaja.

U slučaju raskida ugovora korisniku će biti izvršen povraćaj celokupnog iznosa plaćenog po osnovu ugovora, bez odlaganja, a najkasnije u roku propisanom važećim propisima i opštim uslovima poslovanja ovlašćenih prodajnih kanala

Ukoliko isporuku vrši treće lice (npr. kurirska služba), ILLUSIONS ni ovlašćeni prodajni kanali ne odgovaraju za kašnjenja nastala usled postupanja tog lica ili okolnosti na koje objektivno ne mogu da utiču, ali će preduzeti sve razumne mere radi zaštite prava korisnika.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja proizvoda prelazi na korisnika u trenutku kada je proizvod uručen korisniku ili licu koje je on odredio za prijem pošiljke.

X. ODUSTANAK OD UGOVORA

1) Kupovina ulaznica

Kada je u pitanju kupovina ulaznica za događaje (koncerti, predstave, izložbe, performansi, sportski i drugi događaji), korisnik nema pravo na odustanak od ugovora.

U skladu sa članom 36. stav 1. tačka 12) Zakona o zaštiti potrošača, potrošač (u konkretnom slučaju Vi kao korisnik) nema pravo na odustanak od ugovora u slučaju pružanja usluga povezanih sa slobodnim aktivnostima, ukoliko ugovor predviđa konkretan datum ili period izvršenja, što je slučaj sa prodajom ulaznica za događaje koji se održavaju u tačno određenom terminu.

Kupovinom ulaznice korisnik prihvata da se radi o usluzi koja se pruža na određeni datum, te da pravo na jednostrani raskid ugovora ne postoji.

2) Kupovina proizvoda

Kada je u pitanju kupovina proizvoda, korisnik ima pravo da u roku od 14 dana od dana prijema proizvoda odustane od ugovora, bez navođenja razloga.

U slučaju da je jednom porudžbinom naručeno više proizvoda koji se isporučuju odvojeno, rok za odustanak počinje da teče od dana kada je poslednji proizvod isporučen. Ukoliko se isporuka sastoji iz više pošiljki ili delova, rok počinje da teče od dana prijema poslednje pošiljke ili dela.

Pravo na odustanak ostvaruje se dostavljanjem nedvosmislene izjave o odustanku, u pisanom obliku, putem pošte ili elektronske pošte (e-mail), ili popunjavanjem obrasca za odustanak koji je dostupan na internet stranici ILLUSIONS-a i/ili ovlašćenog prodajnog kanala preko kojeg je proizvod kupljen.

Izjava o odustanku proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata ILLUSIONS, odnosno ovlašćenom prodajnom kanalu.

3) Obaveze korisnika u slučaju odustanka

U slučaju odustanka od ugovora, korisnik je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana slanja izjave o odustanku, vrati proizvod subjektu od kojeg je proizvod primio, odnosno ILLUSIONS-u ili ovlašćenom prodajnom kanalu, u skladu sa informacijama dostavljenim prilikom kupovine.

Troškove vraćanja proizvoda snosi korisnik, osim ukoliko je povraćaj posledica nesaglasnosti robe ili greške ILLUSIONS-a, odnosno ovlašćenog prodajnog kanala.

Proizvod mora biti vraćen u stanju u kojem je primljen, neoštećen i neizmenjen, u originalnom pakovanju ukoliko je primereno, zajedno sa dokazom o kupovini, pri čemu korisnik odgovara za svako umanjeње vrednosti proizvoda.

Proizvod se može poslati poštom ili dostaviti lično, na adresu koja je navedena u potvrdi kupovine ili u uputstvima za povraćaj, uz prethodnu najavu putem elektronske pošte, ukoliko je to naznačeno u instrukcijama za povraćaj.

4) Povraćaj novca

U slučaju blagovremenog odustanka od ugovora, korisnik ima pravo na povraćaj svih izvršenih uplata, uključujući i osnovne troškove isporuke (osim dodatnih troškova koji su posledica izbora posebnog načina isporuke).

Povraćaj sredstava izvršiće ILLUSIONS ili ovlašćeni prodajni kanal preko kojeg je kupovina izvršena, u zavisnosti od toga ko je primio uplatu, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku.

Povraćaj sredstava može biti odložen dok se proizvod ne vrati ili dok korisnik ne dostavi dokaz da je proizvod poslat nazad, u zavisnosti od toga šta nastupi ranije.

XI. REKLAMACIJE

1) Pravo na reklamaciju

Ukoliko je korisnik kupio ulaznice za određeni Događaj, ima pravo da izjavi reklamaciju ako se Događaj ne održi, značajno odstupa od najavljenog programa, ili postoje drugi nedostaci u pružanju usluge za koju je korisnik kupio ulaznice.

U slučaju da dođe do potpunog otkazivanja događaja za koji je korisnik kupio ulaznice, ILLUSIONS će obavestiti korisnike putem zvaničnih kanala komunikacije i dostaviti precizne instrukcije u vezi sa postupkom povraćaja uplaćenih sredstava. Povraćaj se vrši isključivo na osnovu validnog dokaza o kupovini i u skladu sa rokovima i procedurama koje propiše ovlašćeni prodajni kanal.

Promena datuma, satnice, izvođača, lokacije ili delimična izmena programa ne smatra se osnovom za refundaciju, a kako je već navedeno, osim ukoliko ILLUSIONS izričito odluči drugačije, o čemu će korisnici biti obavješteni putem zvaničnih kanala komunikacije.

U slučaju kupovine proizvoda, korisnik ima pravo da podnese reklamaciju ukoliko je isporučeni proizvod oštećen, ukoliko ne odgovara opisu u bitnoj meri, ili ukoliko je ispušten pogrešan artikal.

Ovi Uslovi i uslovi poslovanja ovlašćenih prodajnih kanala, ne isključuju niti ograničavaju zakonska prava korisnika kao potrošača po osnovu nesaobraznosti robe ugovoru.

2) Izjavljivanje reklamacije

Reklamacija se izjavljuje na način propisan opštim uslovima poslovanja ovlašćenih prodajnih kanala.

Korisnik je dužan da u reklamaciji navede podatke neophodne za identifikaciju kupovine (broj porudžbine, podatke o ulaznici ili proizvodu), kao i jasan opis razloga reklamacije. Po potrebi, korisnik je dužan da dostavi i prateću dokumentaciju ili fotografije koje potvrđuju osnov reklamacije.

Reklamaciju je potrebno izjaviti u razumnom roku, a najkasnije u rokovima propisanim važećim zakonodavstvom.

3) Postupak po reklamaciji

Postupak po reklamaciji se vodi u skladu sa postupkom propisanim od strane ovlašćenih prodajnih kanala, a ukoliko je reklamacija izjavljena ILLUSIONS-u, primenjuje se postupak propisan ovim Uslovima korišćenja.

ILLUSIONS će bez odlaganja potvrditi prijem reklamacije i razmotriti njenu osnovanost u skladu sa važećim propisima.

U slučaju reklamacije, korisnik može zahtevati:

- 1) zamenu proizvoda ili ulaznice,
- 2) otklanjanje nedostatka (kada je primenljivo),
- 3) povraćaj uplaćenog iznosa.

ILLUSIONS je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori korisniku na izjavljenu reklamaciju. Odgovor ILLUSIONS na reklamaciju korisnika mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu korisnika o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata.

Ukoliko ILLUSIONS iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da postupi po reklamaciji u navedenom roku, dužan je da, o produžavanju roka za rešavanje reklamacije, obavesti korisnika i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost.

Nakon razmatranja osnovanosti reklamacije, ILLUSIONS može ponuditi zamenu proizvoda, popravku (kada je primenljivo) ili povraćaj uplaćenog iznosa. Povraćaj novca vrši se isključivo na istu platnu metodu koja je korišćena prilikom prvobitne kupovine, osim ako tehnički razlozi zahtevaju drugačiji postupak.

U slučaju osnovane reklamacije, ILLUSIONS je dužan da reklamaciju reši u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije, osim u slučajevima kada važeći propisi dozvoljavaju duži rok.

4) Pravo vansudskog rešavanja spora

U slučaju da ILLUSIONS odbije reklamaciju korisnika, ili ukoliko korisnik nije zadovoljan načinom na koji je reklamacija rešena, korisnik ima pravo da pokrene postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora, u skladu sa važećim propisima.

Korisnik može pokrenuti postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora isključivo nakon prethodno izjavljene reklamacije ILLUSIONS-u, i to u roku od jedne godine od dana izjavljivanja reklamacije.

Postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora vodi se pred nadležnim telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, a ILLUSIONS je dužan da učestvuje u tom postupku u skladu sa zakonom. Listu tela za vansudsko rešavanje sporova možete pronaći na zvaničnoj internet stranici ministarstva nadležnog za trgovinu na sledećem linku: <https://vansudsko.must.gov.rs/adrbodies>

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja Potrošačkog spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu.

XII. ZAŠTITA POVERLJIVIH PODATAKA O TRANSAKCIJI

Plaćanje se obavlja putem sistema ovlašćenih prodajnih kanala i njihovih procesora plaćanja. ILLUSIONS nema pristup niti obrađuje podatke o platnim karticama korisnika.

XIII. ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

ILLUSIONS je u potpunosti posvećen zaštiti privatnosti i podataka o ličnosti svojih posetilaca i korisnika.

Naše poslovanje je u celosti usklađeno sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije, kao i sa drugim relevantnim propisima u oblasti zaštite podataka.

Način na koji obrađujemo Vaše podatke o ličnosti detaljno je opisan u [Politici privatnosti](#) i [Obaveštenju o kolačićima](#), koje su dostupne na našoj internet stranici.

Pre početka korišćenja naše internet stranice i kupovine putem iste, molimo da se upoznate sa navedenim dokumentima kako biste razumeli koje podatke prikupljamo, u koje svrhe, po kom pravnom osnovu, koja prava Vam pripadaju u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti, kao i drugim relevantnim informacijama koje se tiču obrade Vaših podataka o ličnosti.

XIV. INTELEKTUALNA SVOJINA

Ukoliko drugačije ne proističe iz ovih Uslova korišćenja, sav sadržaj na našoj Internet stranici, uključujući, ali ne ograničavajući se na blogove, vesti, druge tekstove, znakove, podatke, fotografije i/ili grafikone, je u isključivom našem vlasništvu ili u vlasništvu trećih lica koja su nam prenela pravo korišćenja, te je kao takav zaštićen pravom intelektualne svojine.

Nije vam dozvoljeno da kopirate, prikupljate, preuzimate, menjate, dopunjavate, reprodukujete ili na drugi način koristite bilo koji sadržaj sa naše internet stranice u bilo koju svrhu osim one izričito propisane ovim Uslovima korišćenja, bez naše prethodne pisane saglasnosti.

Pored upotrebe u lične, nekomercijalne svrhe, dozvoljeno je objavljivanje/deljenje sadržaja sa naše internet stranice na drugim internet stranicama i/ili društvenim mrežama, uz navođenje ili na drugi način činjenje vidljivim izvora sa kojeg je takav sadržaja preuzet.

Bilo kakva neovlašćena upotreba sadržaja i materijala na našoj internet stranici i/ili njenog dela, uključujući i žig bez naše saglasnosti, smatraće se povredom naših prava intelektualne svojine, te ćemo u tom slučaju biti ovlašćeni da iskoristimo sva dostupna pravna sredstva protiv Vas.

XV. GARANCIJE

Informacije na našoj internet stranici su date bez naknade i služe za informativne svrhe.

Iako su informacije pružene u dobroj veri i sa težnjom da budu pravovremene, potpune, precizne i tačne, celokupan sadržaj na našoj internet stranici, uključujući ali ne ograničavajući se na blogove, vesti, najavljene Događaje i druge tekstove i/ili najave, ne možemo da garantujemo da su potpuno ažurne i/ili bez grešaka.

Takođe, iako preduzimamo tehničke i organizacione mere zaštite u skladu sa najboljom praksom, pristup internet stranici se vrši na sopstveni rizik, a ne garantujemo da je sadržaj internet stranice uvek slobodan od bezbednosnih pretnji, kao i da funkcionisanje internet stranice neće biti prekinuto ili bez greške, da će nedostaci biti otklonjeni odmah.

Zadržavamo pravo da povremeno onemogućimo, promenimo ili u potpunosti prestanemo, trajno ili privremeno, da pružamo usluge internet stranice ili bilo kog njenog dela, sa ili bez prethodnog obaveštenja. Dodatno, možemo prekinuti pristup delu ili celoj Internet stranici posetiocu, odnosno korisniku u svako doba, u slučaju kršenja ovih Uslova korišćenja.

U slučaju da ugasimo internet stranicu, odnosno da se zabrani pristup internet stranici u celini ili u jednom delu i tako onemogućiti pristup sadržaju, nemate pravo na naknadu štete zbog nemogućnosti korišćenja internet stranice i/ili pristupa njenom sadržaju.

XVI. ODGOVORNOST

Korisnik ovu Internet stranicu koristi isključivo na svoju ličnu odgovornost. Korisnik je lično odgovoran za zaštitu poverljivosti lozinki, na mestima gde one kao takve postoje.

ILLUSIONS ne snosi odgovornost za tehničke smetnje, privremenu nedostupnost internet stranice, greške izazvane radnjama korisnika, prekide u radu internet provajdera, kao ni za štetu nastalu kao posledica više sile ili neočekivanih spoljnih okolnosti.

Eksterni linkovi koji se mogu pojaviti na internet stranici vode ka stranicama trećih lica nad kojima ILLUSIONS nema kontrolu i za čiji sadržaj ne može biti odgovoran. Ukoliko linkovanjem omogućimo pristup informacijama drugog pružaoca usluga, mi ne snosimo odgovornost za takve informacije, niti se postavljanje linkova ka internet stranicama trećih lica može podrazumevati da preporučujemo ili odobravamo usluge ili proizvode koji se nude preko tih sajtova. Svaka od tih internet stranica ima svoje uslove korišćenja i politike privatnosti, koji se mogu značajno razlikovati od naših, te molimo da ih dobro pročitate pre nego što počnete sa pretraživanjem sadržaja tih internet stranica.

Najzad, ILLUSIONS ne snosi odgovornost za bilo kakvu direktnu, indirektnu, slučajnu, posledičnu ili drugu štetu, uključujući ali ne ograničavajući se na gubitak profita, podataka, poslovnih prilika, kao ni za prekid rada ili oštećenje računarske opreme, a koja nastane kao rezultat korišćenja ili nemogućnosti korišćenja naše internet stranice, njenog sadržaja ili materijala dostupnih putem iste. Ovo ograničenje odgovornosti se ne primenjuje u slučaju štete prouzrokovane namerom ili krajnjom nepažnjom od strane ILLUSIONS.

XVII. IZMENE USLOVA KORIŠĆENJA

ILLUSIONS zadržava pravo da po sopstvenom nahođenju ažurira, dopunjava, menja i/ili prilagođava ove Uslove korišćenja.

Ukoliko dođe do promene ovih Uslova korišćenja, bićete blagovremeno obavešteni o nastalim promenama kroz obaveštenje koje će biti dostupno na našoj Internet stranici pre nego što takve izmene stupe na snagu.

Izmene Uslova korišćenja ne utiču na prava i obaveze nastale pre njihovog stupanja na snagu.

XVIII. ZAVRŠNE ODREDBE

U slučaju da se bilo koja odredba ovih Uslova od strane nadležnog organa proglasi nevažećom ili neprimenljivom, ista će se zameniti važećom i primenljivom odredbom koja najviše odgovara, po smislu i svrsi, originalnoj odredbi, a ostatak odredbi Uslova će ostati u potpunosti na snazi. Ako se neprimenljiva odredba ne može zameniti drugom odredbom, ista neće uticati na validnost i primenljivost ostalih odredbi ovih Uslova.

U slučaju spora u vezi sa primenom ovih Uslova, sporovi će se rešavati sporazumno. U slučaju da se ne postigne sporazumno rešenje ili se spor ne reši vansudskim putem, svi sporovi biće konačno rešeni pred stvarno nadležnim sudom u Beogradu, Srbija, osim ukoliko relevantnim propisima nije utvrđena isključiva ili posebna mesna nadležnost, kao što je nadležnost suda prema mestu prebivališta, odnosno boravišta korisnika u slučaju kupovine putem naše internet stranice.

Ovi Uslovi korišćenja su sastavljeni na srpskom jeziku i engleskom jeziku, a u slučaju neslaganja između srpske i engleske verzije teksta, verzija na srpskom jeziku će imati prednost. Ovi Uslovi korišćenja će biti tumačeni u skladu sa pravom Republike Srbije. Na sve što nije regulisano ovim Uslovima korišćenja primenjivaće se relevantne odredbe važećih propisa Republike Srbije.

Ovi Uslovi korišćenja se objavljuju na internet stranici ILLUSIONS i počinju da se primenjuju u roku od 8 (osam) dana od dana objavljivanja.

Važi od [Click or tap here to enter text.](#)

Poslednji put ažurirano [Click or tap here to enter text.](#)

OZNAČAVANJEM POLJA PREDVIĐENOG ZA PRIHVATANJE USLOVA KORIŠĆENJA PRILIKOM KUPOVINE, POTVRĐUJETE DA STE PROČITALI, RAZUMELI I DA STE SAGLASNI SA SVIM GORE NAVEDENIM ODREDBAMA, ČIME OVI USLOVI KORIŠĆENJA POSTAJU PRAVNO OBAVEZUJUĆI UGOVOR IZMEĐU VAS I ILLUSIONS