

Najčešće postavljena pitanja

Pristup sistemu za onlajn plaćanje

1. Zašto moram da se registrujem na servis da bih kupio/la ulaznice onlajn?

Neophodno je da se registrujete na servis, jer na ovaj način potvrđujete da ste saglasni sa uslovima korišćenja servisa onlajn kupovine ulaznica. Prilikom registracije, unosite svoje lične podatke za čiju tačnost Vi odgovarate. Ukoliko ste prilikom registracije uneli ispravnu imejl adresu, servis će Vam poslati imejl poruku sa aktivacionim linkom. Po prijemu aktivacionog imejla i klikom na poslati link, potvrđujete saglasnost sa uslovima prodaje i postajete registrovani korisnik. Možete početi sa korišćenjem servisa.

2. Kako da se registrujem, odnosno kako da se prijavim na servis?

Detaljno uputstvo za registraciju i prijavu na sistem, možete pročitati u dokumentu pod nazivom **[Uputstvo za onlajn kupovinu ulaznica](#)**.

3. Zaboravio/la sam lozinku za pristup servisu. Šta da radim?

Ukoliko ste zaboravili lozinku, potrebno je da pošaljete zahtev za reset lozinke i novu lozinku ćete dobiti na imejl. Lozinku, koju je generisao servis ste, iz bezbednosnih razloga, dužni da promenite odmah po prijemu imejl obaveštenja o promeni lozinke, korišćenjem opcije „Moj nalog“.

4. Uneo sam pogrešne podatke pri registraciji na servis. Da li mogu naknadno da ih izmenim?

Možete da izmenite sve podatke osim imejl adrese, korišćenjem opcije „Moj nalog“.

5. Da li mogu da deaktiviram svoj nalog?

Možete da deaktivirate svoj nalog u bilo kom trenutku slanjem imejla na **blagajna@zvezdarateatar.rs**.

Transakcija i onlajn plaćanje

6. Kojim karticama mogu da izvršim onlajn plaćanje?



Plaćanje se vrši debitnim ili kreditnim karticama Visa, Master, MasterCard i American Express bilo koje banke sa omogućenom opcijom onlajn plaćanja. Onlajn transakcija se vrši preko Banca Intesa Beograd.

7. Koliko vremena imam da obavim transakciju?

Servis čuva karte 45 minuta od trenutka dodavanja karata u korpu.

8. Transakcija mi je odbijena. Šta da radim?

Proverite da li ste prošli sve neophodne korake i proverite još jednom unete podatke, pa pokušajte ponovo. Ukoliko problem i dalje postoji, kontaktirajte svoju banku, izdavaoca kartice.

9. Transakcija je odobrena i novac mi je skinut sa računa, ali nisam primio/la mejl sa ulaznicama. Šta da radim?

Prvo proverite sanduče nepoželjne pošte, jer se može desiti da je imejl sa potvrdom i ulaznicama dospelo ovde. Ukoliko i dalje niste primili imejl, kontaktirajte blagajnu na blagajna@zvezdarateatar.rs ili pozivom na (011) 2419-664.

Zamena i vraćanje ulaznica

10. Da li mogu da vratim ulaznice koje sam kupio/la onlajn?

Ukoliko želite da vratite ulaznice iz bilo kog razloga, možete podneti zahtev na blagajni pozorišta tako što ćete priložiti odštampane onlajn ulaznice ili slanjem imejla na blagajna@zvezdarateatar.rs u kome ćete poslati ulaznice u elektronskom formatu sa molbom za vraćanje kupljenih ulaznica. Blagajna tada stornira kupljene ulaznice i sredstva se vraćaju na Vaš račun. Ukoliko osporavate povraćaj sredstava, potrebno je da kontaktirate svoju banku izdavaoca platne kartice.

11. Da li mogu da zamenim ulaznice koje sam kupio/la onlajn?

Ulaznice kupljene onlajn je moguće zameniti isključivo za ulaznice u istoj vrednosti. Zahtev se podnosi lično na blagajni uz priložene odštampane elektronske ulaznice ili na imejl blagajna@zvezdarateatar.rs slanjem ulaznica u elektronskom formatu sa naznakom za koje izvođenje se menjaju ulaznice.



Ukoliko se iznos kupljenih i željenih ulaznica razlikuje, blagajna vrši povraćaj sredstava na Vaš račun, a Vi zatim možete da odaberete ulaznice koje želite i prođete ponovo kroz proces onlajn kupovine.

12. Kada najkasnije mogu da zamenim, odnosno vratim ulaznice?

Pojedinac može zameniti ili vratiti ulaznice kupljene na blagajni najkasnije 1 sat pre početka izvođenja za koje ulaznice važe, dolaskom na blagajnu i vraćanjem odštampanih ulaznica.

U slučaju ulaznica koje su kupljene onlajn, kupac može da zameni ili vrati ulaznice kupljene onlajn dolaskom na blagajnu sa odštampanim ulaznicama najkasnije 1 sat pre početka izvođenja za koje ulaznice važe ili slanjem imejla najkasnije 24 sata pre izvođenja. Blagajna će obavestiti kupca na imejl o uspešnom vraćanju, odnosno zameni ulaznica.

Grupa treba da obavesti blagajnu o otkazivanju dela ili ukupnog broja ulaznica koliko je poručeno u garantnom pismu najkasnije 24 sata pre izvođenja. U suprotnom će se smatrati da su ulaznice iskorišćene i naplatiće se pun iznos.

U slučaju otkazivanja predstave, važe posebna pravila za zamenu ili vraćanje ulaznica koja možete pročitati u dokumentu **Zamena i vraćanje ulaznica**.

13. Kupio/la sam ulaznice na blagajni pozorišta i platio ih karticom. Da li mogu da vratim ulaznice i preuzmem novac na blagajni?

Ne. Ukoliko ste ulaznice platili karticom, potrebno je da dođete na blagajnu pozorišta, vratite kupljene ulaznice i podnesete zahtev za povraćaj novca. Pozorište podnosi zahtev banci koja će Vam novac uplatiti na račun.

14. Kupio/la sam ulaznice na blagajni pozorišta i platio ih gotovinom. Da li mogu da Vam podnesem zahtev imejlom i da mi Vi novac uplatite na račun?

Ne. Ukoliko ste ulaznice kupili na blagajni pozorišta, potrebno je da dođete na blagajnu pozorišta i vratite kupljene ulaznice. Blagajna će Vam novac od kupljenih ulaznica isplatiti u gotovini.

15. Kupio/la sam ulaznice onlajn, ali je predstava otkazana, šta da radim?

Možete zameniti karte za druge iste vrednosti, slanjem imejla na adresu blagajna@zvezdarateatar.rs ili dolaskom na blagajnu. Ukoliko se zamena ne izvrši do novog termina ili se karte ne iskoriste za novi termin ili predstavu, Pozorište Zvezdara teatar



će u roku od tri naredna dana po isteku termina za koji karte važe automatski poslati zahtev Banci za povraćaj sredstava na račun Korisnika.

16. Kupio/la sam ulaznice na blagajni pozorišta, ali je predstava otkazana. Šta da radim?

Potrebno je da na blagajni pozorišta zamenite ulaznice za neko drugo izvođenje za koje ima mesta ili da vratite ulaznice i preuzmete novac (ukoliko ste platili gotovinom), odnosno da podnesete zahtev za povraćaj novca na Vaš račun, ukoliko su ulaznice plaćene karticom.

17. Primio/la sam obaveštenje od Pozorišta da je predstava otkazana i da se ne nudi novi termin za tu predstavu. Do kada mogu da vratim ili zamenim ulaznice?

Ulaznice možete da vratite ili zamenite za neku drugu predstavu do kraja pozorišne sezone.

18. Primio/la sam obaveštenje od Pozorišta da je predstava otkazana i da mogu da pogledam drugu predstavu u istom terminu. Ukoliko ne želim da gledam ponuđenu predstavu, do kada mogu da vratim ili zamenim ulaznice?

Ulaznice možete da vratite ili zamenite za neku drugu predstavu do kraja meseca na koji se izmena odnosi.

19. Primio/la sam obaveštenje od Pozorišta da je predstava otkazana i da mogu da pogledam istu predstavu u drugom terminu. U slučaju da mi predloženi termin ne odgovara, do kada mogu da vratim ili zamenim ulaznice?

Ulaznice možete da vratite ili zamenite za neku drugu predstavu do kraja meseca na koji se izmena odnosi.

Rezervacija ulaznica

20. Kako mogu da rezervišem ulaznice?

Ulaznice se mogu rezervisati na broj telefona **(011)2419-664**, slanjem mejla na blagajna@zvezdarateatar.rs ili slanjem poruke putem Viber ili WhatsApp aplikacija na broj telefona **(066)6054-200**. Ulaznice možete rezervisati i popunjavanjem formulara sajtu Pozorišta odabirom opcije **REZERVACIJE** u meniju.

Ulaznice su rezervisane tek onda kada imate potvrdu sa blagajne. U roku od 48 sati ćete dobiti mejl od blagajne sa potvrdom da li su Vaše ulaznice rezervisane i sa detaljima oko toga kako i kada možete da preuzmete ulaznice. Ovako rezervisane ulaznice se mogu preuzeti samo na blagajni. Ovo nije rezervacija ulaznica koje plaćate onlajn.

21. Rezervisao sam ulaznice onlajn, ali su mi na blagajni rekli da moja rezervacija ne važi. Šta se dogodilo?

Ulaznice koje su rezervisane u okviru onlajn plaćanja ulaznica, možete platiti u roku od 45 minuta. Plaćanje se vrši isključivo kreditnom ili debitnom karticom Visa, Master, MasterCard ili American Express bilo koje banke sa omogućenom opcijom onlajn plaćanja. Ukoliko ne platite u tom roku, servis će automatski ukloniti rezervaciju. Ovako zadržane ulaznice nisu rezervisane ulaznice, odnosno ne možete rezervisati karte onlajn, a zatim te ulaznice kupiti na blagajni pozorišta.

Popusti

22. Ko ima pravo na popust po politici cena i popusta Pozorišta Zvezdara teatar?

Prema trenutnoj politici cena i popusta Pozorišta Zvezdara teatar pravo na popust imaju sledeće kategorije: popust od 30% za studente, đake, škole, fakultete i penzionere, popust od 20% za firme na organizovanu posetu, popust od 30% za vlasnike Life+ kartice i članove S servisa, popust od 20% za članove čitalačkog kluba IK Geopoetika i popust od 20% za vlasnike Corporate VIP kartice. Lične popuste je moguće ostvariti na blagajni pozorišta ili onlajn, dok je grupne popuste moguće ostvariti samo na blagajni pozorišta.

23. Koja dokumenta su mi potrebna da bih ostvario/la popust na blagajni pozorišta?

Potrebno je da pokažete neki od sledećih dokumenata: indeks, đачku knjižicu, penzioni ček, Life+ karticu, karticu S servisa, karticu čitalačkog kluba IK Geopoetika ili Corporate VIP karticu.

24. Kako da ostvarim popust prilikom onlajn kupovine?

Da biste ostvarili popust prilikom onlajn kupovine potrebno je da budete registrovani na servis i u okviru opcije „Moj nalog“ dodate skenirana ili fotografisana dokumenta kojima dokazujete svoje pravo na popust. Odabirom osnova za popust, servis će Vas obavestiti o



dokumentima koje je potrebno da dodate. U roku od 48 sati od podnošenja zahteva, zahtev će Vam biti odobren ili odbijen i tu informaciju ćete moći da proverite u opciji „Moj nalog“.

25. Nije mi odobren popust iako sam dodao/la sva potrebna dokumenta. Šta da radim?

U tom slučaju, proverite razlog zbog čega Vam nije odobren popust i podnesite novi zahtev.

26. Imam pravo na popust, ali mi je sa računa skinut pun iznos. Šta da radim?

Možete podneti reklamaciju na imejl blagajna@zvezdarateatar.rs ili lično na blagajni.

Onlajn ulaznice

27. Da li moram da odštampam onlajn ulaznice?

Ne. Ukoliko posedujete pametan uređaj (telefon, tablet, itd) koji može prikazivati validne elektronske karte, treba na ekranu uređaja da prikažete uvećan bar kod svoje elektronske karte kako bi se isti očitao bar kod skenerom.

28. Zaboravio/la sam da odštampam ulaznice, da li ih mogu preuzeti na blagajni?

Ukoliko ulaznice nemate na pametnom uređaju koji može prikazivati validne elektronske karte, a zaboravili ste da ih odštampate, potrebno je da se javite na blagajnu najmanje 30 minuta pre početka predstave i da se identifikujete imejl adresom i nekim dokumentom koji dokazuje Vaš identitet.