

# Regulamin zakupu biletów w arenashop.arenaagencja.pl

## § 1

### Definicje

Określenia użyte w Regulaminie, pisane wielką literą, oznaczają:

**Bilet** – potwierdzenie umowy zawartej przez Użytkownika zapewniającej prawo Użytkownika do udziału w Imprezie realizowanej przez Organizatora. Ilekroć w Regulaminie mowa o Bilecie w liczbie pojedynczej, należy to odpowiednio stosować do liczby mnogiej i odwrotnie.

**Bilet elektroniczny** – oznacza bilet generowany w systemie informatycznym Serwisu, uprawniający po jego wydrukowaniu do wstępu na Imprezę po spełnieniu warunków określonych w niniejszym Regulaminie i regulaminie poszczególnych Imprez. Bilet elektroniczny nie jest dostarczany Klientowi przez Organizatora. Klient samodzielnie drukuje Bilet elektroniczny w Serwisie.

**Cena** – oznacza cenę Biletu umieszczoną w Serwisie. Ceny podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT (są cenami brutto).

**Impreza** – koncerty, festiwale, itp., które realizowane są przez Organizatora, na które Bilety są dystrybuowane za pośrednictwem Serwisu

**Organizator** – oznacza Agencję Artystyczną ARENA z siedzibą w Dębicy 39-200, przy al. Jana Pawła II 21, zarejestrowaną w Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej pod numerem NIP 8721066447, oraz REGON 850410263.

**Kwota należności** – jest to kwota, którą Klient powinien ostatecznie zapłacić po skutecznym złożeniu zamówienia Biletu. Na kwotę składają się cena Biletu, Opłata serwisowa oraz ewentualny koszt wysyłki fv według opcji wybranej przez Klienta.

**Użytkownik** – każda osoba fizyczna korzystająca z Serwisu na stronie arenashop.arenaagencja.pl i nabywająca Bilet za pomocą systemu.

**Numer zamówienia** – oznacza unikalny numer nadawany przez Serwis przy zamawianiu Biletu elektronicznego.

**Opłata serwisowa** – opłata należna z tytułu korzystania przez Klienta z Systemu na stronie Serwisu w wysokości 1% sumy cen zamówionych Biletów.

**Serwis** – oznacza serwis internetowy [www.arenashop.arenaagencja.pl](http://www.arenashop.arenaagencja.pl) za pomocą którego Użytkownik ma prawo nabyć Bilet.

**Ustawa** – oznacza ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827).

## § 2

### Postanowienia ogólne

1. Serwis prowadzi sprzedaż biletów. Całkowita odpowiedzialność dotycząca organizacji i przebiegu wydarzenia leży wyłącznie po stronie Organizatora.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady zakupu i rezerwacji Biletu przez Użytkowników Serwisu za pośrednictwem arenashop.arenaagencja.pl
3. Każdy Użytkownik zobowiązuje się do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu przed zakupem lub rezerwacją Biletów za pośrednictwem Serwisu.
4. Jeżeli Organizator Imprezy opracował Regulamin Organizatora, to jego postanowienia obowiązują także Użytkowników. W takim przypadku Serwis udostępni Użytkownikowi Regulamin Organizatora poprzez umieszczenie go na stronie danej Imprezy. W przypadku składania zamówienia Biletów na Imprezę, w której warunki uczestnictwa są objęte także Regulaminem Organizatora, Użytkownik akceptuje wskazane regulaminy przy potwierdzeniu zamówienia.
5. Zgodnie z art. 38 pkt 12 Ustawy z dnia 30 maj 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. 2014.827) Użytkownikowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy.
6. Korzystanie z Serwisu wymaga spełnienia poniższych warunków technicznych:
  - a) połączenia z siecią Internet (przewodowego lub bezprzewodowego),
  - b) przeglądarki internetowej umożliwiającej dostęp do zawartości Serwisu.

## § 3

### Zakup Biletu

1. Proces zakupu Biletu dystrybuowanego przez arenashop.arenaagencja.pl z wykorzystaniem Serwisu składa się z następujących etapów:

- a) wybór Imprezy,
  - b) wybór rodzaju Biletu,
  - c) wybór sposobu dostarczenia Biletu,
  - d) podanie/uzupełnienie danych adresowych niezbędnych do realizacji zamówienia, w szczególności dostarczenia Biletu,
  - e) wybór sposobu płatności za Bilet,
  - f) weryfikacja zamówienia i zaakceptowanie warunków zakupu Biletu oraz udzielenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji zamówienia,
  - g) zapoznanie się z Regulaminem i jego akceptacja,
  - h) potwierdzenie przez Użytkownika zamówienia z obowiązkiem zapłaty,
  - i) potwierdzenie warunków i realizacji zamówienia przez Serwis.
2. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za błędne wpisanie przez Użytkownika danych do Serwisu, w szczególności danych adresowych.

#### § 4

##### **Zamówienie Biletu i wybór sposobu płatności za Bilet**

1. Po zalogowaniu się do Serwisu każdy Użytkownik może dokonać zakupu Biletów na Imprezę. W ramach jednego zamówienia Użytkownik może nabyć maksymalnie 10 biletów.
2. Użytkownik zobowiązany jest do sprawdzenia umieszczonych na Bilecie danych z danymi zawartymi w złożonym przez Użytkownika zamówieniu.
3. Bilet umożliwia jednorazowe wejście na Imprezę wskazanej na Bilecie liczbie osób (o ile jest Biletem na okaziciela) lub osobom imiennie wskazanym na Bilecie (w przypadku Biletu imiennego). W przypadku braku informacji na Bilecie dotyczącej liczby osób, jakie mogą jednorazowo wejść na Imprezę, Bilet uprawnia do wejścia na Imprezę jedną osobę.
4. Płatności za Bilet Użytkownik może dokonać za pośrednictwem serwisu Dotpay (zgodnie z regulaminem tego serwisu). DotPay S.A. ul. Wielicka 72, 30-552 Kraków, Polska.  
[https://ssl.dotpay.pl/files/regulamin\\_dotpay\\_sa\\_dokonywania\\_wplat\\_w\\_serwisie\\_dotpay.pdf](https://ssl.dotpay.pl/files/regulamin_dotpay_sa_dokonywania_wplat_w_serwisie_dotpay.pdf)

**Uwaga!** Podanie błędnych danych karty płatniczej spowoduje odrzucenie zapytania przez system. Z chwilą dokonania rezerwacji Klient wyraża zgodę na obciążenie swojej karty przez system.

**Uwaga!** Informujemy, że system nie ma wpływu na moment obciążenia rachunku posiadacza karty. Informujemy również, że używanie cudzej karty płatniczej jako formy płatności jest przestępstwem przeciw mieniu i podlega karze pozbawienia wolności zgodnie z Art. 278 par. 1 Kodeksu Karnego.

**Uwaga!** W przypadku, gdy waluta rozliczeniowa karty płatniczej nie jest walutą polską, wskutek przeliczenia i różnic kursowych między bankami kwota pobrana może nieznacznie różnić się od ceny zakupionego towaru zgodnie z regulacjami obowiązującymi w banku płacącego.

#### § 5

##### **Wybór opcji dostarczenia Biletu zamówionego na stronie Serwisu**

1. Możliwe formy dostawy lub odbioru Biletu to:
  - a) list polecony. Zamówienia w tej formie wysyłane są w ciągu maksymalnie 14 dni roboczych od momentu zaksięgowania płatności za zamówienie,
  - b) przesyłka kurierska. Zamówienia w tej formie wysyłane są w ciągu maksymalnie 14 dni roboczych od momentu zaksięgowania płatności za zamówienie.
2. Serwis zastrzega, że niektóre formy dostawy zamówienia mogą być niedostępne. Ograniczenie to może wynikać z czasu, jaki pozostał do Imprezy i/lub z ustaleń z Organizatorem. W przypadku, gdy dana opcja będzie niedostępna dla Imprezy wówczas odpowiednia informacja będzie wyświetlana na stronie Serwisu w procesie składania zamówienia.
3. Po skutecznym złożeniu zamówienia Użytkownik nie ma możliwości zmiany wybranej opcji dostarczenia Biletu.
4. Bilety będą dostarczane Użytkownikowi za pośrednictwem podmiotu wybranego przez Użytkownika. Czas dostawy oraz koszty dostarczenia Biletu uzależnione są od wybranej przez Użytkownika opcji dostarczania Biletu. W przypadku nieotrzymania Biletu przez Użytkownika w wyznaczonym terminie, Użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się z Działem Obsługi Klienta.
5. Użytkownik jest zobowiązany do chronienia danych zamówienia.

**Uwaga!** Pieniądze muszą zostać zaksięgowane na koncie w przeciągu 30 minut od utworzenia transakcji, w przeciwnym wypadku transakcja zostanie anulowana.

## § 6

### **Bilet elektroniczny**

1. E-Ticket – elektronicznie generowane potwierdzenie umowy zawartej przez Użytkownika, zapewniającej mu prawo do udziału w Imprezie realizowanej przez Organizatora; wydrukowany E-Ticket wyposażony w kod kreskowy ma moc Biletu i stosuje się do niego odpowiednio regulacje dotyczące Biletu. Użytkownik, po dokonaniu zakupu, otrzymuje na podany przez siebie adres e-mail E-Ticket w formie pliku PDF i w celu wydrukowania E-Ticket Użytkownik musi mieć możliwość otwierania dokumentu w tym formacie (w tym posiadanie odpowiedniego oprogramowania). E-Ticket musi zostać przez Użytkownika wydrukowany w całości i w sposób czytelny. W przypadku błędnego wydruku, należy go ponowić. W przypadku nieudanych kolejnych prób i nieprawidłowości w wydrukowanym kodzie paskowym powinny być zgłoszone na adres: [bilety@arenaagencja.pl](mailto:bilety@arenaagencja.pl)
2. Użytkownik może dokonać wydruku Biletu elektronicznego od chwili zaksięgowania wpłaty w systemie sprzedaży (tj. po otrzymaniu maila z potwierdzeniem transakcji i E-Ticketem z formie załącznika w pliku PDF).
3. Wstęp na Imprezę będzie możliwy po okazaniu przy wejściu na Imprezę prawidłowo wydrukowanego Biletu elektronicznego.
4. W przypadku, gdy Bilet elektroniczny ucieleśnia więcej niż jeden bilet wstępu na Imprezę, wszystkie zainteresowane osoby zobowiązane są do równoczesnego z właścicielem Biletu elektronicznego wstępu na Imprezę.
5. Organizator informuje, że zgodnie z art. 38 pkt 12 Ustawy, Użytkownikowi (w tym Konsumentowi) nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zakupu Biletu elektronicznego.

## § 7

### **Faktury**

1. Klient może zgłosić żądanie otrzymania faktury VAT.
2. Zgłoszenia należy dokonać zaznaczając odpowiednią opcję podczas procesu składania zamówienia oraz poprzez wypełnienie umieszczonego w Serwisie formularza danych, które mają znaleźć się w treści faktury.
3. Użytkownik żądający wystawienia faktury VAT wyraża zgodę na otrzymywanie faktury drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
4. Faktura jest wystawiana nabywcy w ciągu 7 dni od daty zakupu. Za datę zakupu przyjmuje się datę zarejestrowania płatności.

## § 8

### **Zwroty**

1. Zwroty biletów zakupionych za pośrednictwem Serwisu są przyjmowane wyłącznie w sytuacji odwołania wydarzenia z przyczyn leżących po stronie Organizatora. Organizator zastrzega, iż wystąpienie Siły Wyższej nie uznaje się za przyczynę odwołania Imprezy leżącą po stronie Organizatora.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany harmonogramu Imprezy, składu artystów, kolejności ich wystąpienia lub długości ich występów bez prawa Użytkownika do żądania jakiegokolwiek rekompensaty od Organizatora.
3. Bilety zakupione w Serwisie nie podlegają zamianie na inne.
4. W przypadku odwołania wydarzenia Użytkownik dokonujący zwrotu zobowiązany jest zwrócić oryginalne bilety na własny koszt na adres Agencja Artystyczna ARENA, al. Jana Pawła II 21, 39-200 Dębica wraz z podaniem danych i numeru rachunku bankowego, na które ma zostać zwrócona opłata za zamówione bilety. Obowiązek zwrotu biletów nie dotyczy klientów, którzy zakupili bilety elektroniczne.
5. Zwroty Biletów w przypadku wskazanym w ust. 1 powyżej przyjmowane są przez Organizatora w terminie do 7 dni od daty ogłoszenia przez Organizatora o odwołaniu Imprezy.

## § 10

## **Ochrona danych osobowych**

1. Użytkownik dokonując rejestracji w Serwisie wyraża zgodę na gromadzenie i przetwarzanie przez Organizatora danych osobowych podanych w formularzu w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101 poz. 926 z zm.) wyłącznie w celu realizacji zamówień w Serwisie. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych.
2. Użytkownik może wyrazić zgodę na otrzymywanie od Organizatora informacji o charakterze reklamowym i handlowym, w tym za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Wyrażenie zgody nie jest warunkiem realizacji zamówienia. Zgoda ta jest udzielana przez Użytkownika poprzez odznaczenie odpowiedniej opcji na formularzu zgłoszeniowym.

## **§ 11**

### **Prawa i obowiązki Użytkowników**

1. Użytkownik zobowiązany jest:
  - a) korzystać z Serwisu zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami,
  - b) podać prawdziwe dane osobowe i dane dotyczące płatności,
  - c) nie wykorzystywać Serwisu w celu dokonania nieprawdziwych lub fałszywych rezerwacji, ani jakichkolwiek innych czynów niedozwolonych.
2. Organizator ma prawo odmówić sprzedaży Biletu elektronicznego w przypadku, gdy Użytkownik narusza postanowienia Regulaminu.
3. Organizator ostrzega, że o działaniach mających znamiona czynu zagrożonego przez ustawę (hacking, oszustwo itp.) będą informowane właściwe organy ochrony prawa, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkody na drodze cywilnej.

## **§ 12**

### **Postanowienia końcowe**

1. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której Użytkownicy składają zamówienia i otrzymują Bilety.
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości, potwierdzenia i inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
3. O liczbie dostępnych biletów oraz ich cenach decyduje Organizator.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji za pośrednictwem adresu mailowego: [bilety@arenaagencja.pl](mailto:bilety@arenaagencja.pl) lub listu poleconego przesłanego na adres: Agencja Artystyczna ARENA, al. Jana Pawła II 21, 39-200 Dębica. W celu ułatwienia procedury reklamacyjnej sugeruje się dodanie dopisku "Reklamacja". Dopisek taki nie jest jednak warunkiem rozpoznania reklamacji. Reklamacje mogą być składane niezwłocznie po stwierdzeniu okoliczności uzasadniających ich złożenie. Użytkownik powinien w miarę możliwości dostarczyć Organizatorowi wszelkie informacje i dokumenty dotyczące składanej reklamacji, które mogą być pomocne przy jej rozpoznaniu. Organizator powinien rozpoznać reklamację niezwłocznie nie później niż w terminie 21 dni od dnia jej doręczenia.
5. Serwis zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie dn. 15 grudnia 2017 r.