

Regulamin i Polityka Prywatności

Regulamin sprzedaży w portalu carolconceptart.pl

§ 1 Definicje

Określenia użyte w regulaminie oznaczają:

- 1. Regulamin** – niniejszy regulamin sprzedaży Biletów w Portalu.
- 2. Portal** – portal działający pod domeną carolconceptart.pl, prowadzony przez Operatora.
- 3. Operator** – Carol Concept Art. Karol Szabucki, ul. mjr. M. Słabego 15/11, 80-298 Gdańsk, NIP: 5891986866, REGON: 382550730.
- 4. Wydarzenie** – koncert, spektakl lub każde inne wydarzenie o charakterze kulturalnym, rozrywkowym lub sportowym organizowane przez Organizatora, na które Bilety dostępne są za pośrednictwem Portalu.
- 6. Organizator** – Carol Concept Art. Karol Szabucki, ul. mjr. M. Słabego 15/11, 80-298 Gdańsk, NIP: 5891986866, REGON: 382550730.
- 7. Klient** – osoba lub podmiot dokonująca Rezerwacji Biletów w Portalu.
- 8. Rezerwacja** – usługa polegająca na czasowym zablokowaniu wskazany przez Klienta miejsc na Wydarzenie z określeniem sposobu i dostarczenia wraz z informacją o statusie zamówienia.
- 9. Bilet PDF** – bilet na Wydarzenie w formie elektronicznej (plik w formacie PDF).
- 10. Bilet** – Bilet PDF upoważniający Klienta do uczestnictwa w Wydarzeniu, którego dany bilet dotyczy.
- 11. Opłata Serwisowa** – opłata należna Operatorowi z tytułu świadczenia usług związany ze sprzedażą prowadzoną za pośrednictwem Portalu w tym w szczególności w związku usługą Rezerwacji, udostępnieniem Portalu dla Klienta. Opłata serwisowa w szczególności pokrywa koszty Operatora związane z utrzymaniem systemów informatycznych

zapewniający możliwość korzystania z portalu, obsługą Rezerwacji, udostępnienia Biletów, wynagrodzeniem personelu obsługującego zamówienia itp.

12. Newsletter – usługa okresowego przekazywania informacji drogą elektroniczną / SMS o ofertach Wydarzeń i promocja na podstawie podany przez Klienta danych

13. UPK – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawa konsumenta (Dz. U. poz. 827 ze zm.).

14. RODO – ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie o strony osób fizyczny w związku z przetwarzaniem dany osobowy i w sprawie swobodnego przepływu taki danych rozporządzenie o ochronie danych) oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)

15. UŚUDE – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.)

16. Rozporządzenie – Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 6 maja 2021 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. poz. 861 ze zm.).

§ 2 Zakres obowiązywania Regulaminu

1. Regulamin dotyczy wszystkich Rezerwacji dokonanych za pośrednictwem Portalu.

2. Dokonanie Rezerwacji je jednoznaczne z akceptacją Regulaminu.

3. Klient potwierdza zapoznanie się z Regulaminem, poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w Portalu podczas dokonywania Rezerwacji.

4. Regulamin został przygotowany zgodnie z art. 8 u . 1 pkt 1 UŚUDE oraz celem spełnienia obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, które Operator jako

przedsiębiorca je zobowiązany przekazać na podstawie art. 12 u . 1 UPK.

§ 3 Proces zakupu Biletów

1. W celu dokonania Rezerwacji i zakupu Biletów Klient:

- a)** dokonuje wyboru Wydarzenia z listy dostępnej w Portalu,
- b)** dokonuje wyboru miejsc z dostępnych na dane Wydarzenie, jeśli dane Wydarzenie to przewiduje
- c)** podaje swoje dane, tj. imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej i telefon kontaktowy,
- d)** potwierdza zapoznanie się z Regulaminem poprzez zaznaczenie pola wyboru,
- e)** może wybrać opcję dostarczania Newslettera poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru
- f)** nadaje hasło niezbędne do wydrukowania Biletu PDF,
- g)** wybiera sposób płatności z listy udostępnionej w Portalu,

2. Przy każdym zakupie Operator nalicza Opłatę Serwisową związaną z Rezerwacją. O cenie biletu oraz o wysokości opłaty serwisowej Operator informuje Klienta przed dokonaniem przez Klienta

zakup, w ten sposób, że przed zatwierdzeniem Rezerwacji Klient widzi w Portalu podsumowanie z określoną kwotą do zapłaty z wyszczególnieniem ceny biletu i opłaty serwisowej.

3. Klient akceptuje warunki Rezerwacji poprzez przycisk „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”.

4. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i poprawność danych, o który mowa w u . 1. pkt c, f

5. Rezerwacja ma charakter czasowy i ważna jest przez czas określony w § 5 u . 6 poniżej, który wynika z wybranej formy płatności.

6. Operator przesyła na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany zgodnie z u . 1 lit. c) podsumowanie Rezerwacji oraz Regulamin.

7. Klient dokonuje zapłaty kwoty wynikającej z Rezerwacji zgodnie z wybraną przez siebie formą płatności.

8. Po otrzymaniu pełnej kwoty wynikającej z Rezerwacji Operator dostarcza Bilety zgodnie z § 6.

§ 4 Forma Biletów

- 1.** Bilety na Wydarzenia są dostępne w formie Biletów PDF.
- 2.** Klient zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy numeru rezerwacji, ustalonego samodzielnie hasła niezbędnego do wydruku i nieudostępniania osobom trzecim pliku ani wydruku Biletu PDF, co za tym idzie zobowiązuje się do ochrony biletu elektronicznego przed wszelkimi próbami kopiowania, skanowania i powielania.

§ 5 Formy płatności i termin ważności Rezerwacji

- 1.** Operator oferuje następujące formy płatności za Bilety:
 - a)** przelew bankowy,
 - b)** płatność internetowa (on-line) przelewem lub kartą płatniczą,
- 2.** Dostępne formy płatności na dane Wydarzenie z tym określony w u . 1 podane są w trakcie dokonywania Rezerwacji.
- 3.** Nazwa podmiotu/podmiotów współpracujący z Operatorem, o który mowa powyżej znajduje się w Portalu i widoczna jest dla Klienta podczas procesu zakupu Biletów. Niezbędne dla wykonania umowy jest przekazanie temu podmiotowi danych osobowych Klienta w zakresie: imię, nazwisko, email.
- 4.** Data i godzina ważności Rezerwacji je maksymalnym punktem czasu, do którego system Operatora oczekuje na potwierdzenie dokonania płatności od operatora płatności on-line lub na zaksięgowanie wpłaty na rachunku bankowym Operatora. Termin ten je zależny zarówno od czasu pozostałego do rozpoczęcia Wydarzenia, jak i od wybranej formy płatności i jest każdorazowo wskazywany w e-mailu z potwierdzeniem Rezerwacji.
- 5.** Jeżeli w okresie ważności Rezerwacji, o którym mowa powyżej, liczonym od momentu zaakceptowania Rezerwacji

przez Klienta zgodnie z § 3, całkowita należność wynikająca z Rezerwacji nie zostanie uiszczona, to nieopłacona Rezerwacja je anulowana. W takim przypadku Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu biletów na wybrane Wydarzenie lub brak biletów w wybranej przez niego pierwotnie cenie.

6. Operator ma prawo do anulowania rezerwacji w następujących przypadkach :

- a)** wcześniejszego zakończenia sprzedaży biletów na dane Wydarzenie na wniosek Organizatora,
- b)** istnienia innych rezerwacji tego samego Klienta, które nie zostały opłacone.

7. Dane osobowe Klienta są przetwarzane w celu zawarcia umowy kupna-sprzedaży Biletów; zawarcie umowy z Klientem następuje w momencie zapłaty pełnej kwoty należności wynikającej z Rezerwacji.

8. W przypadku wyboru opcji przelewu bankowego płatność może być dokonana jedynie na numer rachunku bankowego wskazany w potwierdzeniu Rezerwacji przesłanej na adres poczty elektronicznej

Klienta wskazany zgodnie z § 3 u . 1 lit. c).

9. Operator przyjmuje przelewy w walucie PLN.

10. W przypadku płatności w innej walucie lub płatności w PLN z rachunku prowadzonego przez bank poza Polską Klient powinien wybrać opcję podziału kosztów przelewu zagranicznego/walutowego taką, aby pełna kwota należności została zaksięgowana na rachunku Operatora.

11. Jeżeli Klient przeleje środki w związku z Rezerwacją w sposób inny niż określony w u . 11, 12 i 13, Operator zwróci je na rachunek nadawcy–Klienta odejmując od kwoty przelewu koszt realizacji takiej płatności pobierany przez bank Operatora.

§ 6 Formy i warunki dostarczenia Biletów

1. Blankiety biletowe dostarczane są pocztą elektroniczną na adres poczty wskazany przez Klienta zgodnie z § 3 u . 1 lit. c)

maksimum 1 dzień roboczy od momentu otrzymania pełnej kwoty wynikającej z Rezerwacji zgodnie z § 5.

§ 7 Odwołane Wydarzenia i zwroty Biletów

1. Zwroty Biletów możliwe są jedynie w przypadku:

a) odwołania Wydarzenia albo

b) zmiany daty, miejsca lub znaczącej zmiany godziny Wydarzenia

2. W przypadkach innych niż opisane w u . 1 zwroty Biletów nie są możliwe.

3. W przypadku, o którym mowa w u . 1 lit. b, Operator informuje Klienta o możliwości zwrotu Biletów albo utrzymaniu i ważności na zmienione Wydarzenie.

4. Klient podejmuje decyzję w zakresie opisanym w u . 3 w terminie wskazanym przez Operatora w informacji o zmianie Wydarzenia.

5. Brak decyzji Klienta, o której mowa w u . 4 powyżej przed wskazanym terminem rozumiany jest jako akceptacja zmienionego Wydarzenia i utrzymanie ważności Biletów.

6. W przypadku, o którym mowa w u . 1 lit. a oraz w przypadku o którym mowa w u . 1 b, gdy Klient dokonał wyboru zwrotu Biletów, Operator Portalu dokona zwrotu należności Klientowi niezwłocznie,

nie później niż w terminie 10 dni roboczy , w taki sam sposób w jaki Klient opłacił Rezerwację.

§ 8 Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje Klienta powinny być przesłane na adres poczty elektronicznej **booking@carolconceptart.com** jako wiadomość zatytułowana „Reklamacja”.

2. Operator rozpatruje reklamację w terminie maksymalnie 14 dni roboczy i przesyła odpowiedź na reklamację drogą mailową, na adres Klienta, z którego wysłana została reklamacja.

3. Jeśli reklamacja nie jest związana z Operatorem, Portalem lub jego działaniem a dotyczy Organizatora, Operator przekazuje taką reklamację niezwłocznie do Organizatora, o czym informuje

Klienta.

4. W przypadkach, o który mowa w u. 3 lub spowodowanych siłą wyższą, termin rozpatrzenia reklamacji opisany w u. 2 powyżej może być wydłużony i zależy od Organizatora, a o wydłużeniu czasu rozpatrywania reklamacji Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony przez Operatora.

5. Ewentualne zwroty i rekompensaty dla Klienta w wyniku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji będą dokonywane w terminie określonym w § 8 u. 6.

6. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez Operatora, Klientowi przysługuje prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z tej formy rozwiązywania sporów znajdują się na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl.

7. Klient w celu polubownego rozwiązania sporu może także złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

8. Klient w celu polubownego rozwiązania sporu może także złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Operatora w ramach Portalu będą w pierwszej kolejności rozstrzygane na drodze polubownej, a jeśli strony nie dojdą do porozumienia spór poddany zostanie rozstrzygnięciu przez sąd powszechny.

§ 9 Warunki i wymagania techniczne dla świadczenia usług

1. Do prawidłowego korzystania z Portalu niezbędne jest

korzystanie z aktualny wersji przeglądarek internetowy zgodny ze standardem HTML5 z włączoną obsługą JavaScript oraz SSL.

§ 10 Pozostałe postanowienia

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód spowodowanych działaniami lub zaniechaniami Klienta lub innych osób, w szczególności za korzystanie przez nich z Portalu w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa lub Regulaminem.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za działania Organizatorów, w szczególności za odwołane lub opóźnione Wydarzenia, z zastrzeżeniem postanowień § 8.
3. Bilet, który je nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony nie uprawnia Klienta do wstępu na Wydarzenie.

§ 11 Ochrona danych osobowych – polityka prywatności

1. Administratorem danych osobowych Klienta je Operator – **Carol Concept Art. Karol Szabucki**
2. Klient może się skontaktować z administratorem danych poprzez e-mail na adres: **booking@carolconceptart.com**.
3. Klient może zażądać dostępu do swoich danych osobowych celem i sprostowania, usunięcia, przeniesienia, ograniczenia przetwarzania lub może wnieść sprzeciw wobec ich dalszego przetwarzania.
4. Dane osobowe, po wygaśnięciu podstaw prawnych do dalszego przetwarzania, ulegają anonimizacji.
5. Okres przechowywania danych ustala się zgodnie z celem usług.
6. Informacje dotyczące danych osobowych przetwarzanych w procesie Rezerwacji, zakupu oraz dostawy Biletów:
 - a) zakres przetwarzanych danych obejmuje imię, nazwisko, e-mail, telefon

b) przetwarzanie jest niezbędne do zawarcia i realizacji umowy zgodnie z art. 6 u . 1 lit. b) RODO, a po zrealizowaniu umowy dane są przetwarzane na podstawie: art. 6 u . 1 lit. c w związku z art. 18 u . 1 UŚUDE, art. 74 u . 2 pkt. 1 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. Nr 121, poz. 591 ze zm.), art. 86 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (Dz.U. Nr 137, poz. 926 ze zm.) oraz na podstawie art. 6 u . 1 lit. f) RODO w celu rozpatrywania i dochodzenia ewentualnych roszczeń lub reklamacji oraz w celach analitycznych i statystycznych,

c) W przypadku, gdy Rezerwacja pozostała nieopłacona, Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu zakończenia Rezerwacji do daty Wydarzenia albo do zakończenia procesu reklamacyjnego,

d) W przypadku dokonywania zapłaty poprzez płatności internetowe, niezbędne dla wykonania umowy jest przekazanie danych: imię, nazwisko, e-mail do podmiotu świadczącego usługi akceptacji płatności kartami płatniczymi i/lub przelewów internetowych .

e) W przypadku odwołania Wydarzenia lub podziału Wydarzenia niezbędne dla wykonania umowy jest przetwarzanie danych osobowych w zakresie: imię, nazwisko, e-mail, telefon dla kontaktu drogą email, SMS lub telefon i uzyskania od Klienta decyzji dot. zwrotu Biletów albo utrzymania ich ważności na zmienione Wydarzenie zgodnie z postanowieniami § 8.

7. Informacje dotyczące danych osobowych przetwarzanych w celu jednorazowej oceny Wydarzenia:

a) zakres przetwarzanych danych obejmuje e-mail podany przy dokonywaniu Rezerwacji, pseudonim jaki określił Klient podczas dokonywania oceny Wydarzenia oraz adres IP z którego wysłano ocenę.

b) podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes realizowany przez Operatora zgodnie z art. 6 u . 1 lit. f) RODO

8. Informacje dotyczące danych osobowych przetwarzanych w

celu powiadomień SMS i e-mail do rezerwacji:

- a)** zakres przetwarzanych danych obejmuje: imię, nazwisko, e-mail i numer telefonu komórkowego Klienta
- b)** podstawą prawną przetwarzania danych jest uprzednia jednorazowa zgoda Klienta na otrzymanie SMS-ów z powiadomieniami:
- c)** Bilet PDF je gotowy do pobrania,
- d)** potwierdzenie dokonania płatności,
- e)** przypomnienie 24 h przed Wydarzeniem,
- f)** odwołanie Wydarzenia.

§ 12 Warunki i wymagania w zakresie bezpieczeństwa epidemicznego

- 1.** Wejście na Wydarzenie je równoznaczne z oświadczeniem posiadacza Biletu, że według jego najlepszej wiedzy, nie jest osobą zakażoną oraz nie przebywa na kwarantannie lub pod nadzorem epidemiologicznym.
- 2.** Posiadacz Biletu, przed wejściem na Wydarzenie ma obowiązek samodzielnego wyposażenia się w materiały ochrony osobistej, w szczególności maseczki i środki do dezynfekcji rąk.