

## **Regulamin sprzedaży w portalu biletowakasa.pl**

### § 1 Definicje

Określenia użyte w regulaminie oznaczają:

1. Regulamin – niniejszy regulamin sprzedaży Biletów lub Towarów w Portalu.
2. Portal – portal prowadzony przez Operatora, działający pod domeną biletowakasa.pl
3. Operator – Kreator Sp. z o.o. z siedzibą w Kielcach (25-217), przy ulicy Generała Józefa Hauke-Bosaka 1, wpisana do SĄD REJONOWY W KIELCACH, X WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO, pod numerem KRS 0000748200, numer NIP 6572939649, numer REGON 381281328
5. 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 – osoba lub podmiot będąca organizatorem Wydarzenia.
8. Klient – osoba lub podmiot dokonująca Rezerwacji Biletów w Portalu.
9. Osoba zaszczepiona – osoba mająca być uczestnikiem Wydarzenia, która przyjęła jedną (w przypadku szczepionek jednodawkowych) lub dwie (w przypadku szczepionek dwudawkowych) dawki szczepionki przeciwko COVID-19 dopuszczanej do obrotu w Unii Europejskiej, która posiada stosowne zaświadczenie, a od przyjęcia ostatniej dawki szczepionki (pierwszej w przypadku szczepionki jednodawkowej albo drugiej w przypadku szczepionki dwudawkowej) upłynęło co najmniej 14 dni (zasady zgodnie z Rozporządzeniem); zaświadczeniem może być wydruk wydany przez punkt szczepień lub lekarza zawierający kod QR, zaświadczenie z Internetowego Konta Pacjenta zawierające kod QR lub zaświadczenie zawierające kod QR w formie elektronicznej dostępne w aplikacjach „moje Internetowe Konto Pacjenta” albo „mObywatel”.
10. Osoba niezaszczepiona – osoba mająca być uczestnikiem Wydarzenia, która nie spełnia kryteriów Osoby zaszczepionej zgodnie z ust. 8.
11. Rezerwacja – usługa polegająca na czasowym zablokowaniu wskazanych przez Klienta miejsc na Wydarzenie oraz związana z tym sprzedaż Biletów z określeniem sposobu ich dostarczenia wraz z informacją o statusie zamówienia.
12. Bilet PDF – bilet na Wydarzenie w formie elektronicznej (plik w formacie PDF).
13. Bilet – Bilet PDF upoważniający Klienta do uczestnictwa lub wstępu na Wydarzenie, którego dany bilet dotyczy.
14. 22. UPK – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827 ze zm.).
23. RODO - ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
24. UŚUDE – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).

25. 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 jest 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 ust. 1 pkt 1 UŚUDE oraz celem spełnienia obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, które Operator jako przedsiębiorca jest zobowiązany przekazać na podstawie art. 12 ust. 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) w przypadku wybranych Wydarzeń określa dla każdego Biletu status osoby uczestniczącej w Wydarzeniu, która będzie posługiwała się tym biletem poprzez wskazanie czy osoba jest zaszczepiona (Osoba zaszczepiona); Bilet na Wydarzenie dla Osoby zaszczepionej będzie zawierał informację o szczepieniu – statusie Osoby zaszczepionej - w postaci pogrubionej wielkiej litery "Z"; udział w Wydarzeniu Osób zaszczepionych określony jest w § 6,
  - d) Podaje swoje dane, tj. imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej i telefon kontaktowy
  - e) potwierdza zapoznanie się z Regulaminem poprzez zaznaczenie pola wyboru,
  - f) wybiera formę i sposób dostarczenia Biletów,
  - g) wybiera sposób płatności z listy udostępnionej w Portalu,
2. Klient akceptuje warunki Rezerwacji poprzez przycisk „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”.
3. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i poprawność danych, o których mowa w ust. 1. lit. c, d, e, h i i.
4. Rezerwacja ma charakter czasowy i ważna jest przez czas określony w § 5 ust. 6 poniżej, który wynika z wybranej formy płatności.
6. Operator przesyła na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany zgodnie z ust. 1 lit. c) podsumowanie Rezerwacji.
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 do Klienta zgodnie z § 7.

#### § 4 Forma Biletów

1. Bilety na Wydarzenia są dostępne w formie Biletów PDF.
2. Wybór formy Biletów dokonuje Klient w Rezerwacji zgodnie z § 3 ust. 1 lit. g).
3. W przypadku Biletu PDF 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 i Towary z Rezerwacji:
  - a) przelew bankowy,
  - b) płatność internetowa (on-line)
2. Dostępne formy płatności na dane Wydarzenie z tych określonych w ust. 1 podane są w trakcie dokonywania Rezerwacji.
3. Klient dokonuje wyboru formy dostarczenia Biletów i Towarów zgodnie z § 3 ust. 1 lit. g).
4. Płatności internetowe (on-line) realizowane są przez współpracujący z Operatorem podmiot świadczący usługi akceptacji płatności kartami płatniczymi i/lub przelewów internetowych.
5. Nazwa podmiotu/podmiotów współpracujących z Operatorem, o których mowa powyżej znajduje się w Portalu i widoczna jest dla Klienta podczas procesu zakupu Biletów i Towarów opisanych w § 3. Niezbędne dla wykonania umowy jest przekazanie temu podmiotowi danych osobowych Klienta w zakresie: imię, nazwisko, e-mail.
6. Data i godzina ważności Rezerwacji jest 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 jest zależny zarówno od czasu pozostałego do rozpoczęcia Wydarzenia, jak i od wybranej formy płatności i jest każdorazowo wskazywany w e-mailu z potwierdzeniem Rezerwacji.
7. Jeżeli w okresie ważności Rezerwacji, o którym mowa powyżej, licznym od momentu zaakceptowania Rezerwacji przez Klienta zgodnie z § 3, całkowita należność wynikająca z Rezerwacji nie zostanie uiszczona, to nieopłacona Rezerwacja jest 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.
8. 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.
9. Dane osobowe Klienta są przetwarzane w celu zawarcia umowy kupna-sprzedaży Biletów lub Towarów; zawarcie umowy z Klientem następuje w momencie zapłaty pełnej kwoty należności wynikającej z Rezerwacji.
11. 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 ust. 1 lit. d).

12. Operator przyjmuje przelewy w walucie PLN.

13. 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.

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

#### § 6 Udział Osób zaszczepionych w Wydarzeniach

1. W przypadku wybranych Wydarzeń Operator może żądać od Klienta określenia w trakcie dokonywania

Rezerwacji, które z Biletów będą przeznaczone dla Osób zaszczepionych, a informacja o tym znajdzie się na

Bilecie.

2. Informacje, o których mowa w ust. 1 wykorzystywane są przez Operatora i Organizatora do przestrzegania

limitów uczestnictwa w Wydarzeniach ustanowionych zgodnie z Rozporządzeniem.

3. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, iż każda z osób posługująca się Biletem dla Osoby zaszczepionej

(Bilety wskazane przez Klienta zgodnie z § 3 ust. 1 lit. c) będzie musiała przed wstępem na Wydarzenie okazać

zaświadczenie opisane w § 1 ust. 8.

4. W przypadku, kiedy osoba posługująca się Biletem dla Osoby zaszczepionej (Bilety wskazane przez Klienta

zgodnie z § 3 ust. 1 lit. c) nie okaże przy wstępie na Wydarzenie zaświadczenia opisanego w § 1 ust. 8 wydanego

dla siebie, osoba taka nie będzie mogła uczestniczyć w Wydarzeniu, a Klient nie będzie miał prawa do żądania

zwrotu środków za niewykorzystany Bilet, a Operator zwolniony jest z jakiegokolwiek odpowiedzialności z tego

tytułu.

#### § 7 Formy i warunki dostarczenia Biletów

1. Dostępne są następujące formy dostawy:

a) dla Biletów PDF: pocztą elektroniczną na adres poczty wskazany przez Klienta zgodnie z § 3 ust. 1 lit.

2. Blankiety Biletowe i Towary dostarczane są tylko na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Dostępne formy dostarczania Biletów na dane Wydarzenie z tych określonych w ust. 1 podane są w trakcie dokonywania Rezerwacji.
  - a) w przypadku Biletów PDF dostarczanych pocztą elektroniczną: maksimum 1 dzień roboczy od momentu otrzymania pełnej kwoty wynikającej z Rezerwacji zgodnie z § 5.
4. W przypadku Biletów PDF Operator przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta zgodnie z § 3 ust. 1 lit. d) link do Portalu umożliwiający ich pobranie, zapisanie i wydrukowanie. W przypadku problemów z otrzymaniem wiadomości, status rezerwacji oraz wydruk biletów elektronicznych jest możliwy pod adresem <https://biletyna.pl/order/status>.
8. Klient po otrzymaniu Biletów zobowiązany jest sprawdzić poprawność danych wydrukowanych na Biletach z danymi podanymi podczas Rezerwacji zgodnie z § 3.
9. Wszelkie stwierdzone niezgodności zidentyfikowane przez Klienta w trakcie sprawdzania, o którym mowa powyżej powinny być zgłoszone Operatorowi zgodnie z § 10.
10. W przypadku niedopełnienia obowiązku weryfikacji danych, opisanego w ust. 8 i 9 oraz stwierdzenia wadliwości danych widniejących na Bilecie, wstęp na Wydarzenie może być niemożliwy, za co Organizator nie ponosi odpowiedzialności.

#### § 8 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 albo
  - c) istotnej zmiany składu artystów Wydarzenia.
2. W przypadkach innych niż opisane w ust. 1 zwroty Biletów nie są możliwe.
3. Do zakupu Biletów online nie ma zastosowania uprawnienie do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny wynikające z art. 27 UPK, albowiem jest ono wyłączone mocą art. 38 pkt 12 UPK
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. b, Operator informuje Klienta o możliwości zwrotu Biletów albo utrzymaniu ich ważności na zmienione Wydarzenie.
5. Klient podejmuje decyzję w zakresie opisanym w ust. 4 w terminie wskazanym przez Operatora w informacji o zmianie Wydarzenia.
6. Brak decyzji Klienta, o której mowa w ust. 4 i 5 powyżej przed wskazanym terminem rozumiany jest jako akceptacja zmienionego Wydarzenia i utrzymanie ważności Biletów.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. a oraz w przypadku o którym mowa w ust. 1 lit. b, gdy Klient dokonał wyboru zwrotu Biletów, Operator Portalu dokona zwrotu należności Klientowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 10 dni roboczych, w taki sam sposób w jaki Klient opłacił Rezerwację.

#### § 9 Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje Klienta powinny być przesłane na adres poczty elektronicznej [biletowakasa@kreatorart.pl](mailto:biletowakasa@kreatorart.pl) lub na adres korespondencyjny Operatora.

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

3. W przypadkach, o których mowa ust. 3 lub spowodowanych siłą wyższą, termin rozpatrzenia reklamacji opisany w ust. 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 ust. 7.

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](http://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. 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.

#### § 10 Warunki i wymagania techniczne dla świadczenia usług

1. Do prawidłowego korzystania z Portalu niezbędne jest korzystanie z aktualnych wersji przeglądarek internetowych zgodnych ze standardem HTML5 z włączoną obsługą JavaScript oraz SSL.

#### § 11 Pozostałe postanowienia

1. Bilet, który jest nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony nie uprawnia Klienta do wstępu na Wydarzenie.

#### § 12 Ochrona danych osobowych - polityka prywatności

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Operator – Kreator Sp. z o.o. z siedzibą w Kielcach (25-217), przy ulicy Generała Józefa Hauke- Bosaka 1, wpisana do SĄD REJONOWY W KIELCACH, X WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO, pod numerem KRS 0000748200, numer NIP 6572939649,

numer REGON 381281328

2. Klient może się skontaktować z administratorem danych poprzez e-mail na adres: [biletowakasa@kreatorart.pl](mailto:biletowakasa@kreatorart.pl).

3. Klient może zażądać dostępu do swoich danych osobowych celem ich 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, a w przypadku wysyłki Biletów

lub Towarów pocztą lub kurierem także ulicę, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy i miasto;

w przypadku Aplikacji mobilnej dodatkowo identyfikator urządzenia

b) przetwarzanie jest niezbędne do zawarcia i realizacji umowy zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, a po

zrealizowaniu umowy dane są przetwarzane na podstawie: art. 6 ust. 1 lit. c w związku z art. 18 ust. 1

UŚUDE, art. 74 ust. 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 ust. 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 § 7.

9. Informacje dotyczące danych osobowych przetwarzanych w związku bezpieczeństwem epidemicznym

a) zakres przetwarzanych danych obejmuje: imię, nazwisko, e-mail i numer telefonu komórkowego Klienta.

b) podstawą prawną przetwarzania danych wykonanie zadania realizowanego w interesie publicznym - zapewnienie bezpieczeństwa epidemicznego zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. e) RODO, w oparciu o Wytyczne dla organizatorów imprez kulturalnych i rozrywkowych w trakcie epidemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce przygotowanych przez Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Ministerstwo Rozwoju oraz Głównego Inspektora Sanitarnego. Celem przetwarzania jest ułatwienie służbom sanitarnym dochodzenia epidemiologicznego na wypadek wykrycia, że osoba zakażona brała udział w danym wydarzeniu.

c) dane przetwarzane są przez okres 2 tygodni od daty Wydarzenia.

d) Operator, na żądanie uzasadnione podejrzeniem zagrożenia bezpieczeństwa epidemicznego, może przekazać dane osobowe bezpośrednio Głównemu Inspektoratowi Sanitarnemu lub za pośrednictwem Organizatora. Dane te umożliwią łatwy kontakt z uczestnikami wydarzenia po jego zakończeniu.

10. Klient ma prawo wnieść skargę dotyczącą przetwarzania jego danych przez Operatora do organu nadzorczego: Urzędu Ochrony Danych Osobowych, kontakt do organu nadzorczego umieszczony jest na stronie <https://uodo.gov.pl/>

#### § 15 Warunki i wymagania w zakresie bezpieczeństwa epidemicznego

1. Wejście na Wydarzenie jest 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.

wersja z dnia: 2022-12-01