

Regulamin zakupu w systemie dystrybucji biletów QualiTIM.pl

ZASADY OGÓLNE

Niniejszy regulamin ma zastosowanie do sprzedaży biletów w systemie QualiTIM.pl, z zastrzeżeniem, że regulaminy organizatorów poszczególnych wydarzeń artystycznych (spektakli, koncertów) mogą nakładać na nabywców dodatkowe obowiązki niewymienione w niniejszym regulaminie. Każdy Nabywca najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się z QualiTIM.pl umową na odległość ma możliwość zapoznania się i akceptacji niniejszego regulaminu oraz jest informowany o przysługujących mu prawach i obowiązkach.

§ 1

DEFINICJE

Określenia użyte w regulaminie oznaczają:

1. Regulamin – niniejszy regulamin sprzedaży Biletów w Systemie.
2. System – portal działający pod domeną QualiTIM.pl, prowadzony przez Operatora.
3. Operator – QualiTiM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielcach (25-663), przy ul. Olszewskiego 6, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000921253, numer NIP 6572963493, numer REGON 389919084.
4. Wydarzenie – koncert lub każde inne o charakterze kulturalnym lub rozrywkowym przygotowane przez Organizatora, na które Bilety można nabyć za pomocą Systemu.
5. Wydarzenie „live” – słuchowo-wzrokowa usługa medialna, polegająca na transmisji Wydarzenia w Internecie online na żywo.
6. Organizator – osoba lub podmiot, która zajmuje się organizacją Wydarzenia.
7. Nabywca – osoba lub podmiot dokonująca Rezerwacji Biletu w Systemie.
8. Rezerwacja - usługa, która na pewien czas blokuje wybrane przez Nabywcę miejsca na Wydarzenie, a podczas Rezerwacji Wydarzeń „live”- usługa, która gwarantuje Nabywcy dostęp do konkretnego Wydarzenia „live” w czasie jego trwania oraz związana z tym sprzedaż Biletu z określeniem w jaki sposób będzie dostarczony oraz status zamówienia.
9. Bilet – Bilet PDF, który upoważnia Nabywcę do wzięcia udziału w Wydarzeniu, którego ten bilet dotyczy, w formie elektronicznej (plik w formacie PDF).
10. Opłata Serwisowa – opłata należna Operatorowi z tytułu świadczenia usług związanych ze sprzedażą prowadzoną za pośrednictwem Portalu w tym w szczególności w związku z usługą Rezerwacji, udostępnieniem Portalu dla Klienta. Opłata serwisowa w szczególności pokrywa koszty Operatora związane z utrzymaniem systemów informatycznych zapewniających możliwość korzystania z Portalu, obsługą Rezerwacji, udostępnieniem Biletów, wynagrodzeniem personelu obsługującego zamówienia itp.
11. UPK – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827 ze zm.).
12. 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).
13. UŚUDE – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).

§ 2

ZAKRES OBOWIĄZYWANIA REGULAMINU

1. Regulamin dotyczy wszystkich Rezerwacji dokonanych za pośrednictwem Portalu.
2. Dokonanie Rezerwacji jest jednoznaczne z akceptacją Regulaminu.
3. Nabywca 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.

§ 2a

DOSTĘPNOŚĆ WYDARZEŃ DLA OSÓB NIEPEŁNOLETNICH

1. Dostępność Wydarzeń dla osób niepełnoletnich zależy od ich charakteru i treści.
2. Ograniczenia wiekowe oraz zasady uczestnictwa osób niepełnoletnich w danym Wydarzeniu określa szczegółowy regulamin danego Wydarzenia.
3. Nabywca dokonujący zakupu Biletu zobowiązany jest do zapoznania się z regulaminem danego Wydarzenia, w tym z informacjami dotyczącymi ograniczeń wiekowych.
4. Osoba niepełnoletnia może uczestniczyć w Wydarzeniu wyłącznie za zgodą oraz na wyłączną odpowiedzialność jej rodzica lub innego prawnego opiekuna, o ile szczegółowy regulamin Wydarzenia nie stanowi inaczej.
5. Organizator ani Operator nie ponoszą odpowiedzialności za odmowę wpuszczenia osoby niepełnoletniej na Wydarzenie w przypadku niespełnienia wymogów określonych w regulaminie danego Wydarzenia lub braku sprawującego opiekę.
6. Na żądanie obsługi Wydarzenia osoba niepełnoletnia lub jej opiekun prawny zobowiązani są do okazania dokumentu potwierdzającego wiek osoby niepełnoletniej (np. legitymacji szkolnej, dowodu osobistego, paszportu lub innego dokumentu ze zdjęciem). Brak możliwości potwierdzenia wieku może skutkować odmową wejścia na Wydarzenie, bez prawa do zwrotu kosztów zakupu Biletu.

§ 3

PROCEDURA DOKONYWANIA ZAKUPÓW BILETÓW

1. Nabywca, który chce zrobić Rezerwację, kupić Bilet:
 - a) wybiera Wydarzenia z opublikowanej w Systemie listy,
 - b) z dostępnych na Wydarzenie miejsc, wybiera te, które mu odpowiadają, o ile konkretne Wydarzenie to przewiduje,
 - c) wpisuje swoje dane, tj. imię i nazwisko, adres mailowy oraz telefon kontaktowy,
 - d) potwierdza znajomość Regulaminu poprzez kliknięcie w pole wyboru,
 - e) wybiera formę i sposób otrzymania Biletów,
 - f) z listy udostępnionej w Portalu wybiera sposób płatności.
2. O cenie biletu Operator powiadamia Nabywcę przed zrealizowaniem płatności, w ten sposób, że przed zatwierdzeniem Rezerwacji Nabywca widzi w Systemie podsumowanie określonej wartości nominalnej, którą zapłaci, z wyróżnieniem ceny biletu.
3. Nabywca akceptuje warunki Rezerwacji poprzez przycisk „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”.

4. Nabywca ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i poprawność danych, o których mowa w ust. 1. pkt c, d, e.
5. Rezerwacja obowiązuje przez 2 dni od chwili jej utworzenia, co zostało szczegółowo określone w § 5 ust. 5 i 6 poniżej.
6. Operator dostarcza na adres mailowy Nabywcy wskazany zgodnie z ust. 1 lit. c), podsumowanie Rezerwacji oraz Regulamin.
7. Nabywca płaci wartość nominalną wynikającą z Rezerwacji poprzez wybraną wcześniej formę płatności.
8. Po otrzymaniu pełnej kwoty wynikającej z Rezerwacji Operator dostarcza Bilety do Nabywcy zgodnie z § 6.
9. Zamawiając Bilet oraz dokonując za niego płatności Nabywca zobowiązany jest do zachowania należytej staranności. Wprowadzenie nieprawidłowych danych (np. danych Nabywcy) uniemożliwiające identyfikację Nabywcy może skutkować odmową zaksięgowania wpłaty oraz anulowaniem transakcji.
10. W przypadku chęci zgłoszenia reklamacji w związku z niedogodnościami (np. zła widoczność) podmiotem obowiązującym do rozpatrzenia reklamacji jest Organizator danego Wydarzenia.

§ 4

FORMA BILETÓW

1. Bilety na Wydarzenia są dostępne w formie Biletów PDF.
2. Możliwe do wybrania formy Biletów na konkretne Wydarzenie z tych określonych w ust. 1 podane są w trakcie dokonywania Rezerwacji.
3. Wybierając Bilet PDF Nabywca gwarantuje, że ustalony przez siebie numer rezerwacji oraz hasło potrzebne do wydruku zachowa w tajemnicy i nie udostępni go osobom trzecim w pliku lub wydruku Biletu PDF. Z tego wynika, że zobowiązuje się, aby chronić bilet elektroniczny przed próbami kopiowania, powielania i skanowania.
4. Pojedynczy Bilet uprawnia do wejścia jedną osobę. Bilet podlega jednorazowej weryfikacji w momencie wejścia na wydarzenie - nie ma możliwości ponownego wykorzystania Biletu. Bilet nie może być kserowany, skanowany lub kopiowany w jakikolwiek inny sposób - w przypadku wykrycia takiego postępowania, bilet traci swoją ważność.

§ 5

FORMY PŁATNOŚCI I TERMIN WAŻNOŚCI REZERWACJI

1. Operator umożliwia dokonanie płatności za Bilety z Rezerwacji w następujących formach:
 - a) płatność internetowa (on-line) przelewem,
 - b) kartą płatniczą.
2. Wszystkie wymienione formy płatności na dane Wydarzenie podane są w trakcie robienia Rezerwacji.
3. Płatności internetowe (on-line) realizowane są przy współpracy z podmiotem świadczącym usługi akceptacji płatności kartami płatniczymi i/lub przelewów internetowych.
4. Nazwa podmiotu/podmiotów będących partnerami Operatora, o których mowa powyżej znajduje się w Systemie, a Nabywca może zobaczyć ją dokonując zakupu Biletów. Konieczne w celu zrealizowania umowy jest przekazanie temu podmiotowi danych osobowych Nabywcy w zakresie: imię, nazwisko, e-mail.

5. Data i godzina ważności Rezerwacji jest ostatecznym czasem, w którym system Operatora czeka na potwierdzenie dokonania płatności od operatora płatności on-line lub na zaksięgowanie wpłaty na rachunku bankowym Operatora. Termin zależy od czasu, który pozostał do rozpoczęcia Wydarzenia oraz od wybranej formy płatności. Jest on wskazywany w e-mailu z potwierdzeniem Rezerwacji wysłanym do Nabywcy.

6. Jeśli w czasie, gdy obowiązuje Rezerwacja, o którym wspomniano powyżej, liczoną od chwili zaakceptowania Rezerwacji przez Nabywcę zgodnie z § 3, nie zostanie opłacona cała kwota, która jest należna za Rezerwację, to ulega ona anulowaniu. W takiej sytuacji Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec Nabywcy za brak możliwości zakupu Biletu w określonej cenie.

7. Operator zastrzega sobie możliwość anulowania Rezerwacji w sytuacjach wymienionych poniżej:

a) przedwczesnego zakończenia sprzedaży biletów na dane Wydarzenie na wniosek Organizatora,

b) gdy w Systemie widnieją inne rezerwacje tego samego Nabywcy, które nie są opłacone.

8. Dane osobowe Nabywcy są przetwarzane w celu zawarcia umowy kupna – sprzedaży Biletów; zawarcie umowy z Nabywcą następuje w chwili, gdy zapłaci on całą kwotę należną za dokonanie Rezerwacji.

9. Operator akceptuje przelewy tylko w walucie PLN.

10. Jeśli Nabywca płaci w innej walucie lub dokonuje płatności w PLN z rachunku, który prowadzi bank znajdujący się poza granicami Polski, Nabywca powinien wybrać opcję podziału kosztów przelewu zagranicznego/walutowego taką, aby pełna kwota należności została dostarczona na rachunek Operatora.

11. Jeżeli Nabywca przeleje środki w związku z Rezerwacją w sposób inny niż określony w ust. 10 Operator zwróci je na rachunek Nabywcy, jednak odejmie od kwoty przelewu koszt realizacji takiej płatności pobierany przez bank Operatora.

§ 6

DOSTAWA I ODBIÓR BILETÓW

1. Bilety PDF dostarczane są pocztą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Nabywcę zgodnie z § 3 ust. 1 lit. c).

2. W przypadku Biletów PDF Operator przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany przez Nabywcę zgodnie z § 3 link do Systemu, gwarantujący ich pobranie, zapisanie i wydrukowanie.

3. Nabywca po dostarczeniu mu Biletów powinien zweryfikować poprawność danych wydrukowanych na Biletach z danymi podanymi podczas Rezerwacji zgodnie z § 3.

4. Wszelkie nieprawidłowości znalezione przez Nabywcę w trakcie sprawdzania, o którym mowa powyżej muszą zostać zgłoszone Operatorowi zgodnie z § 10.

5. W przypadku niesprawdzenia danych, co zostało opisane w ust. 3 i 4 oraz stwierdzenia wadliwości danych wypisanych na Bilecie, wejście na Wydarzenie może być niemożliwe do zrealizowania, za co Operator nie odpowiada.

§ 7

ZWROTY BILETÓW/REZERWACJI

1. Zwrotu Biletów można dokonać tylko w przypadku:

a) odwołania Wydarzenia lub

b) zmiany daty, miejsca lub znaczącej zmiany godziny Wydarzenia

2. W innych sytuacjach niż opisane powyżej nie można zwrócić Biletów.

3. Do zakupu Biletów za pośrednictwem Systemu nie ma zastosowania uprawnienie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość bez podania przyczyny, które jest przewidziane w przepisie art. 27 UPK, ponieważ w oparciu o przepis art. 38 pkt 12 UPK prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość bez podania przyczyny nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu m.in. do umów o świadczenie usług związanych z wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. b, Operator informuje Nabywcę o tym, że może on dokonać zwrotu Biletów albo utrzymać ich ważność na zmienione Wydarzenie.

5. Nabywca decyduje w zakresie opisanym w ust. 4 do dnia i godziny wskazanej przez Operator w informacji o zmianie Wydarzenia.

6. Brak uwag Nabywcy lub brak decyzji, o której mowa w ust. 4 i 5 powyżej przed określonym terminem rozumiany jest jako zgoda na uczestnictwo w zmienionym Wydarzeniu i utrzymanie ważności Biletów.

7. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. a oraz w przypadku, o którym mowa w ust. 1 b, gdy Nabywca wybrał opcję zwrotu Biletów, Operator Systemu niezwłocznie zwróci należne środki Nabywcy, zrobi to nie później niż w 10 dni roboczych, w taki sam sposób w jaki Nabywca opłacił Rezerwację.

§ 8

REKLAMACJE

1. Każda reklamacja Nabywcy powinna być przesłana na adres mailowy: bilety@qualitim.pl lub na adres korespondencyjny Operatora.

2. Operator rozpatruje reklamację w maksymalnie do 14 dni roboczych i przesyła odpowiedź na reklamację drogą mailową, na adres Nabywcy, z którego wysłano reklamację lub w przypadku reklamacji przesłanych na adres korespondencyjny Operatora, odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres korespondencyjny Nabywcy.

3. Ewentualne zwroty i rekompensaty dla Nabywcy w wyniku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji będą dokonywane w terminie do 10 dni roboczych od daty rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego.

4. Jeśli Operator rozpatrzy reklamację negatywnie, Nabywcy 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.

5. Nabywca, które chce rozwiązać spór polubownie może również złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6. Wszystkie niejasności związane z usługami świadczonymi przez Operatora w ramach Systemu będą najpierw rozstrzygane na drodze polubownej, a jeśli strony nie dojdą do porozumienia spór poddany zostanie rozstrzygnięciu przez sąd powszechny.

§ 9

POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

1. Operator nie odpowiada za szkody poniesione przez działania lub zaniechania Nabywcy lub innych osób, w szczególności za korzystanie przez nich z Systemu w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa lub Regulaminem.
2. Bilet, który jest nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony nie uprawnia Nabywcy do wejścia na Wydarzenie.

§ 10

DANE OSOBOWE - POLITYKA PRYWATNOŚCI

1. Administratorem danych osobowych Nabywcy zbieranych za pośrednictwem Systemu jest QualiTiM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielcach (25-663), przy ul. Olszewskiego 6, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000921253, numer NIP 6572963493, numer REGON 389919084.
2. Nabywca może się skontaktować z administratorem danych poprzez e-mail na adres: bilety@qualitim.pl.
3. Nabywca może prosić o dostęp do swoich danych osobowych, ich sprostowanie, skasowanie, przeniesienie lub ograniczenie przetwarzania. Może sprzeciwić się także wobec 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) przetwarzane dane obejmują: imię, nazwisko, e-mail, telefon,
 - 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 uzyskania ewentualnych roszczeń lub reklamacji oraz w celach analitycznych i statystycznych,
 - c) jeśli Rezerwacja pozostała nieopłacona, Nabywca zgadza się na przetwarzanie danych osobowych w celu zakończenia Rezerwacji do daty Wydarzenia albo do zakończenia procesu reklamacyjnego,
 - d) jeśli płatność jest dokonywana za pomocą płatności internetowej, niezbędne dla wykonania umowy jest przekazanie danych: imię, nazwisko, e-mail, do podmiotu świadczącego usługi akceptacji płatności kartami płatniczymi i/lub przelewów internetowych.
 - e) jeśli Wydarzenie jest odwołane lub podzielone konieczne dla wykonania umowy jest przetwarzanie danych osobowych w zakresie imię, nazwisko, e-mail, telefon dla kontaktu drogą email, SMS lub telefon i uzyskania od Nabywcy decyzji dot. zwrotu Biletów albo utrzymaniu ich ważności na zmienione Wydarzenie zgodnie z postanowieniami § 7.
7. 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 Nabywcy,

b) podstawą prawną przetwarzania danych jest uprzednia jednorazowa zgoda Nabywcy na otrzymanie SMS-ów z powiadomieniami.

8. Nabywca może zgłosić skargę związaną z przetwarzaniem jego danych przez Dystrybutora do organu nadzorczego: Urzędu Ochrony Danych Osobowych, kontakt do organu nadzorczego umieszczony jest na stronie <https://uodo.gov.pl/>.