

# REGULAMIN ŻABILETU

## § 1 | DEFINICJE

- 1) Określeniom użytym w niniejszym regulaminie nadaje się następujące znaczenie:
  - Sprzedawca - Stowarzyszenie Żabenka z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby i adres do doręczeń: ul. Bukowska 122B/10, 60-398 Poznań), NIP: 7792549649, REGON: 524197468, zarejestrowane w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0001013635.
  - Klient - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; osoba prawna; jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną - chcąc skorzystać z usług świadczonych przez Sprzedawcę,
  - Żabilet - oprogramowanie służące do zamawiania usług u Sprzedawcy, udostępnione na stronie **bilety.zabenka.pl**.

## § 2 | WARUNKI SPRZEDAŻY

- 1) Żabilet świadczy następujące usługi:
  - usługi wstępu na wydarzenia kulturalne i rozrywkowe Sprzedawcy oraz podmiotów zatwierdzonych przez Sprzedawcę, zwane również "sprzedażą biletów" lub "sprzedażą wejściówek",
  - sprzedaż towarów w formie rezerwacji do odbioru w miejscu oraz czasie wyznaczonym przez Sprzedawcę.
- 2) Dostawa towarów i usług w systemie Żabilet polega na udostępnieniu Klientowi kodu QR w wiadomości e-mail na podany przez Klienta adres, umożliwiającego realizację usług lub odbiór towaru zamówionego przez Klienta.
- 3) Czas realizacji zamówienia liczony jest od momentu uzyskania pozytywnej autoryzacji płatności.
- 4) Płatność w systemie Żabilet odbywa się poprzez:
  - system Pay-By-Link (szybki przelew),
  - system BLIK,
  - karty płatnicze (Visa, Visa Electron, Mastercard, MasterCard Electronic, Maestro).

- 5) Płatność powinna być dokonana nie wcześniej niż w momencie złożenia zamówienia i nie później niż w terminie 15 minut od złożenia zamówienia. Po bezskutecznym upływie terminu na dokonanie płatności zamówienie Klienta zostanie anulowane.
- 6) Podmiotem świadczącym obsługę płatności online w zakresie Pay-By-Link oraz BLIK jest paynow.pl - mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 1, NIP: 5260215088, REGON: 001254524, zarejestrowane w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000025237.
- 7) Podmiotem świadczącym obsługę płatności online w zakresie płatności kartami jest Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, NIP: 5851351185, REGON: 191781561, zarejestrowane w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000320590.
- 8) W przypadku nieodebrania towaru w miejscu oraz czasie wyznaczonym przez Sprzedawcę, Klient ma prawo zamówić u Sprzedawcy usługę wysyłki towaru na koszt Klienta - zamówienie odbywa się pod adresem e-mail: **[bilety@zabenka.pl](mailto:bilety@zabenka.pl)**.
- 9) Chęć otrzymania faktury VAT należy zgłosić po wykonaniu zapłaty na adres e-mail: **[bilety@zabenka.pl](mailto:bilety@zabenka.pl)**.

### **§ 3 | POLITYKA PRYWATNOŚCI**

- 1) Danymi osobowymi są informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej. Chodzi więc o dane umożliwiające identyfikację Klienta - imię, nazwisko, data urodzenia, adres IP, oraz dane potrzebne do realizacji zamówienia, takie jak adres e-mail oraz numer telefonu.
- 2) Administratorem danych osobowych jest Stowarzyszenie Żabenka z siedzibą w Poznaniu przy ul. Bukowskiej 122B/10, NIP: 7792549649, REGON: 524197468, zarejestrowane w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0001013635.
- 3) W sprawach dotyczących danych osobowych Klient ma prawo kontaktować się z Administratorem pod adresem e-mail: **[kontakt@zabenka.pl](mailto:kontakt@zabenka.pl)**.

- 4) Ze względu na charakter świadczenia usług, dane osobowe są przekazywane również operatorowi płatności paynow.pl - mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 1, zarejestrowane w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000025237. Do zapewnienia bezpieczeństwa infrastruktury Żabiletu wykorzystywana jest usługa Google ReCAPTCHA. Ze względu na charakter działania usługi, Administrator przekazuje adres IP klienta do Google LLC, znajdującej się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
- 5) Przetwarzane dane są wykorzystywane w celu realizacji usług w Żabilecie.
- 6) Dane osobowe Klientów mogą być również przetwarzane w celu ustalenia, obrony lub dochodzenia ewentualnych roszczeń, prowadzenia analiz i statystyk, udzielenia odpowiedzi na pisma i wnioski Użytkowników, udzielenia odpowiedzi na toczące się postępowania reklamacyjne, oraz prowadzenia działań związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa danych. Podane działania są uzasadnione interesem Administratora w rozumieniu art. 6 ust. 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.
- 7) Dane osobowe przetwarzane są do momentu wygaśnięcia ciążącego na Administratorze obowiązku prawnego, związanego z Ustawą o rachunkowości.
- 8) Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, odmowa skutkuje jednak brakiem możliwości realizacji usług w Żabilecie.
- 9) Klient ma prawo:
  - a) Otrzymać informacje dotyczące przetwarzania przez Administratora danych osobowych Klienta oraz ich kopie,
  - b) Żądać od Administratora sprostowania swoich danych, gdy Administrator posiada informacje nieprawdziwe, nieaktualne lub niekompletne,
  - c) Żądać usunięcia swoich danych osobowych, gdy nie są już niezbędne do realizacji celów, w których zostały zebrane.

#### **§ 4 | REKLAMACJE**

- 1) W przypadku wystąpienia wady towaru Klient ma możliwość reklamowania wadliwego towaru na podstawie uregulowanej w Kodeksie cywilnym rękojmi.

- 2) Korzystając z rękojmi Klient może, na zasadach oraz w terminach określonych w Kodeksie cywilnym:
  - a) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny,
  - b) przy wadzie istotnej - złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy,
  - c) żądać wymiany rzeczy na wolną od wad,
  - d) żądać usunięcia wady.
- 3) Zgłoszenia reklamacji należy kierować na adres **bilety@zabenka.pl**.
- 4) Klient jest zobowiązany do dostarczenia reklamowanego towaru na koszt Sprzedawcy, na adres ul. Bukowska 122B/10, 60-398 Poznań.
- 5) W przypadku, gdy postępowanie reklamacyjne nie przyniesie oczekiwanego przez Klienta rezultatu, Klient może skorzystać m.in. z:
  - mediacji prowadzonej przez właściwy terenowo Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej, do którego należy się zwrócić z wnioskiem o mediację. Co do zasady postępowanie jest bezpłatne,
  - pomocy właściwego terenowo stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, do którego należy złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym. Co do zasady postępowanie jest bezpłatne,
  - bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika Konsumentów,
  - internetowej platformy ODR (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>).

## **§ 5 | POLITYKA ZWROTÓW**

- 1) W przypadku usługi wstępu, Klient ma prawo odstąpić od umowy nie później niż 30 dni przed datą rozpoczęcia wydarzenia bez podania przyczyny.
- 2) W przypadku usługi wstępu oznaczonej jako "bilet VIP", Klient traci prawo do odstąpienia od umowy, ze względu na indywidualny charakter usługi.
- 3) W przypadku rezerwacji oraz sprzedaży towarów, Klient ma prawo odstąpić od umowy nie później niż 14 dni kalendarzowych od otrzymania towaru bez podania przyczyny.
- 4) Klient zobowiązany jest do dostarczenia zwracanego towaru na koszt Sprzedawcy, na adres ul. Bukowska 122B/10, 60-398 Poznań.

- 5) W przypadku odwołania wydarzenia lub zmiany jego daty, niezależnie od wyżej wymienionych ustaleń, Klient ma prawo do zwrotu kosztów usługi wstępu nie później niż 14 dni kalendarzowych po zaistnieniu danej sytuacji bez podania przyczyny.
- 6) Poza wyżej wymienionymi ustaleniami, Klient może uzyskać zwrot na podstawie indywidualnych ustaleń ze Sprzedawcą.
- 7) W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Klienta kartą płatniczą, Sprzedawca dokona zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Klienta.
- 8) Zgłoszenia zwrotów należy kierować na adres **bilety@zabenka.pl** podając następujące dane:
  - a) numer zamówienia,
  - b) adres e-mail podany podczas zamówienia,
  - c) numer konta, na które ma zostać dokonany zwrot.