

Regulamin sprzedaży

§ 1 Definicje

Określenia użyte w regulaminie oznaczają:

1. Regulamin – niniejszy Regulamin sprzedaży Biletów/Towarów w Portalu.
2. Portal – portal eurosoul.pl, działający pod domenem: eurosoul.pl, prowadzony przez Operatora.
3. Operator – Eurosoul sp. z o.o. z siedzibą Aleje Jerozolimskie 89/43, 02-001, Warszawa, NIP: 9512380186, REGON 147267479, KRS 0000512137, reprezentowana przez Prezesa Zarządu – Viktora Rakovets.
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.
5. Organizator – osoba lub podmiot będąca organizatorem Wydarzenia.
6. Klient – osoba lub podmiot dokonująca Rezerwacji Biletów w Portalu.
7. Rezerwacja – usługa polegająca na czasowym zablokowaniu wskazanych przez Klienta miejsc na Wydarzenie oraz związana z tym sprzedaż Biletów i Towarów, z określeniem sposobu ich dostarczenia wraz z informacją o statusie zamówienia.
8. Blankiet Biletowy – bilet na Wydarzenie w formie papierowej wydrukowany na specjalnym papierze z odpowiednimi zabezpieczeniami.
9. Bilet PDF – bilet na Wydarzenie w formie elektronicznej.
10. Bilet – Blankiet Biletowy lub Bilet PDF upoważniający Klienta do wstępu na Wydarzenie, którego dany bilet dotyczy.
11. Towary – książki, płyty DVD lub Blu-Ray lub inne towary i upominki związane z Wydarzeniem lub artystą biorącym udział w Wydarzeniu,
12. Newsletter - usługa okresowego przekazywania informacji drogą elektroniczną / SMS o ofertach Wydarzeń i promocjach na podstawie podanych przez Klienta danych, na zasadach opisanych w Regulaminie serwisu internetowego pankoncert.pl.
13. UPK – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827).
14. 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)
15. UŚUDE - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204)

§ 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 i Towarów

1. W celu dokonania Rezerwacji i zakupu Biletów oraz Towarów Klient:
 - a) dokonuje wyboru Wydarzenia z listy dostępnej w Portalu,
 - b) dokonuje wyboru miejsc z dostępnych na dane Wydarzenie,
 - c) podaje swoje dane,
 - d) potwierdza zapoznanie się z Regulaminem poprzez zaznaczenie pola wyboru,
 - e) może wybrać opcję dostarczania Newslettera, na zasadach Regulaminu serwisu internetowego eurosoul.pl,
 - f) wybiera sposób płatności z listy udostępnionej w Portalu,

g) jeżeli dla danego Wydarzenia dostępne są Towary, ich listę Klient widzi pod opisanymi wyżej danymi i może dodać je do Rezerwacji.

2. Przed zatwierdzeniem Rezerwacji Klient widzi w Portalu jej podsumowanie z określoną kwotą do zapłaty.

3. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i prawidłowość danych, o których mowa w ust. 1.

4. Operator przesyła na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany zgodnie z ust. 1 lit. c) podsumowanie Rezerwacji.

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

6. Po otrzymaniu pełnej kwoty wynikającej z Rezerwacji Operator dostarcza Bilety i Towary do Klienta drogą mailową na adres, podany podczas Rezerwacji w ciągu 15 minut od momentu zaksięgowania środków na koncie.

§ 4 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) przelewem lub kartą płatniczą,

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.

4. Płatności internetowe (on-line) realizowane są przez współpracujący z Operatorem podmiot świadczący usługi akceptacji płatności kartami płatniczymi i/lub przelewów internetowych (PayU S.A. oraz Autopay S.A.).

Dostępne formy płatności kartami płatniczymi: * Visa * Visa Electron * Mastercard * MasterCard Electronic * Maestro

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. Niezbędne dla wykonania umowy jest przekazanie temu podmiotowi danych Klienta w zakresie: imię, nazwisko, e-mail.

6. Wybór formy płatności przez Klienta determinuje okres ważności Rezerwacji.

7. Okres ważności Rezerwacji wynosi:

a) dla przelewu bankowego: 3 dni roboczych

b) dla płatności internetowej (on-line) przelewem: 12 godzin

c) dla płatności internetowej (on-line) kartą płatniczą: 12 godzin

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 na dane Wydarzenie, które nie zostały opłacone.

9. 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, nieopłacona Rezerwacja jest anulowana.

10. 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.

12. Operator przyjmuje przelewy w złotych.

13. W przypadku płatności w innej walucie lub płatności w złotych 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. 13 i 14, Operator zwróci je na rachunek nadawcy–Klienta odejmując od kwoty przelewu koszt realizacji takiej płatności pobierany przez bank Operatora.

§ 5 Odwołane Wydarzenia i zwroty

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 ust. 1 zwroty Biletów nie są możliwe – Klient nie ma prawa odstąpienia od umowy.
3. W przypadku konsumentów ograniczenie, o którym mowa w ust. 2 wynika z 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 przypadkach, o których mowa w ust. 1 lit. a oraz ust 4-6 w zakresie wyboru zwrotu Biletów, Operator Portalu dokona zwrotu należności Klientowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni roboczych, w taki sam sposób w jaki Klient opłacił Rezerwację.

§ 6 Ankieta satysfakcji - opinie o Wydarzeniach

1. Operator świadczy dla Klienta nieodpłatną usługę umożliwiającą umieszczenie w Portalu recenzji lub opinii o Wydarzeniach, na które zakupił Bilet.
2. Operator, po uzyskaniu akceptacji Klienta, może po zakończonym Wydarzeniu wysłać drogą elektroniczną / SMS i jednorazowo ankietę dla wyrażenia opinii o Wydarzeniu.
3. Opcjonalna zgoda na otrzymanie e-mail / SMS z prośbą o wypełnienie ankiety udzielana jest podczas procesu Rezerwacji.
4. Operator publikuje treść wyrażonej opinii wraz z pseudonimem nadanym przez Klienta na Portalu w części Recenzje.
5. Klient w przypadku umieszczania recenzji lub opinii o Wydarzeniach dokonuje ich dobrowolnego rozpowszechniania oraz zapewnia, że zamieszczone przez niego treści nie naruszają dóbr i praw osób trzecich, nie są sprzeczne z prawem i wyraża zgodę na ich ewentualne opracowanie lub zmianę przez Operatora.
6. W przypadku, gdy Klient, inna osoba lub podmiot uzna, iż treść dostępna w Portalu narusza ich prawa, dobra osobiste, dobre obyczaje, uczucia, moralność, przekonania, zasady uczciwej konkurencji, tajemnicę chronioną prawem, powinien poinformować o tym niezwłocznie Operatora, a Operator Portalu po powzięciu informacji o potencjalnym naruszeniu, podejmuje niezwłoczne kroki mające na celu usunięcie z Portalu treści będących przyczyną naruszenia.
7. Operator Portalu nie ponosi odpowiedzialności za zamieszczane przez Klientów lub inne osoby treści pod warunkiem otrzymania powiadomienia zgodnie ust. 6 powyżej.

§ 7 Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje Klienta rozpatrywane są przez Operatora w ciągu maksymalnie 10 dni roboczych i powinny być przesłane na adres poczty elektronicznej info@eurosoul.pl lub na adres korespondencyjny Operatora.
2. Jeśli reklamacja nie jest związana z Operatorem, Portalem lub jego działaniem a dotyczy Organizatora, Operator przekazuje taką reklamację niezwłocznie do Organizatora.
3. W przypadku, o którym mowa ust. 2, termin rozpatrzenia reklamacji może być wydłużony i zależy od Organizatora, a o wydłużeniu czasu rozpatrywania reklamacji Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony przez Operatora.
4. Ewentualne zwroty i rekompensaty dla Klienta w wyniku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji będą dokonywane w terminie określonym w § 7 ust. 7.

5. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Operatora w ramach Portalu będą rozstrzygane przez sądy powszechne.

§ 8 Postanowienia dotyczące Towarów

1. Operator zobowiązuje się do dostarczenia Towarów bez wad.
2. Klient będący konsumentem ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny tylko w zakresie Towarów w ciągu 14 dni od dnia doręczenia przesyłki z Towarem, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Prawo, o którym mowa powyżej nie dotyczy Towarów będących nagraniami dźwiękowymi lub wizualnymi, których opakowanie ochronne zostało otwarte po dostarczeniu, zgodnie z art. 38 pkt 9 UPK.
4. Klient będący konsumentem może odstąpić od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia Operatorowi wysłanego pocztą lub pocztą elektroniczną do: Eurosoul sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 02-001, Al Jerozolimskie 89 / 43, , email: info@eurosoul.pl.
5. Wzór formularza odstąpienia od umowy, o którym mowa wyżej dostępny jest w Portalu, jednak jego wykorzystanie nie jest obowiązkowe.
6. Dla zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy, aby Klient wysłał oświadczenie dotyczące wykonania przysługującego mu prawa przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
7. W przypadku odstąpienia od umowy Operator zwraca Klientowi wszystkie otrzymane środki dotyczące tej umowy, w tym koszty dostarczenia Towarów (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o decyzji Klienta o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy.
8. Operator dokona zwrotu płatności przy użyciu tego samego sposobu płatności, jaki został wybrany przez Klienta w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie.
9. Klient w każdym przypadku nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem środków w związku z odstąpieniem od umowy.
10. Operator może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia przez Klienta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
11. Klient odsyła lub przekazuje rzecz do Eurosoul sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 02-001, Al Jerozolimskie 89 / 43, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Operatora o odstąpieniu od umowy.
12. Termin, o którym mowa w ust. 11 jest zachowany, jeżeli Klient odeśle rzecz przed upływem terminu 14 dni.
13. Klient musi ponieść bezpośrednio koszty zwrotu rzeczy Operatorowi.
14. Klient odpowiada tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

§ 9 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.

§ 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 § 7.
3. Bilet, który jest nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony nie uprawnia Klienta do wstępu na Wydarzenie.

§ 11 Ochrona danych osobowych - polityka prywatności

1. **Administratorem danych osobowych** jest Eurosoul sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 02-001, Al Jerozolimskie 89 / 43., wpisana do KRS, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000512137, NIP: 9512380186, REGON 147267479,

2. Klient może się skontaktować z administratorem danych poprzez e-mail na adres:

info@eurosoul.pl.

3. Klient może złożyć wniosek o sprostowanie danych, jeśli są nieprawidłowe/niekompletne, usunięcie, ograniczenie przetwarzania lub przeniesienie danych.

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 i

Towarów:

a) Klient będący osobą fizyczną dokonującą rezerwacji wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie niezbędnym do dokonania Rezerwacji.

b) 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.

c) podstawą prawną przetwarzania jest czynność niezbędna do zawarcia umowy zgodnie z art 6 ust. 1 pkt

b), a po zrealizowaniu zamówienia dane są przetwarzane na podstawie art 6 ust. 1 pkt c), f) RODO w powiązaniu z UŚUDE art. 18 ust 1w ramach UŚUDE: art. 19 ust. 2 pkt 1 i 4, Ustawy o rachunkowości z dnia 29 września 1994: art. 74 ust.2 pkt 1 i 3 oraz ustawy Ordynacja podatkowa z dnia 29 sierpnia 1997 r.: art. 32 § 1, art. 86.

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

e) W przypadku wysyłki Biletów lub Towarów pocztą lub kurierem, niezbędne dla wykonania umowy jest powierzenie przetwarzania danych operatorowi pocztowemu lub firmie kurierskiej.

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

g) 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/>