

## **Regulamin zakupu biletów w AlterSklep.**

### **§1 Definicje:**

Poniższe terminy pisane z wielkiej litery będą miały następujące znaczenie w niniejszym Regulaminie:

**Organizator** - oznacza spółkę Alter Art Festival Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-589), przy ul. Kazimierzowskiej 14, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy pod numerem KRS 227624, o kapitale zakładowym w wysokości 50 000 zł opłaconym w całości, o numerze NIP 586-214-15-57.

**Cena** - oznacza cenę Biletu elektronicznego umieszczoną w Serwisie. Ceny podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT (są cenami brutto).

**Konsument** - oznacza osobę fizyczną, która jest użytkownikiem Serwisu i dokonuje z Organizatorem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Przedsiębiorca** - oznacza osobę fizyczną niebędącą Konsumentem, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną, o których mowa w art. 43(1) Kodeksu cywilnego, która jest użytkownikiem Serwisu.

**Klient** - oznacza Konsumenta i Przedsiębiorcę traktowanych łącznie.

**Serwis** - oznacza serwis internetowy [www.altersklep.pl](http://www.altersklep.pl), za pomocą którego Klient ma prawo nabyć Bilet elektroniczny poza siecią punktów stacjonarnych.

**Numer zamówienia** - oznacza unikalny numer nadawany przez Serwis przy zamawianiu Biletu elektronicznego.

**Bilet elektroniczny (Bilet)** - oznacza bilet generowany w systemie informatycznym Serwisu, uprawniający do wstępu na Wydarzenie po spełnieniu warunków określonych w niniejszym Regulaminie i regulaminie poszczególnych Wydarzeń. Bilet elektroniczny nie jest dostarczany Klientowi przez Organizatora w formie fizycznej. Klient może samodzielnie wydrukować Bilet elektroniczny udostępniony w Serwisie.

**Wydarzenie** - oznacza usługę w zakresie rozrywek, w tym rozrywek na świeżym powietrzu, obejmujących koncerty, festiwale, widowiska muzyczne lub taneczno-muzyczne, itp.

**Ustawa** - oznacza ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.).

**Kwota należności** - jest to kwota, którą Klient powinien ostatecznie zapłacić po skutecznym złożeniu zamówienia Biletu lub Biletów. Na kwotę składają się Cena Biletu oraz Opłata serwisowa.

**Opłata serwisowa** - opłata należna z tytułu korzystania przez Klienta z systemu na stronie Serwisu w wysokości 5% sumy cen zamówionych Biletów.

**Agent rozliczeniowy** - oznacza eCard S. A. z siedzibą w Gdańsku (80-387 Gdańsk), przy ulicy Arkońskiej 11, administratora systemu eCard, za pomocą którego Klient może dokonać płatności kartą płatniczą w Serwisie.

### **§2 Zasady ogólne:**

1. Serwis skierowany jest do Konsumentów oraz Przedsiębiorców, którzy chcą dokonać zakupu Biletu elektronicznego za pośrednictwem Internetu na Wydarzenia organizowane przez Organizatora.
2. Ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje zamieszczone w Serwisie poczytuje się w razie wątpliwości nie za ofertę, lecz za zaproszenie do zawarcia umowy. Oczywiste błędy i literówki nie są wiążące.
3. Korzystanie z Serwisu wymaga spełnienia poniższych warunków technicznych:
  - połączenia z siecią Internet (przewodowego lub bezprzewodowego),
  - przeglądarki internetowej umożliwiającej dostęp do zawartości Serwisu, przy czym zalecane jest używanie najnowszej wersji przeglądarki,
  - włączenie w przeglądarce internetowej plików Cookies.
4. Zamawiając Bilety elektroniczne oraz dokonując za nie płatności Klient zobowiązany jest do zachowania należytej staranności. Wprowadzenie nieprawidłowych danych np. kwoty przelewu, identyfikatora zamówienia lub kodu płatności lub danych płatnika uniemożliwiający identyfikację Klienta może skutkować odmową zaksięgowania wpłaty oraz anulowaniem zamówienia.
5. Zakazane jest używanie botów lub innych zautomatyzowanych narzędzi teleinformatycznych umożliwiających zakup Biletów bez ingerencji Klienta. Zastrzegamy sobie prawo do anulowania Biletów zakupionych z użyciem niedozwolonych narzędzi.
6. Nabywanie w celu odprzedaży z zyskiem Biletów wstępu na wydarzenia artystyczne, rozrywkowe lub sportowe albo ich sprzedaż z zyskiem jest niezgodne z prawem i stanowi wykroczenie z art. 133 Kodeksu Wykroczeń. Ponadto, Organizator może zabronić odsprzedaży Biletów na poszczególne Wydarzenia.
7. Zakazana jest odsprzedaż Biletów na aukcjach, licytacjach lub prowadzona w jakikolwiek inny sposób wskazujący na zarobkowy charakter takiej odsprzedaży. Zakazane jest wszelkie publiczne oferowanie przeniesienia własności Biletów, w tym także w charakterze nagród w konkursach, loteriach, w sprzedaży premiowej lub jakichkolwiek innych promocjach, choćby było ono nieodpłatne. Nie można łączyć Biletu elektronicznego z żadnymi usługami hotelarskimi, turystycznymi lub usługami w zakresie zakwaterowania i/lub jakimikolwiek innymi towarami, produktami lub usługami w celu stworzenia pakietu, bez pisemnej, formalnej zgody Organizatora. Bilet może zostać natychmiast unieważniony w przypadku odsprzedaży, próby odsprzedaży, próby skopiowania Biletu, oraz podejmowania innych działań, o których mowa w niniejszym punkcie, bez prawa do zwrotu należności poniesionych z tytułu jego zakupu.
8. Bilet uprawnia do uczestniczenia w Wydarzeniu w miejscu wskazanym w jego treści. Organizator z ważnych przyczyn, w szczególności technicznych lub produkcyjnych, jest uprawniony do zmiany pierwotnie zamówionych miejsc na inne zarówno przed, jak i w trakcie Wydarzenia.
9. Zamieszczone w Serwisie mapki z planem widowni mają jedynie charakter poglądowy.

10. W trakcie trwania sprzedaży pula biletów może być zwiększana (mogą być dodawane kolejne bilety do sprzedaży) lub zmniejszana a ceny biletów mogą ulegać zmianie. Wobec tego Organizator zaleca Klientom zapoznanie się z aktualną ofertą.
11. Serwis ma prawo do usunięcia kont niezainicjowanych po 2 miesiącach od próby ich rejestracji a kont nieaktywnych po 3 latach od ostatniej aktywności. Klient przyjmuje do wiadomości, że w takim wypadku wszystkie dane Konta, w tym historia zamówień zostaną bezpowrotnie utracone

### **§3 Zakup Biletu elektronicznego:**

1. Warunkiem dokonania zakupu Biletu elektronicznego jest prawidłowa rejestracja w Serwisie, co oznacza kompletne i poprawne wypełnienie kwestionariusza osobowego i akceptację niniejszego Regulaminu. Przeprowadzenie procedury rejestracji uprawnia do zakupu Biletu elektronicznego. Procedura rejestracji dokonywana jest jednorazowo. Przy rejestracji nadawany jest Klientowi login i hasło, które mają charakter poufny i nie mogą być ujawniane osobom postronnym. Klient ponosi odpowiedzialność za szkody spowodowane ujawnieniem ich osobom trzecim. Klient korzystający z loginu i hasła posiada możliwość aktualizacji swoich danych podanych przy rejestracji. Klienta obciąża obowiązek podania w Serwisie swoich aktualnych danych. Kolejne zakupy mogą być dokonywane w Serwisie z użyciem loginu i hasła.
2. W celu dokonania zakupu Biletu elektronicznego, Klient dokonuje wyboru formy płatności po zaznaczeniu jednej z wymienionych opcji i naciśnięciu ikony "[zamów bilet(y) i zapłać]" znajdującej się w Serwisie. Jednocześnie Klient wyraża wolę związania się umową na odległość. Zapłata kartą płatniczą następuje za pomocą systemu Agenta Rozliczeniowego, na zasadach określonych przez niego.
3. Wybierając formę płatności "kartą płatniczą" oraz "[zamów bilet(y) i zapłać]", Klient powinien wypełnić w kwestionariuszu osobowym pola definiujące dane używanej przez Klienta karty płatniczej (takie jak: rodzaj karty, numer karty oraz data ważności). Po naciśnięciu przycisku [DALEJ] karta płatnicza jest autoryzowana i obciążona kwotą należną za zakup. Uwaga! Akceptowane karty to: Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro. Uwaga! Podanie błędnych danych karty płatniczej spowoduje odrzucenie zapytania przez system Agenta Rozliczeniowego. Z chwilą dokonania rezerwacji Klient wyraża zgodę na obciążenie swojej karty przez system Agenta Rozliczeniowego. Uwaga! informujemy, że system Agenta Rozliczeniowego nie ma wpływu na moment obciążenia rachunku posiadacza karty. Zapłata za bilety powinna nastąpić w czasie wymaganym przez Agenta Rozliczeniowego (15 minut). Niedotrzymanie tego terminu może oznaczać anulację zamówienia. Nie wyklucza to dokonania nowego zamówienia na zasadach ogólnych. Informujemy, że używanie cudzej karty płatniczej jako formy płatności jest przestępstwem przeciw mieniu i podlega karze pozbawienia wolności zgodnie z Art. 278 par. 1 Kodeksu Karnego.
4. Za realizację i bezpieczeństwo transakcji kartami płatniczymi przeprowadzanych na stronach internetowych Agenta Rozliczeniowego odpowiada Agent Rozliczeniowy, zgodnie ze swoim regulaminem.

5. W przypadku, gdy waluta rozliczeniowa karty płatniczej nie jest walutą polską, skutek przeliczenia i różnic kursowych między bankami kwota pobrana może różnić się od ceny zakupionego towaru zgodnie z regulacjami obowiązującymi w banku Klienta dokonującego płatności.
6. Płatności przelewem powinny być dokonywane na rachunek: Alter Art Festival sp. z o.o. adres: ul. Kazimierzowska 14, 02-589 Warszawa w banku: BNP Paribas Bank Polska S.A., numer rachunku: 23 1750 0009 0000 0000 1090 0638. Na poleceniu przelewu należy wskazać tytuł płatności w następujący sposób: "Identyfikator zamówienia, imię i nazwisko Klienta". Uwaga! W przypadku płatności przelewem na konto Organizatora, płatność powinna nastąpić w takim terminie, aby zaksięgowanie środków na koncie Organizatora nastąpiło najpóźniej 3 dni robocze po dokonaniu zamówienia. Niedotrzymanie tego terminu może oznaczać anulację zamówienia. Nie wyklucza to dokonania nowego zamówienia na zasadach ogólnych.
7. W wypadku anulowania zamówienia z powodu zapłaty po wyznaczonym czasie, Organizator nie będzie ponosił odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu przez Klienta Biletów w wybranej przez niego pierwotnie cenie, w szczególności w przypadku, gdy cena biletów na dane Wydarzenie w międzyczasie wzrośnie lub w ofercie pozostaną jedynie bilety droższe.
8. Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania ograniczeń ilościowych przy zakupie Biletów na określone Wydarzenia za pomocą jednego konta w Serwisie. Liczba ta jest określona przez Organizatora i jest weryfikowana przy każdej transakcji. Polityka ta ma na celu wyeliminowanie nieuczciwych praktyk w zakresie zakupów biletów. Ograniczenie dotyczące maksymalnej liczby biletów może przypadać na konto Klienta w Serwisie lub na osobę. Powyższe zastrzeżenie nie może być obchodzone poprzez zakładanie dodatkowych kont przez tego samego Klienta. Organizator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów zakupionych powyżej tego limitu.
9. Jeżeli po złożeniu Zamówienia okaże się, że wybrane Bilety nie są już dostępne, Klient zostanie niezwłocznie poinformowany o anulowaniu Zamówienia z powodu trwałego braku Biletów lub o możliwości zakupu Biletów w innej kategorii cenowej.
10. Bilety mogą być sprzedawane z określonymi zastrzeżeniami dotyczącymi wstępu lub wykorzystania, takimi jak dotyczące minimalnego wieku uprawniającego do wstępu.
11. W zależności od Wydarzenia w Serwisie mogą być dostępne Bilety w różnych kategoriach cenowych, bilety ulgowe oraz pakiety specjalne, jak np. 3+1 (tzn. kup cztery bilety zapłać za trzy).
12. W ofercie mogą znajdować się również bilety dla osób z niepełnosprawnością, poruszających się na wózkach inwalidzkich. Miejsca te wyznacza Organizator w oparciu o warunki techniczne w danym obiekcie oraz o przepisy PPOŻ.
13. Faktury VAT wystawiane są na życzenie Klienta po uprzednim zaznaczeniu odpowiedniej opcji w procesie zamawiania Biletu. Faktura ta zostanie dostarczona Klientowi drogą mailową na zasadach i w terminach wynikających z ustawy o podatku od towarów i usług (VAT) na adres e-mail przypisany do konta Klienta

#### **§4 Pobranie i wydruk Biletu elektronicznego:**

1. Klient może dokonać pobrania i/lub wydruku Biletu elektronicznego od chwili zaksięgowania wpłaty w systemie sprzedaży (zazwyczaj następnego dnia roboczego po zaksięgowaniu wpłaty na rachunku bankowym organizatora, nie później jednak niż w ciągu 3 dni roboczych od wpłaty na rachunek) przy płatności przelewem bankowym lub od dnia dokonania płatności kartą płatniczą (zazwyczaj w ciągu kilku minut). Bilet elektroniczny pojawi się po zalogowaniu na stronie Serwisu w zakładce "moje bilety" i Klient może dokonać jego pobrania i/lub wydruku.
2. W przypadku okazania na wejściu na Wydarzenie wydrukowanego biletu elektronicznego kod kreskowy znajdujący się na Bilecie elektronicznym musi zostać poprawnie i w całości wydrukowany. W przypadku błędnego wydruku, należy go ponowić. W przypadku kolejnych nieudanych prób, prosimy o zgłoszenie nieprawidłowości na adres: sklep@alterart.pl
3. Klient powinien przechowywać Bilety w bezpiecznym miejscu. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubione lub skradzione Bilety.
4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieuprawnionego powielenia Biletu elektronicznego przez Klienta lub osoby trzecie, którym Klient udostępnił dane otrzymanego Biletu (w tym wydruku lub kopii elektronicznej).
5. W przypadku gdy Klient chce posłużyć się wydrukowaną wersją Biletu elektronicznego powinien uważać min. na warunki atmosferyczne. Bezpośrednie działanie promieni słonecznych lub wody może uszkodzić Bilet. Zniszczenie Biletu może spowodować brak możliwości weryfikacji kodu a w konsekwencji odmowę wstępu na Wydarzenie.
6. Klient ma prawo weryfikowania zgodności Biletu elektronicznego z treścią złożonego przez niego zamówienia. W przypadku, gdy treść Biletu jest niezgodna z zamówieniem Klient obowiązany jest zgłosić to niezwłocznie na adres sklep@alterart.pl, gdyż błędy w treści biletów mogą skutkować odmową możliwości uczestniczenia w Wydarzeniu.

#### **§5 Uprawnienia do wstępu na Wydarzenie na podstawie Biletu elektronicznego:**

1. Bilet elektroniczny stanowi dokument uprawniający do uczestnictwa w Wydarzeniu na jakie został wystawiony. Zakup Biletu oznacza akceptację regulaminów dotyczących uczestnictwa w Wydarzeniu. Pojedynczy Bilet uprawnia do wejścia jedną osobę, chyba że co innego wyraźnie wynika z treści Biletu. W zależności od rodzaju Wydarzenia Bilet elektroniczny może być imienny lub na okaziciela. Bilet imienny uprawnia do wejścia jedynie osobę, której imię i nazwisko zostało wskazane w procesie zakupu Biletu. Bilet podlega weryfikacji w momencie wejścia na Wydarzenie, może być również weryfikowany przez Organizatora lub wyznaczone przez niego osoby w trakcie jego trwania, w oparciu o zapisy regulaminu Wydarzenia. Wstęp na Wydarzenie będzie możliwy po okazaniu przy wejściu na Wydarzenie Biletu elektronicznego wraz z czytelnym kodem kreskowym i cyframi kodu.
2. W przypadku Biletu elektronicznego imiennego wstęp na Wydarzenie będzie możliwy po okazaniu przy wejściu na Wydarzenie Biletu elektronicznego wraz z czytelnym kodem kreskowym i cyframi kodu oraz dokumentu tożsamości ze zdjęciem, potwierdzającego tożsamość posiadacza Biletu.

3. Organizator informuje, iż unikalny kod znajdujący się na każdym Bilecie elektronicznym upoważnia do wstępu na Wydarzenie (w wybranych przypadkach wymiany Biletu elektronicznego na identyfikator) tylko przy pierwszym skanowaniu. Organizator ostrzega, że w przypadku udostępnienia Biletu elektronicznego (w jakiegokolwiek formie) osobie trzeciej, Bilet ten może być wykorzystany przez tę osobę, co w konsekwencji spowoduje, że nabywca Biletu elektronicznego spotka się z odmową wstępu na Wydarzenie lub wymiany Biletu elektronicznego na identyfikator.
4. W przypadku, gdy Bilet elektroniczny upoważnia do wstępu na Wydarzenie więcej niż jedną osobę, wszystkie zainteresowane osoby obowiązane są do równoczesnego z właścicielem Biletu elektronicznego wstępu na Wydarzenie

#### **§6 Bilety w ofercie "FAN TIX" na Open'er Festival:**

1. W przypadku Wydarzenia Open'er Festival Organizator może udostępnić w Serwisie możliwość zakupu biletów Fan Tix na specjalnych zasadach opisanych poniżej.
2. Bilet Fan Tix jest imiennym karnetem czterodniowym (uprawniającym do wstępu na Wydarzenie w każdym dniu jego trwania), albo imiennym karnetem czterodniowym z polem namiotowym (umożliwiającym dodatkowo skorzystanie z pola namiotowego).
3. Bilety Fan Tix sprzedawane są wyłącznie w formie Biletów elektronicznych.
4. Każdy Klient może nabyć najwyżej 2 (dwa) bilety Fan Tix.
5. Terminy dostępności biletów Fan Tix podlegają ogłoszeniu w Serwisie
6. W terminie określonym w Serwisie Bilety Fan Tix należy uzupełnić o dane osobowe osób, które zamierzają z nich skorzystać. Bilety Fan Tix nieuzupełnione o wspomniane dane osobowe w terminie, o którym mowa powyżej, zostają automatycznie uzupełnione danymi osobowymi, które zostały wprowadzone przez Klienta w procesie rejestracji w Serwisie. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, osoba dysponująca biletem Fan Tix uzupełnionym o dane osobowe Klienta, który nabył bilet Fan Tix, obowiązana jest do równoczesnego wstępu na Wydarzenie z Klientem, którego dane osobowe figurują na bilecie.
7. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6 powyżej, dane, którymi uzupełniony został Bilet Fan Tix nie mogą zostać zmienione.
8. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6 powyżej, Klient może zwrócić się do Organizatora z wnioskiem o wymianę Biletu Fan Tix nabytego przez niego zgodnie z postanowieniami Regulaminu w Bilet elektroniczny w postaci karnetu czterodniowego albo karnetu czterodniowego z polem namiotowym, niebędący biletem imiennym.
9. Wymiana, o której mowa w ust. 8 powyżej odbywa się na zasadzie zakupu przez Uczestnika wydarzenia tego samego typ biletu (karnet czterodniowy, karnet czterodniowy z polem namiotowym) na okaziciela (bez oznaczenia danych) w cenie obowiązującej w dniu złożenia wniosku, powiększonej o opłatę serwisową, a po weryfikacji realizacji nowego zamówienia, Uczestnik Wydarzenia otrzymuje zwrot należności za anulowany bilet Fan Tix. Zwrot realizowany jest w ciągu 14 dni od weryfikacji.

10. Liczba biletów dostępnych w ofercie Fan Tix jest ograniczona.
11. W pozostałym zakresie do biletów Fan Tix mają zastosowanie postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące standardowych Biletów elektronicznych.

#### **§7 Bilety w ofercie "EARLY BIRD TICKETS" na wybrane Wydarzenia:**

1. Bilety Early Bird sprzedawane są w formie Biletów elektronicznych i mogą być biletami imiennymi.
2. Każdy Klient może nabyć najwyżej 4 (cztery) bilety Early Bird.
3. Terminy dostępności biletów Early Bird podlegają ogłoszeniu w Serwisie.
4. Liczba biletów dostępnych w ofercie Early Bird jest ograniczona.
5. W przypadku gdy bilety Early Bird są sprzedawane jako bilety imienne, podczas zakupu biletów należy wprowadzić imiona i nazwiska Uczestników Wydarzenia. Każdy Bilet musi być przypisany do innej osoby – nie jest możliwe, by na kilku Biletach, na daną datę Wydarzenia, w jednym zamówieniu widniały dane tej samej osoby.
6. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5 powyżej, dane, którymi uzupełniony został Bilet Early Bird nie mogą zostać zmienione.
7. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5 powyżej, Klient może zwrócić się do Organizatora z wnioskiem o wymianę Biletu Early Bird nabytego przez niego zgodnie z postanowieniami Regulaminu w Bilet elektroniczny, niebędący biletem imiennym.
8. Wymiana, o której mowa w ust. 7 powyżej odbywa się na zasadzie zakupu przez Uczestnika wydarzenia tego samego typ biletu (bilet jednodniowy, karnet weekendowy, karnet weekendowy z polem namiotowym, karnet czterodniowy, karnet czterodniowy z polem namiotowym) na okaziciela (bez oznaczenia danych) w cenie obowiązującej w dniu złożenia wniosku, powiększonej o opłatę serwisową, a po weryfikacji realizacji nowego zamówienia, Uczestnik Wydarzenia otrzymuje zwrot należności za anulowany bilet Early Bird. Zwrot realizowany jest w ciągu 14 dni od weryfikacji.
9. W pozostałym zakresie do biletów Early Bird mają zastosowanie postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące standardowych Biletów elektronicznych.

#### **§8 Pozostałe postanowienia:**

1. Organizator informuje, że stosownie do art. 38 pkt 12 Ustawy, Klientowi (w tym Konsumentowi) nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zakupu Biletu elektronicznego ("Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi" - art. 38 pkt 12 Ustawy), za wyjątkiem szczególnych przypadków opisanych w par. 6 ust. 9 oraz par. 7 ust. 8 powyżej.

2. Gdy Organizator wyrazi warunkowo zgodę na odstąpienie przez Klienta od umowy zakupu Biletu elektronicznego, Serwis ma prawo potrącenia przy zwrocie Ceny kwoty odpowiadającej wysokości Opłaty serwisowej pobranej w procesie zakupu Biletu i kosztów operacyjnych przeprowadzenia zwrotu Ceny.
3. Decyzje w zakresie odwołania Wydarzenia, zwrotów pieniędzy z tytułu jego odwołania, w zakresie zamiany Biletu, odmowy wstępu na Wydarzenie, nakazania opuszczenia Wydarzenia, w zakresie zmiany programu Wydarzenia, zmiany miejsca posiadaczowi Biletu, Organizator podejmuje na zasadach określonych w regulaminach dotyczących Wydarzenia oraz w oparciu o aktualne przepisy prawa.
4. W przypadku odwołania Wydarzenia lub zmiany jego terminu Organizator poinformuje o tym fakcie Klientów, którzy nabyli Bilety na Wydarzenie, za pomocą wiadomości e-mail wysłanych na adresy podane w związku z zakupem Biletów, na stronie internetowej Organizatora oraz w mediach społecznościowych.
5. Jeżeli odwołanie Wydarzenia pozostaje w bezpośrednim związku z negatywnymi skutkami COVID-19, termin zwrotu Kwoty należności wynosi 180 dni. Zwrot zostanie dokonany przy zastosowaniu metody płatności użytej przez Klienta przy zakupie Biletu.
6. W przypadku zmiany terminu Wydarzenia Klient może wybrać, czy zachować nabyty Bilet i wziąć udział w Wydarzeniu w nowym terminie, czy zrezygnować z Biletu i otrzymać zwrot uiszczonej Kwoty należności. O sposobie wyboru jednej z opisanych Organizator poinformuje Klienta w wiadomości e-mail wysłanej na adres podane w związku z zakupem Biletu, na stronie internetowej Organizatora oraz w mediach społecznościowych. Jeżeli Klient wybierze rezygnację z Biletu i zwrot uiszczonej Kwoty należności, termin zwrotu biegnie od dnia złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z Biletu.
7. Jeżeli w związku ze zmianą terminu Wydarzenia Klient zdecyduje się zachować nabyty Bilet i wziąć udział w Wydarzeniu w nowym terminie, Bilet ten pozostaje ważny, bez względu na ewentualne zmiany cen Biletów na Wydarzenie w nowym terminie. Jeżeli w związku ze zmianą terminu Wydarzenia Klient zdecyduje się zrezygnować z nabytego Biletu, zwrot uiszczonej przez niego Kwoty należności nastąpi na takich samych zasadach, jak w razie odwołania koncertu z zastrzeżeniem, że w takim wypadku terminy zwrotu biegną od dnia złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z Biletu.
8. Jeżeli w przypadku zmiany terminu Wydarzenia Klient nie dokona wyboru żadnej z opcji przewidzianych w punktach poprzednich w terminie określonym przez Organizatora przyjmuje się, że Uczestnik zdecydował się zachować nabyty Bilet i wziąć udział w Wydarzeniu w nowym terminie. Oznacza to, że po upływie terminu wskazanego w zdaniu poprzednim Uczestnik Wydarzenia nie może już zrezygnować z nabytego Biletu i otrzymać zwrotu uiszczonej Kwoty należności. Rozwiązanie to podyktowane jest względami organizacyjnymi związanymi z organizacją dystrybucji Biletów, a w tym ograniczoną liczbą Biletów dostępnych na Wydarzenie. Informacja o terminie na podjęcie decyzji zostanie przekazana Klientowi wraz z informacją o zmianie terminu Wydarzenia, w sposób określony w punktach powyżej.

### **§9 Ochrona danych osobowych:**

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Organizator - Alter Art Festival Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-589), ul. Kazimierzowska 14. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji zamówień w Serwisie i w celu przesyłania informacji o charakterze reklamowym i handlowym. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest ich niezbędność do wykonania umowy zakupu Biletu elektronicznego lub do podjęcia działań na żądanie Klienta przed zawarciem tej umowy, a w przypadku przesyłania informacji o charakterze reklamowym i handlowym prawnie uzasadniony interes Organizatora polegający na przetwarzaniu danych osobowych do celów marketingu bezpośredniego.
2. Klient może wyrazić zgodę na otrzymywanie od Organizatora informacji o charakterze reklamowym i handlowym, w tym za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Wyrażenie zgody nie jest warunkiem realizacji zamówienia. Zgoda ta jest udzielana przez Klienta poprzez odznaczenie odpowiedniej opcji na formularzu zamówienia.
3. Klientowi przysługuje prawo żądania od Organizatora dostępu do jego danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.

### **§10 Prawa i obowiązki Klientów:**

1. Klient zobowiązany jest:
  - a) korzystać z Serwisu zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami,
  - b) podać prawdziwe dane osobowe i dane dotyczące płatności,
  - c) zapoznać się z regulaminem Wydarzenia na które kupuje Bilet,
  - d) nie wykorzystywać Serwisu w celu dokonania nieprawdziwych lub fałszywych zamówień, ani jakichkolwiek innych czynów niedozwolonych.
2. Organizator ma prawo odmówić sprzedaży Biletu elektronicznego w przypadku, gdy Klient narusza postanowienia Regulaminu.
3. Organizator zastrzega, że o działaniach mających znamiona czynu zabronionego zgodnie z przepisami prawa (hacking, oszustwo itp.), będą informowane właściwe organy ochrony prawa, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkody na drodze cywilnej.
4. Usługi samodzielnie zamówione przez Klienta u podmiotów trzecich w związku z Wydarzeniem, na które Klient zakupił Bilet, w tym usługi turystyczne, hotelarskie i usługi w zakresie zakwaterowania są organizowane na własne ryzyko Klienta. Organizator nie będzie ponosić odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości skorzystania z tych usług.

### **§11 Postanowienia szczególne dotyczące bezpieczeństwa epidemicznego:**

1. W związku z ogłoszeniem na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego Organizator informuje:
  - a) Zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz z "Wytycznymi dla organizatorów imprez kulturalnych i rozrywkowych w trakcie epidemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce" ogłoszonymi przez Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Ministerstwo Rozwoju oraz Główny Inspektor Sanitarny **w Wydarzeniu nie mogą uczestniczyć osoby, u których występują objawy wskazujące na zakażenie wirusem SARS-CoV-2 oraz osoby przebywające na kwarantannie lub pod nadzorem epidemiologicznym. W przypadku wystąpienia u Klienta w trakcie Wydarzenia którejs z okoliczności wymienionych w zdaniu poprzednim, Klient ten ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie Organizatora.**
  - b) Celem przeciwdziałania rozprzestrzenianiu się wirusa SARS-CoV-2, zgodnie z obowiązującymi przepisami, wytycznymi lub zaleceniami właściwych organów administracji rządowej, Klienci mogą być zobowiązani do posiadania na terenie Wydarzenia środków ochrony osobistej, określonych w aktualnie obowiązujących przepisach, wytycznych lub zaleceniach, a także do stosowania się do obowiązujących aktualnie nakazów, zakazów i ograniczeń. Informacje o aktualnie obowiązujących zasadach postępowania dostępne będą na stronie Wydarzenia, najpóźniej 7 dni przed Wydarzeniem oraz przy wejściach na Wydarzenie. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z obowiązującymi zasadami postępowania. Organizator ma prawo do odmowy wstępu na Wydarzenie oraz do usunięcia z terenu Wydarzenia Klientów nie stosujących się do obowiązujących zasad postępowania, bez prawa do reklamacji i innych roszczeń.
  - c) W zależności od aktualnie obowiązujących przepisów, wytycznych lub zaleceń właściwych organów administracji rządowej warunkiem udziału w Wydarzeniu może być złożenie przez Klienta oświadczenia, że według swojej najlepszej wiedzy, nie jest on osobą zakażoną SARS-CoV-2 oraz nie przebywa na kwarantannie lub pod nadzorem epidemiologicznym. Oświadczenie takie powinno zawierać również imię i nazwisko oraz datę urodzenia Klienta a także dane kontaktowe umożliwiające kontakt z Klientem po zakończeniu Wydarzenia - adres i telefon. Wzór oświadczenia określa i udostępnia Organizator.
  - d) Oświadczenie określone w pkt c) Klient złoży w dniu Wydarzenia, w sposób określony przez Organizatora. Wzór formularza oświadczenia dostępny będzie na stronie Wydarzenia, najpóźniej na 7 dni przed Wydarzeniem.
  - e) Niezłożenie przez Klienta oświadczenia określonego w pkt c) skutkować będzie odmową wstępu na Wydarzenie, bez prawa do reklamacji.
  - f) Dane osobowe Klientów zawarte w oświadczeniach, o których mowa w pkt c) mogą być udostępniane odpowiednim służbom, pełniącemu nadzór epidemiologiczny na danym terenie.
  - g) Administratorem danych osobowych zawartych w oświadczeniach, o których mowa w pkt 35.c. jest Alter Art Festival Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kazimierzowskiej 14, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 227624, NIP: 586-21-41-557. Dane osobowe przetwarzane są w celu przeciwdziałania rozprzestrzenianiu się wirusa SARS-CoV-2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, z zastrzeżeniem, że odmowa podania danych osobowych wskazanych w pkt c) oraz danych o stanie zdrowia będzie skutkować odmową wstępu

na Wydarzenie. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest ich niezbędność do realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów administratora, polegających na przeciwdziałaniu rozprzestrzenianiu się wirusa SARS-CoV-2.

- h) Dane osobowe Klientów zawarte w oświadczeniach, o których mowa w pkt c) przechowywane będą przez Organizatora przez okres 2 tygodni lub przez dłuższy okres, jeżeli okaże się to niezbędne do realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów administratora, a w tym w celu dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami.
- i) Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo do żądania od administratora dostępu do jej danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.

#### **§12 Reklamacje. Postanowienia końcowe:**

1. Konsument może kontaktować się z Organizatorem listownie, wysyłając korespondencję na adres Alter Art Festival sp. z o.o., ul. Kazimierzowska 14, 02-589 Warszawa, telefonicznie pod numerem telefonu (022) 646 46 60, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres sklep@alterart.pl.
2. Konsumentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres sklep@alterart.pl lub w formie pisemnej korespondencji przesłanej na adres wskazany w ust. 1 powyżej. W celu ułatwienia procedury reklamacyjnej sugeruje się dodanie dopisku "Reklamacja". Dopisek taki nie jest jednak warunkiem rozpoznania reklamacji. Reklamacje mogą być składane niezwłocznie po stwierdzeniu okoliczności uzasadniających ich złożenie. Konsument powinien w miarę możliwości dostarczyć Organizatorowi wszelkie informacje i dokumenty dotyczące składanej reklamacji, które mogą być pomocne przy jej rozpoznaniu. Organizator powinien rozpoznać reklamację niezwłocznie nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej doręczenia. O sposobie rozstrzygnięcia reklamacji Organizator powiadamia Konsumenta listownie lub pocztą elektroniczną, w zależności od sposobu złożenia reklamacji.
3. Przedsiębiorcy przysługuje prawo złożenia pisemnej reklamacji, listem poleconym na adres Organizatora wskazany w ust. 1 powyżej. Reklamacje mogą być składane niezwłocznie po stwierdzeniu okoliczności uzasadniających ich złożenie. Klient (Przedsiębiorca) powinien w miarę możliwości dostarczyć Organizatorowi wszelkie informacje i dokumenty dotyczące składanej reklamacji, które mogą być pomocne przy jej rozpoznaniu. Organizator powinien rozpoznać reklamację nie później niż w terminie 60 dni od daty otrzymania reklamacji.
4. Dla celów niniejszego Regulaminu, "Siła Wyższa" oznacza jakiegokolwiek zdarzenie poza kontrolą Organizatora, w tym m.in. zdarzenie losowe, wojnę, powstanie, rozruchy, zamieszki, akty terroryzmu, pożar, wybuch, powódź, kradzież istotnego sprzętu, umyślną szkodę, atak cybernetyczny, strajk, lockdown, warunki atmosferyczne, zabezpieczenie na rzecz osoby trzeciej, wymogi wynikające z obronności kraju, akty i regulacje organów administracji państwowej lub samorządowej. Organizator nie będzie ponosić odpowiedzialności wobec Klienta za niewykonanie jakichkolwiek obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu w zakresie, w jakim będzie to spowodowane wystąpieniem Siły Wyższej.

5. Regulaminy poszczególnych Wydarzeń oraz dodatkowe regulaminy zakupu biletów na poszczególne Wydarzenia są dostępne w Serwisie oraz na stronie Organizatora i mogą zawierać dodatkowe istotne informacje oraz różnice proceduralne. W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienionymi dokumentami przeważające znaczenie ma regulamin Wydarzenia oraz regulamin zakupu biletów na poszczególne Wydarzenia.
6. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronach transakcyjnych Serwisu.
7. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmiany Regulaminu podlegają ogłoszeniu na stronach transakcyjnych Serwisu. Konsumenta obowiązuje regulamin zaakceptowany przy dokonywaniu zakupu (złożenia zamówienia) Biletu elektronicznego.

Warszawa, dnia 20.09.2023 r.

Organizator