

Regulamin zakupu biletów – ArtScena.pl

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady zakupu biletów na wydarzenia artystyczne, kulturalne i edukacyjne organizowane lub współorganizowane przez ArtScena Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Długa 29, NIP 5253054201, KRS 0001180829, REGON 542268094
2. za pośrednictwem strony internetowej www.artscena.pl.
3. Sprzedaż biletów prowadzona jest bezpośrednio przez ArtScena, bez pośredników.
4. Klient, dokonując zakupu biletu, akceptuje niniejszy regulamin.
5. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej w formie umożliwiającej jego zapisanie i odtworzenie.

§2. Definicje

6. Organizator / Sprzedawca – ArtScena Sp. z o.o.
7. Klient / Użytkownik – osoba fizyczna lub prawna dokonująca zakupu biletu.
8. Bilet – dokument elektroniczny (plik PDF lub kod QR) uprawniający do udziału w wydarzeniu.
9. Wydarzenie – spektakl, koncert, spotkanie, projekt artystyczny lub edukacyjny organizowany przez ArtScenę.
10. System sprzedaży online – platforma dostępna pod adresem www.artscena.pl umożliwiająca zakup biletów.

§3. Zasady zakupu biletów

11. Zakupu biletów można dokonać wyłącznie poprzez stronę www.artscena.pl.
12. Bilety dostępne są do wyczerpania puli miejsc przewidzianych na dane wydarzenie.
13. Po wybraniu wydarzenia i miejsca, Klient dokonuje płatności za pośrednictwem udostępnionych metod płatności elektronicznych (np. przelew online, BLIK, karta płatnicza).
14. Płatności obsługiwane są przez zewnętrznego operatora płatności zgodnie z jego regulaminem.
15. Po potwierdzeniu płatności Klient otrzymuje bilet w formie elektronicznej na adres e-mail podany przy zakupie.
16. Bilet elektroniczny należy okazać w formie wydruku lub na urządzeniu mobilnym przy wejściu na wydarzenie.

§4. Ceny i płatności

17. Wszystkie ceny biletów podawane są w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT.
18. Cena biletu jest wiążąca w momencie zakupu i nie podlega zmianie.
19. ArtScena nie pobiera dodatkowych opłat manipulacyjnych ani prowizji.
20. W przypadku niepowodzenia płatności, rezerwacja miejsc zostaje automatycznie anulowana.

§5. Realizacja i ważność biletów

21. Każdy bilet posiada unikalny kod identyfikacyjny (kod QR lub numer biletu).

22. Wstęp na wydarzenie możliwy jest wyłącznie na podstawie ważnego biletu.
23. Bilet traci ważność po rozpoczęciu wydarzenia.
24. Organizator zastrzega sobie prawo do weryfikacji tożsamości posiadacza biletu w przypadku biletów imiennych.
25. Bilet nie może być kopiowany ani odsprzedawany.

§6. Odwołanie lub zmiana terminu wydarzenia

26. W przypadku odwołania wydarzenia, Klient ma prawo do pełnego zwrotu ceny biletu.
27. W przypadku zmiany terminu wydarzenia, bilet zachowuje ważność na nową datę.
28. Klient ma prawo zrezygnować z udziału i otrzymać zwrot środków, jeżeli nie może uczestniczyć w nowym terminie.
29. Zwroty realizowane są w ciągu 14 dni roboczych na rachunek, z którego dokonano płatności.

§7. Rezygnacja z zakupu i zwroty

30. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta, Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zakupu biletu na wydarzenie o określonej dacie.
31. W wyjątkowych sytuacjach (błędy systemowe, zdublowane płatności) ArtScena może dokonać zwrotu po indywidualnej weryfikacji zgłoszenia.
32. Wniosek o zwrot należy przesłać na adres e-mail: bilety@artscena.pl w ciągu 3 dni od zakupu, podając numer transakcji.

§8. Dane osobowe

33. Administratorem danych osobowych Klientów jest ArtScena Sp. z o.o.
34. Dane osobowe przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji sprzedaży biletów, obsługi wydarzeń oraz kontaktu z Klientem.
35. Klient ma prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania oraz żądania usunięcia zgodnie z RODO.
36. Szczegółowe zasady przetwarzania danych zawarte są w Polityce Prywatności dostępnej na stronie.

§9. Reklamacje

37. Reklamacje dotyczące procesu zakupu biletów należy kierować na adres e-mail: bilety@artscena.pl.
38. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko, numer biletu oraz opis problemu.
39. ArtScena rozpatruje reklamacje w terminie do 14 dni roboczych.

§10. Postanowienia końcowe

40. ArtScena zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w regulaminie – obowiązująca wersja publikowana jest na stronie internetowej.
41. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta.
42. Regulamin obowiązuje od dnia publikacji na stronie www.artscena.pl.

Polityka Prywatności ArtScena

1. Postanowienia ogólne

Administratorem danych osobowych jest ARTSCENA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Długa 29, 00-238 Warszawa, NIP: 5253054201, REGON: 542268094, wpisana do KRS pod numerem 0001180829 (dalej: „ArtScena” lub „Administrator”).

Kontakt z Administratorem możliwy jest:

- drogą pocztową: ul. Długa 29, 00-238 Warszawa
- e-mailowo: biuro@artscena.pl
- telefonicznie: +48 662 030 080.

Administrator przykładą szczególną wagę do ochrony prywatności użytkowników serwisu internetowego www.artscena.pl (dalej: „Serwis”).

Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z:

- Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 („RODO”),
- ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych,
- innymi obowiązującymi przepisami prawa polskiego i unijnego.

2. Zakres i cele przetwarzania danych

Administrator przetwarza dane osobowe w następujących celach:

1. Realizacja sprzedaży biletów i obsługi wydarzeń – dane niezbędne do zawarcia i wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
2. Obsługa kontaktu – odpowiedzi na zapytania przesłane przez formularze kontaktowe, e-mail czy telefon (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
3. Działania marketingowe i newsletter – wysyłka informacji o nadchodzących wydarzeniach i ofertach ArtScena, tylko na podstawie dobrowolnej zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
4. Spełnienie obowiązków prawnych – w szczególności wynikających z przepisów podatkowych i rachunkowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
5. Zapewnienie bezpieczeństwa Serwisu i przeciwdziałanie nadużyciom (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

3. Kategorie danych

Administrator może przetwarzać następujące dane osobowe:

- imię i nazwisko,
- adres e-mail,
- numer telefonu,
- adres zamieszkania (dla celów rachunkowych/fakturowania),
- dane płatnicze (przekazywane za pośrednictwem operatorów płatności – Administrator nie przechowuje danych kart płatniczych),
- dane dotyczące uczestnictwa w wydarzeniach (np. historia zakupionych biletów).

4. Odbiorcy danych

Dane osobowe mogą być przekazywane:

- podmiotom obsługującym płatności online (np. PayU, Przelewy24, Stripe),

- firmom kurierskim i pocztowym (jeśli dotyczy),
- dostawcom usług IT (hosting, obsługa systemu sprzedaży biletów, newsletter),
- podmiotom współpracującym przy realizacji wydarzeń artystycznych (w zakresie niezbędnym do ich organizacji),
- organom państwowym, jeżeli wynika to z przepisów prawa.

5. Czas przechowywania danych

1. Dane związane z realizacją umowy – przez okres jej obowiązywania oraz przez czas wymagany przepisami prawa (np. 5 lat w celach podatkowych).
2. Dane przetwarzane na podstawie zgody – do momentu jej cofnięcia.
3. Dane przetwarzane w celach marketingowych – do momentu zgłoszenia sprzeciwu.
4. Dane niezbędne do obrony przed roszczeniami – przez okres przedawnienia roszczeń wynikający z przepisów prawa.

6. Prawa użytkowników

Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługują prawa:

- dostępu do danych,
- sprostowania danych,
- usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”),
- ograniczenia przetwarzania,
- przenoszenia danych,
- sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
- cofnięcia zgody w dowolnym momencie (bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania sprzed cofnięcia).

Żądania należy kierować na adres: biuro@artscena.pl.

Ponadto każdej osobie przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO).

7. Pliki cookies

1. Serwis korzysta z plików cookies w celu:
 - zapewnienia prawidłowego działania strony,
 - tworzenia statystyk,
 - obsługi sprzedaży biletów online,
 - działań marketingowych i remarketingowych.
2. Użytkownik może zarządzać plikami cookies w ustawieniach swojej przeglądarki.
3. Ograniczenie stosowania cookies może wpłynąć na funkcjonalność Serwisu.

8. Bezpieczeństwo danych

1. Administrator stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę danych osobowych odpowiednią do ryzyka, m.in.: szyfrowanie transmisji (SSL), zabezpieczenia serwerów, ograniczony dostęp do danych.
2. Dostęp do danych mają wyłącznie osoby upoważnione przez Administratora.

9. Zmiany w Polityce Prywatności

1. Administrator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszej Polityce Prywatności.
2. Aktualna wersja będzie zawsze publikowana w Serwisie wraz z datą wejścia w życie.

10. Dane kontaktowe

W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych prosimy o kontakt:

ARTSCENA Sp. z o.o.

ul. Długa 29

00-238 Warszawa

e-mail: biuro@artscena.pl

tel.: +48 662 030 080

www.artscena.pl