

## REGULAMIN

# REGULAMIN ZAKUPU BILETÓW W SERWISIE WWW.BILETSERWIS.PL Z DNIA 3 listopada 2021 roku.

### §1

#### Zasady organizacyjne

1. Właścicielem serwisu sprzedaży biletów [www.biletserwis.pl](http://www.biletserwis.pl) jest Bilet Serwis Kurzawa Pawlicki Stefański Spółka Jawna z siedzibą w Ostrowie Wielkopolskim, ul. Poznańska 72 wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000887710, NIP: 6222834393, REGON: 388351457, adres poczty elektronicznej: [info@biletserwis.pl](mailto:info@biletserwis.pl) oraz numer telefonu kontaktowego: 62 734 62 62.

### §2

#### Definicje

1. **Serwis internetowy** – portal internetowy prowadzony przez Pośrednika biletowego pod adresem internetowym [www.biletserwis.pl](http://www.biletserwis.pl)
2. **Regulamin** - niniejszy regulamin zakupu biletów w Serwisie internetowym.
3. **Pośrednik biletowy** – Bilet Serwis Kurzawa Pawlicki Stefański Spółka Jawna z siedzibą w Ostrowie Wielkopolskim, ul. Poznańska 72 wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000887710, NIP: 6222834393, REGON: 388351457.
4. **Użytkownik** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną - korzystająca albo zamierzająca korzystać z funkcjonalności dostępnych w portalu internetowym [www.biletserwis.pl](http://www.biletserwis.pl) (każdy użytkownik Serwisu Internetowego).

7. **Formularz rejestracji** - formularz dostępny w Serwisie internetowym, umożliwiający utworzenie Konta.
8. **Wyszukiwarka** – funkcjonalność Serwisu internetowego, dostępna dla wszystkich Użytkowników na stronie Serwisu Internetowego umożliwiająca wyszukiwanie Wydarzeń zamieszczonych w Serwisie internetowym.
9. **Koszyk** – element oprogramowania Serwisu internetowego, umożliwiający Użytkownikowi wybór i zakup Produktów w ramach danego Zamówienia.
10. **Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza zamówienia, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży Produktu lub Produktów z Pośrednikiem biletowym.
11. **Formularz zamówienia** - interaktywny formularz dostępny w Serwisie internetowym umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do Koszyka oraz określenie warunków Umowy sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności.
12. **Wydarzenie** – koncert, spektakl, widowisko, występ artystyczny, wydarzenie sportowe lub inne wydarzenie kulturalne.
13. **Organizator** – odrębny od Pośrednika biletów podmiot, prowadzący profesjonalną działalność w zakresie organizacji Wydarzeń.
14. **Bilet** – dokument uprawniający Klienta do uczestnictwa w Wydarzeniu.
15. **Voucher, Karta Podarunkowa** – dokument o określonej wartości uprawniający Klienta do jego wymiany na Bilet o wartości nie wyższej niż wartość Biletu.
16. **Produkt** – Bilety, Karty Podarunkowe i Vouchery dostępne w ramach Serwisu internetowego będące przedmiotem Umowy sprzedaży między Klientem a Pośrednikiem biletowym.
17. **Umowa Sprzedaży** - umowa sprzedaży Produktu zawarta za pośrednictwem Serwisu internetowego.
18. **Pliki cookies** - dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika. Za ich pośrednictwem Użytkownik korzysta z Serwisu internetowego pozwalając na jego późniejszą identyfikację w przypadku ponownego korzystania Serwisu internetowego na urządzeniu (np. komputerze, telefonie), na którym zostały zapisane.
19. **Operator płatności** – platforma internetowa umożliwiająca dokonywanie drogą elektroniczną płatności za zakupione Produkty. Podmiotem odpowiedzialnym za platformę internetową jest: PayU S.A. ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, PayPro S.A ul. Kancelarska 15, 60-327 Poznań

1. Aby korzystać z Serwisu internetowego niezbędne jest spełnienie następujących warunków technicznych:

- A. komputer typu PC lub tablet lub telefon;
- B. dostęp do internetu o przepustowości łącznej min. 10 Mb/s;
- C. system operacyjny Microsoft Windows w wersji 7 lub nowszej lub inny zapewniający wskazane funkcjonalności;
- D. zainstalowana przeglądarka internetowa Chrome 54+ lub Microsoft Internet Explorer 11+ lub Mozilla Firefox 50+ lub Safari 10+ z obsługą Java Script oraz wtyczką Sun Java JRE 1.5.0 lub nowszą;
- E. zainstalowana przeglądarka plików PDF (Acrobat Reader 8.x lub nowszy);
- F. włączona obsługa plików cookies;
- G. posiadanie czynnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.

2. W ramach Serwisu internetowego wykorzystywane są Pliki cookies, które zapisywane są w systemie teleinformatycznym Klienta. Pliki te wykorzystywane są w celach technicznych do prawidłowego wykorzystania funkcjonalności w ramach Serwisu internetowego. Korzystanie z Serwisu internetowego z włączoną obsługą ciasteczek oznacza ich akceptację.

## §4

### Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady oraz warunki zakupu Produktów przez Klientów od Pośrednika biletowego, korzystania z Serwisu oraz ustala prawa i obowiązki Użytkowników i Pośrednika biletowego.
2. Niniejszy Regulamin określa w szczególności
  - A. rodzaje i zakres usług i funkcjonalności dostępnych w ramach korzystania z Serwisu internetowego;
  - B. warunki korzystania z Serwisu internetowego;
  - C. zasady korzystania z Serwisu internetowego.
3. Niniejszy Regulamin jest niezależny od regulaminu Organizatora realizującego dane Wydarzenie i jego zapisy nie stanowią regulaminu tego Wydarzenia.
4. Korzystanie z Serwisu internetowego jest dobrowolne.
5. Korzystanie z Serwisu internetowego jest bezpłatne, za wyjątkiem funkcjonalności i Produktów oznaczonych jako odpłatne.

8. Klient każdorazowo przy dokonywaniu zakupu Produktu jest zobowiązany do zachowania należytej staranności. Podanie błędnych danych niezbędnych do jego identyfikacji oraz dokonania zakupu może skutkować niezaksięgowaniem wpłaty oraz anulowaniem sprzedaży.
9. Zabrania się użytkowania Serwisu internetowego w sposób niezgodny z jego podstawowym wykorzystaniem oraz w celach niezgodnych z jego przeznaczeniem.
10. Zabrania się wykorzystywania Serwisu w celach niezgodnych z obowiązującym w Polsce prawem.
11. Ewentualne rozbieżności co do zawartości merytorycznej prezentowanych Produktów względem rzeczywistości nie stanowią podstaw do roszczeń wobec Pośrednika biletowego.
12. Pośrednik biletowy nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie zakłócenia lub przerwy w funkcjonowaniu Serwisu internetowego, w tym w szczególności spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Serwisu internetowego z infrastrukturą techniczną Użytkownika.
13. Przeglądanie Produktów w Serwisie internetowym nie wymaga zakładania Konta. Składanie zamówień przez Użytkownika możliwe jest po założeniu Konta zgodnie z postanowieniami §6 Regulaminu.
14. Ceny Produktów są podane w polskich złotych i są cenami brutto.
15. Do cen Produktów może zostać doliczona dodatkowa opłata serwisowa, o której Klient zostanie poinformowany przed dokonaniem zakupu.
16. Dane dotyczące przelewów pieniężnych udostępnione przez Użytkownika w celu zawarcia Umowy Sprzedaży, w szczególności numer konta bankowego Użytkownika oraz adres e-mail Użytkownika zostaną udostępnione wyłącznie operatorowi płatności. Ww. dane będą przechowywane przez Pośrednika biletowego bez ograniczeń czasowych z zachowaniem należytej staranności i dobrych praktyk w zakresie bezpieczeństwa oraz spełniając wszelkie wymogi prywatności, w szczególności w zakresie przepisów RODO.
17. Pośrednik biletowy wykorzystuje Pliki cookies zgodnie z określoną polityką Plików cookies oraz zarządza danymi osobowymi zgodnie z polityką prywatności.
18. Pośrednik biletowy jest administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu. Dane osobowe przetwarzane są w celach, zakresie i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w polityce prywatności opublikowanej na stronie Serwisu internetowego. Polityka prywatności zawiera w szczególności zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez administratora w Serwisie internetowym, w tym podstawy, cele i zakres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Serwisie internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie z Serwisu internetowego jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego z

## §5

### Prawa autorskie

1. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu internetowego jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym materiałów, treści, grafik, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach należą do Pośrednika biletowego lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną prawa autorskiego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona przyznana Serwisowi internetowemu obejmuje wszystkie formy ich wyrażenia. Zabrania się kopiowania, rozpowszechniania i wykorzystywania poza Serwisem internetowym treści, materiałów i ich elementów zawartych w Serwisie internetowym.
2. Publikowanie i wykorzystywanie całości lub części treści prezentowanych w Serwisie internetowym wymaga zgody Pośrednika biletowego.

## §6

### Korzystanie z serwisu internetowego

1. Przeglądanie treści zamieszczonych w Serwisie internetowym nie wymaga rejestracji.
2. Korzystanie z pełnej funkcjonalności Serwisu internetowego i dostęp do wszystkich zawartych w nim treści wymaga założenia Konta Użytkownika.
3. Założenie Konta wymaga wypełnienia Formularza rejestracji poprzez podanie w nim wszystkich niezbędnych danych, w szczególności adresu e-mail i utworzenia hasła.
4. Założenie Konta w Serwisie internetowym jest bezpłatne.
5. Każdorazowe logowanie się do Konta w Serwisie internetowym odbywa się poprzez podanie loginu i hasła nadanych podczas rejestracji.
6. Użytkownik ma możliwość w każdej chwili, bez podania przyczyny i bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek opłat, usunąć Konto poprzez wystanie stosownego żądania do Pośrednika biletowego, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie na adresy podane w §1.

## §7

### Zasady składania zamówień

1. W celu złożenia Zamówienia należy:
  - A. wybrać Produkt dotyczący konkretnego Wydarzenia poprzez wybór jego kategorii, rodzaju, miejsca oraz liczby. Użytkownik w jednym zamówieniu może zakupić maksymalnie 6 (sześć)



- C. zalogować się do indywidualnego Konta użytkownika (jeśli użytkownik nie jest zalogowany), uzupełnić wymagane dane oraz zaakceptować regulamin;
  - D. kliknąć pola „Zamawiam i płacę” oraz potwierdzić Zamówienie, wybierając uprzednio sposób dostawy Produktu;
  - E. wybrać jeden z dostępnych sposobów płatności i w zależności od sposobu płatności, opłacić zamówienie w określonym terminie.
2. W odniesieniu do wybranych Biletów, poprzez wybór i kliknięcie pola „Zamawiam i płacę”, Klient wyraża wolę zawarcia Umowy sprzedaży i dokonuje rezerwacji Biletu na wybrane Wydarzenie wraz z obowiązkiem zapłaty.
  3. W odniesieniu do wybranych Voucherów, poprzez wybór i kliknięcie pola „Zamawiam i płacę” Klient wyraża wolę zawarcia Umowy sprzedaży i dokonuje rezerwacji Vouchera upoważniającego do jego późniejszej wymiany na wybrany Bilet wraz z obowiązkiem zapłaty.
  4. Klient chcący otrzymać fakturę VAT musi podać dane do jej wystawienia. Faktura zostanie wystawiona po opłaceniu zamówienia i wysłana Klientowi na wskazany adres poczty e-mail w formie dokumentu PDF w ciągu 30 dni od zgłoszenia chęci jej otrzymania.
  5. Realizacja Zamówień grupowych jest dokonywana odrębnie na adres e-mail: d.celmer@biletserwis.pl. Zamówienie grupowe musi zawierać kategorię, rodzaj i liczbę Biletów.
  6. Zakup Karty Podarunkowej jest dokonywany odrębnie w drodze Zamówienia na adres e-mail: d.celmer@biletserwis.pl.

## §8

### Wymiana biletów / Zmiana danych na bilecie

1. Zmiany danych osobowych/oświadczeń covidowych na bilecie można dokonać jednokrotnie do zamówienia, najpóźniej na 21 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia Imprezy, na którą został zakupiony bilet.
2. Zmiana danych możliwa jest wyłącznie przez Klienta, który zakupił bilet.
3. Opłata za zmianę danych wynosi 30 PLN za każdą sztukę, plus koszty wysyłki (opłata jednorazowa do zamówienia).
4. W celu dokonania zmiany danych osobowych prosimy o kontakt pod adresem mail: info@biletserwis.pl

## §9

### Zawarcie umowy sprzedaży

2. Po złożeniu Zamówienia Pośrednik biletowy niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Pośrednika biletowego Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta. Potwierdzenie zawiera co najmniej oświadczenie Pośrednika biletowego o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy sprzedaży.
3. Zamówienie może zostać opłacone za pośrednictwem operatora płatności. Klient zostanie przekierowany na stronę tej platformy, która umożliwi dokonanie płatności.
4. Niezależnie od wybranego sposobu opłacenia Zamówienia, po uzyskaniu informacji o jego opłaceniu i zaksięgowaniu, Klient otrzyma stosowne potwierdzenie w wiadomości e-mail.
5. Po zaksięgowaniu płatności, bilety zostaną wysłane w formie wybranej przez klienta.

## §10

### Produkty

1. Zakup Biletu, Karty Podarunkowej lub wymiana Vouchera na Bilet oznacza akceptację regulaminów dotyczących uczestnictwa w Wydarzeniu.
2. Pośrednik biletowy lub Organizator może wprowadzać ograniczenia ilościowe co do liczby Biletów kupowanych przez Klienta lub za pośrednictwem danej karty płatniczej w ramach jednego Zamówienia na dane Wydarzenie. Zakładanie dodatkowych kont Użytkownika w celu obejścia ww. zapisu jest zabronione. Bilety zakupione z przekroczeniem ograniczeń ilościowych mogą zostać anulowane.
3. Pojedynczy Bilet uprawnia do uczestnictwa w Wydarzeniu jednej osoby, we wskazanym miejscu. Bilet nie może być zniszczony, podarty, wyblakły ani uszkodzony w żaden inny sposób, który uniemożliwiłby prawidłową weryfikację uprawnienia do uczestnictwa w Wydarzeniu.
4. Bilet uprawnia do jednorazowego wejścia na Wydarzenie i nie może zostać wykorzystany ponownie.
5. Dopuszczalna jest sprzedaż biletów dotyczących miejsc z ograniczeniami wpływającymi na uczestnictwo w Wydarzeniu, w szczególności z ograniczeniem widoczności.
6. Dopuszczalna jest sprzedaż biletów z ograniczeniem wiekowym co do uczestnictwa w Wydarzeniu.
7. Informacja o ograniczeniach wskazanych w pkt. 5 i 6 będzie każdorazowo umieszczona do wglądu Użytkownika przed dokonaniem Zamówienia.

zastrzegają sobie prawo do zmiany miejsca Klienta określonego na bilecie.

10. Produkt nie może być kopiowany, kserowany, skanowany lub powielany w inny sposób – w takim przypadku zarówno Produkt, jak i jego powielenia są nieważne.
11. Pośrednik biletowy nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub kradzież Produktów.
12. Duplikaty Produktów są wydawane według uznania Pośrednika biletowego po uprzedniej konsultacji z Organizatorem po każdorazowym rozpatrzeniu stosownego zgłoszenia przez Klienta.
13. Klient jest obowiązany do weryfikacji poprawności otrzymanego Produktu z Zamówieniem. W przypadku stwierdzenia niezgodności, Klient jest zobowiązany niezwłocznie zgłosić ten fakt Pośrednikowi biletowemu pod rygorem utraty możliwości uczestnictwa w Wydarzeniu lub wymiany Vouchera na Bilet.
14. Nabywanie w celu odprzedaży z zyskiem Biletów wstępu na imprezy artystyczne, rozrywkowe lub sportowe albo sprzedawanie ich z zyskiem stanowi wykroczenie z art. 133 Kodeksu wykroczeń i jest zabronione.

## §11

### Dostawa produktów

1. W zależności od wybranego sposobu dostawy, zakupiony Produkt zostanie wysłany przez Pośrednika biletowego w formie dokumentu PDF w wiadomości e-mail Klienta w terminie wskazanym w jego opisie lub nadany za pośrednictwem wybranej firmy przewozowej na wskazany przez Klienta adres zamówienia.
2. Pośrednik biletowy nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania błędnego adresu e-mail przez Klienta w trakcie dokonywania Zamówienia.
3. Bilety nadane za pośrednictwem firmy przewozowej na wskazany przez Klienta adres zamówienia są wysyłane zgodnie z kolejnością złożenia zamówień. Maksymalny czas dostawy Biletów za pośrednictwem firmy przewozowej wynosi 14 dni. W przypadku biletów kolekcjonerskich może on zostać wydłużony do 30 dni. Pośrednik biletowy nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania błędnego adresu dostawy przez Klienta w trakcie dokonywania Zamówienia.
4. Zasady dotyczące dostaw Biletów dotyczą również dostaw Voucherów i Kart Podarunkowych.

## §12

### Zwroty biletów



2. Niezależnie od przyczyny zwrotu Biletów, Pośrednik biletowy będzie wyłącznie pośredniczył w procedurze zwrotów między Klientem a Organizatorem.
3. W przypadku zwrotu Biletu, Pośrednik biletowy będzie zobowiązany do zwrotu na rzecz Klienta uiszczonej ceny za bilet w przypadku i w zakresie kwot otrzymanych na ten cel przez Pośrednika biletowego od Organizatora. Zwrotowi nie podlegają opłaty dodatkowe w tym uiszczona opłata serwisowa.
4. W przypadku uzyskania przez Pośrednika biletowego od Organizatora wiarygodnej informacji o odwołaniu Wydarzenia lub zmianie jego daty lub godziny, Pośrednik biletowy podejmie niezbędne działania w celu jak najszybszego przekazania takiej informacji Klientom.
5. W przypadku odwołania Wydarzenia zwroty biletów będą realizowane za pośrednictwem poczty e-mail. Klient, który chciałby dokonać zwrotu, wysła stosowną informację wraz z wymaganymi dokumentami (dowód zakupu oraz Bilety) na adres e-mail Pośrednika biletowego. Po otrzymaniu wymaganych danych, Pośrednik biletowy dokona zwrotu środków na rachunek bankowy lub kartę płatniczą, z których dokonano płatności. Zwroty będą dokonywane w ciągu 30 dni roboczych od dnia otrzymania informacji o zwrocie.
6. Pośrednik biletowy zastrzega sobie możliwość odmowy zwrotu środków za zakupione Bilety, w przypadku, gdy Klient, wbrew obowiązkowi nałożonemu przez Organizatora, nie przedstawi przed wstępem na Wydarzenie certyfikatu poświadczającego: (1) pełne zaszczepienie szczepionką przeciwko wirusowi COVID-19 lub (2) posiadany status ozdrowieńca po przechorowaniu wirusa COVID-19 lub (3) negatywny wynik testu na obecność wirusa COVID-19 przeprowadzony w ciągu 48 godzin od godziny rozpoczęcia Wydarzenia.
7. Pośrednik biletowy będzie mógł odmówić zwrotu środków za zakupione Bilety w trybie wskazanym w § 11 pkt. 6 jeżeli obowiązek przedstawienia ww. certyfikatu będzie wynikać z ustawy, rozporządzenia, aktu prawa miejscowego lub innego przepisu prawa ustanowionego przez władze państwowe lub samorządowe.
8. Przy zakupie biletów z wybraną opcją dostawy przez firmę przewozową, do uzyskania zwrotu, konieczne jest dostarczenie zwracanych Biletów oraz dowodu zakupu na adres: [info@biletserwis.pl](mailto:info@biletserwis.pl).

## §13

### Odpowiedzialność

1. Organizator jest podmiotem odpowiedzialnym za:
  - A. program, przeprowadzenie, odwołanie, zmianę daty, zmianę miejsca oraz inne kwestie dotyczące organizacji Wydarzenia;
  - B. cenę, sprzedaż, zwrot, wymianę oraz inne kwestie dotyczące sprzedaży Biletów na Wydarzenie;

2. Organizator w odniesieniu do każdego Wydarzenia udostępni jego uczestnikom regulamin.
3. Pośrednik biletowy jest jedynie dystrybutorem Biletów na Wydarzenia realizowane przez Organizatora i nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne spory mogące wyniknąć w odniesieniu do systemu ich sprzedaży.
4. Pośrednik biletowy nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za decyzje Organizatora w zakresie wskazanym w pkt. 1 powyżej oraz określone w regulaminie Wydarzenia.
5. Wszelkie reklamacje związane z Wydarzeniem rozpatrywane są przez Organizatora. W określonych przypadkach, Pośrednik biletowy może jedynie pośredniczyć w procedurze reklamacyjnej.

#### §14

### Odstąpienie od umowy sprzedaży

1. Niniejszy paragraf Regulaminu ma zastosowanie jedynie do Klientów będących konsumentami.
2. W zakresie zakupu Biletów, Klientowi zawierającemu umowę za pośrednictwem Serwisu internetowego - poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość - zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.), nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 27 ustawy o prawach konsumenta.
3. W zakresie zakupu Voucherów, Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy. W ciągu 14 dni od otrzymania Vouchera, Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Ustawy - Kodeks cywilny, może odstąpić od umowy bez podania przyczyn zawiadamiając o tym Pośrednika biletowego na adres spółki lub na adres e-mail [info@biletserwis.pl](mailto:info@biletserwis.pl)
4. Klient ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Voucher Pośrednikowi biletowemu. Klient powinien zwrócić produkt na adres Bilet Serwis, ul Poznańska 72, 63-400 Ostrów Wielkopolski. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Vouchera.

#### §15

### Obsługa klienta i reklamacje związane z funkcjonowaniem serwisu internetowego

1. Pośrednik biletowy podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania Serwisu internetowego, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i zobowiązuje się usunąć w rozsądnym terminie wszelkie nieprawidłowości zgłoszone przez Użytkowników.

Klienta, w tym reklamacje związane z zakupem Produktu, można zgłaszać pisemnie na adresy: Bilet Serwis, ul Poznańska 72, 63-400 Ostrów Wielkopolski i e-mail: [info@biletserwis.pl](mailto:info@biletserwis.pl)

4. W reklamacji Użytkownik powinien podać swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji oraz rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Serwisu.
5. Pośrednik biletowy zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do 30 dni, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie Użytkownika, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona.

## §16

### Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Bilet Serwis Kurzawa Pawlicki Stefański Spółka Jawna z siedzibą w Ostrowie Wielkopolskim, ul. Poznańska 72 wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000887710, NIP: 6222834393, REGON: 388351457,
2. Dane osobowe Klientów udostępnione w związku z użytkowaniem Serwisu internetowego, utworzeniem Konta oraz zakupem Produktów, będą przetwarzane w następujących celach: utrzymania utworzonego Konta, obsługi zakupu biletów, dochodzenia roszczeń i odszkodowań, prowadzenia działań marketingowych, sprzedaży Produktów, związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą, w tym na potrzeby prowadzenia analiz i statystyk, udzielania odpowiedzi na pisma i wnioski oraz udzielanie odpowiedzi w toczących się postępowaniach, prowadzenia działań związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa archiwizacji, spełniania obowiązku prawnego ciążącego na Bilet Serwis Kurzawa Pawlicki Stefański Spółka Jawna.
3. Podstawą prawną przetwarzania danych Klientów będzie: udzielona zgoda, niezbędność do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie Klienta przed zawarciem umowy, niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, niezbędność do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora np. takich jak udzielania odpowiedzi na pisma i wnioski Klientów.
4. Dane Klientów mogą być przekazywane następującym podmiotom: procesorom (podmioty przetwarzające) w związku ze zleconymi przez Bilet Serwis działaniami realizowanymi w imieniu Bilet Serwis podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, podmiotom kontrolnym i nadzorczym, organom egzekucyjnym, firmom kurierskim, które będą dostarczać przesyłki do Klientów, kancelariom prawnym, którym Bilet Serwis zleci prowadzenie postępowania. Dane Klientów mogą być przekazywane do państwa trzeciego w związku z prowadzonymi działaniami na portalach społecznościowych, w związku z tworzeniem profili przy wykorzystaniu Google Analytics oraz w związku z wysyłką mailingu informacyjnego.
5. W trakcie epidemii wirusa SARS-CoV-2 dane osobowe Klientów mogą być przekazywane Organizatorom wydarzeń w celu udostępnienia Głównemu Inspektoratowi Sanitarnemu i służbom porządkowym w celu umożliwienia kontaktu z uczestnikami wydarzenia po jego

6. Okres przetwarzania danych osobowych Klientów jest uzależniony od celu w jakim dane są przetwarzane. Okres przez który dane osobowe będą przechowywane jest obliczany w oparciu o następujące kryteria: przepisy prawa, które mogą obligować Bilet Serwis do przetwarzania danych przez określony czas, okres, który jest niezbędny do obrony interesów Bilet Serwis , okres na jaki została udzielona zgoda.
7. Użytkownik i Klient mają prawo do: żądania dostępu do danych osobowych ich dotyczących, sprostowania tych danych, żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, w tym poprzez przedstawienie dodatkowego oświadczenia, usunięcia ich danych lub ograniczenia ich przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania ich danych osobowych, przeniesienia ich danych osobowych.
8. Użytkownik i Klient mają prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, której dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcie wyrażenia zgody przykładowo odbywa się poprzez zmianę ustawień przeglądarki.
9. W przypadku wątpliwości co do prawidłowości przetwarzania danych osobowych przez Bilet Serwis klienci mają prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
10. Bilet Serwis jest zbiorem systemów służących do zautomatyzowanego podejmowania decyzji. Następujące decyzje są podejmowane w sposób zautomatyzowany: profilowanie wykonywane jest w oparciu o posiadane dane, w szczególności takie jak: dane dotyczące świadczonych usług, dane transmisyjne, dane o lokalizacji, informacje pozyskane na pomocą tzw. plików cookies. Te informacje posłużą do konstruowania ofert dopasowanych do potrzeb Klientów, w szczególności preferencji, miejsca pobytu, zainteresowań, poprzednich zakupów.
11. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych prosimy kierować na adres Administratora z dopiskiem "Dane osobowe".

## §17

### Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 4.05.2021 roku.
2. Pośrednik biletowy zastrzega sobie prawo do dokonywania zmiany niniejszego Regulaminu z przyczyn prawnych lub organizacyjnych. O treści zmian każdy Użytkownik zostanie poinformowany przez umieszczenie w Serwisie internetowym wiadomości o zmianie Regulaminu oraz utrzymanie tej informacji na stronie Serwisu internetowym przez okres co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych. Zmiany wchodzi w życie w terminie podanym wraz z informacją o zmianie Regulaminu.
3. Niniejszy Regulamin dostępny jest nieodpłatnie na stronie internetowej Pośrednika biletowego pod adresem [www.biletserwis.pl](http://www.biletserwis.pl) oraz w siedzibie Pośrednika biletowego. Użytkownicy mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza

przyczyn technicznych i nie ponosi z tego tytułu odpowiedzialności wobec Użytkowników ani Klientów z przyczyn leżących po stronie osób trzecich (w tym operatorów sieci telekomunikacyjnych) ani spowodowanych działaniami siły wyższej.

5. Uznanie jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu lub jego części za nieważne lub niewykonalne, nie wpływa na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu.
6. Niniejszy Regulamin sporządzony został zgodnie z prawem polskim i wyłącznie to prawo winno być stosowane do jego interpretacji, w szczególności w przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, a także w sytuacji sporu mającego za przedmiot postanowienia niniejszego Regulaminu.
7. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych w wyniku stosowania niniejszego Regulaminu zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Pośrednika biletowego.
8. Wszelkie pytania i wnioski dotyczące Serwisu należy kierować do Pośrednika biletowego na adres e-mail: [info@biletserwis.pl](mailto:info@biletserwis.pl).

## Bilet Serwis

- O nas
- Dla organizatorów
- Karta podarunkowa
- Zamówienia grupowe



## Pomoc

- Formularz kontaktowy
- Osoby z niepełnosprawnościami
- FAQ
- Kupno biletu
- Metody płatności i dostawy
- Regulamin i warunki zakupu
- Polityka Prywatności

## Pozostań w kontakcie

Chcesz otrzymywać informacje o najbliższych wydarzeniach na swój email?



**BILET  
SERWIS**

 Szukaj

 Koszyk

 Moje konto

---

© 2024 biletserwis.pl

[Zmień preferencje cookies](#)