

# 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. Kazimierzowska 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 polski 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 prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, posiadającą zdolność do czynności prawnych, 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** - oznacza bilet generowany w systemie informatycznym Serwisu, uprawniający po jego wydrukowaniu do wstępu na Imprezę po spełnieniu warunków określonych w niniejszym Regulaminie i regulaminie poszczególnych Imprez. Bilet elektroniczny nie jest dostarczany Klientowi przez Organizatora. Klient samodzielnie drukuje Bilet elektroniczny w Serwisie.

**Impreza** - 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).

**Kwota należności** - jest to kwota, którą Klient powinien ostatecznie zapłacić po skutecznym złożeniu zamówienia Biletu. Na kwotę składają się cena Biletu, Opłata serwisowa oraz ewentualny koszt wysyłki fv według opcji wybranej przez Klienta.

**Opłata serwisowa** - opłata należna z tytułu korzystania przez Klienta z Systemu na stronie Serwisu w wysokości 3% sumy cen zamówionych Biletów.

## §2. Zasady ogólne:

1. Serwis skierowany jest do Konsumentów oraz Przedsiębiorców, którzy chcą dokonać zakupu Biletu elektronicznego na Imprezy organizowane przez Organizatora za pośrednictwem Internetu. Osoby, które chcą dokonać zakupu biletu na Imprezę w formie tradycyjnego dokumentu, płacąc za niego przy odbiorze: gotówką, kartą płatniczą lub kartą kredytową powinni udać się do najbliższych Punktów stacjonarnych.
2. Korzystanie z Serwisu wymaga spełnienia poniższych warunków technicznych:

- połączenia z siecią Internet (przewodowego lub bezprzewodowego),
- przeglądarki internetowej umożliwiającej dostęp do zawartości Serwisu.

### §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. Klient ponosi odpowiedzialność za szkody spowodowane ujawnieniem ich przez Klienta osobom trzecim. Klient korzystający z loginu i hasła posiada możliwość aktualizacji swoich danych podanych przy rejestracji. Odpowiedzialność za brak aktualizacji danych ponosi Klient. 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. Zapłata kartą płatniczą następuje za pomocą systemu eCard, na zasadach określonych przez administratora systemu eCard Spółka Akcyjna z siedzibą w Gdańsku (80-387 Gdańsk), przy ulicy Arkońskiej 11.
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, MasterCard Electronic.  
Uwaga! Podanie błędnych danych karty płatniczej spowoduje odrzucenie zapytania przez system. Z chwilą dokonania rezerwacji Klient wyraża zgodę na obciążenie swojej karty przez system.  
Uwaga! Informujemy, że system nie ma wpływu na moment obciążenia rachunku posiadacza karty. Informujemy również, 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. W przypadku, gdy waluta rozliczeniowa karty płatniczej nie jest walutą polską, wskutek przeliczenia i różnic kursowych między bankami kwota pobrana może nieznacznie różnić się od ceny zakupionego towaru zgodnie z regulacjami obowiązującymi w banku płacącego.
5. Wybierając formę płatności "Masterpass" oraz "[zamów bilet(y) i zapłać]", Klient zostaje przeniesiony na stronę Masterpass celem zarejestrowania karty i założenia portfela lub dokonania płatności uprzednio zarejestrowanym portfelem Masterpass.
6. Płatności przelewem powinny być dokonywane na rachunek:  
Alter Art. Festival Sp. z o.o.  
adres: ul. Kazimierzowska 14, 02-589 Warszawa  
w banku: Raiffeisen Bank Polska S.A.,  
numer rachunku: 23 1750 0009 0000 0000 1090 0638.

Na poleceniu przelewu należy wskazać tytuł płatności w następujący sposób: "Numer zamówienia, imię i nazwisko Klienta".  
Uwaga! W przypadku płatności przelewem na konto Organizatora, płatność powinna nastąpić w terminie 2 dni roboczych od momentu dokonania zamówienia. Nie dotrzymanie tego terminu oznacza anulację zamówienia. Nie wyklucza to dokonania nowego zamówienia na zasadach ogólnych.

#### **§4. Wydruk Biletu elektronicznego:**

1. Klient może dokonać 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 wydruku Biletu elektronicznego.
2. Wstęp na Imprezę będzie możliwy po okazaniu przy wejściu na Imprezę wydrukowanego w Serwisie Biletu elektronicznego i dowodu tożsamości ze zdjęciem.
3. W przypadku, gdy Bilet elektroniczny ucieleśnia więcej niż jeden bilet wstępu na Imprezę, wszystkie zainteresowane osoby obowiązane są do równoczesnego z właścicielem Biletu elektronicznego wstępu na Imprezę. Uwaga! Kod paskowy znajdujący się na Bilecie elektronicznym musi zostać poprawnie i w całości wydrukowany. W przypadku błędnego wydruku, należy go ponowić. W przypadku nieudanych kolejnych prób nieprawidłowości w wydrukowanym kodzie paskowym powinny być zgłoszone na adres: sklep@alterart.pl
4. Organizator informuje, iż unikalny kod znajdujący się na każdym Bilecie elektronicznym upoważnia do wstępu na Imprezę (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 Imprezę (wymiany Biletu elektronicznego na identyfikator). W takim wypadku Organizator nie ponosi odpowiedzialności względem nabywcy Biletu elektronicznego.

#### **§5. Bilety w ofercie "FAN TIX" oraz bilety w ofercie "EARLY BIRD TICKETS":**

1. W przypadku Imprezy Open'er Festival Organizator może udostępnić w Serwisie możliwość zakupu biletu Early Bird oraz biletu Fan Tix na specjalnych zasadach opisanych poniżej.
2. Bilet Fan Tix jest imiennym biletem czterodniowym (uprawniającym do wstępu na Imprezę w każdym dniu jej trwania), albo imiennym biletem 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. 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 Imprezę z Klientem, którego dane osobowe figurują na bilecie.
6. Early Bird jest biletem jednodniowym (uprawniającym do wstępu na Imprezę w 1 dniu), jednak za dodatkową Cenę może on zostać rozszerzony na pozostałe dni Imprezy lub na dodatkowe usługi związane z Imprezą (np. pole namiotowe).
7. Bilety Early Bird sprzedawane są wyłącznie w formie Biletów elektronicznych i wyłącznie za pośrednictwem Serwisu.
8. Każdy Klient może nabyć najwyżej 4 (cztery) bilety Early Bird.
9. Terminy dostępności biletów Early Bird, ostateczne terminy kiedy możliwe jest ich rozszerzenie oraz Ceny za takie rozszerzenie podlegają ogłoszeniu w Serwisie.
10. Niedokonanie przez Klienta rozszerzenia Biletu Early Bird w stosownym terminie jest równoznaczne z utratą prawa do jego rozszerzenia. W takim wypadku zakupiony Bilet traktowany jest jak standardowy bilet jednodniowy na pierwszy dzień Imprezy.
11. Klient ma możliwość wydruku Biletu Early Bird po upływie maksymalnie 3 dni roboczych od zaksięgowania dodatkowej Ceny za jego rozszerzenie na rachunku bankowym przy płatności przelewem bankowym lub od dnia dokonania płatności kartą płatniczą. Po upływie terminu kiedy możliwe jest rozszerzenie Biletu Early Bird Klient może dokonać jego wydruku jako biletu jednodniowego bez uiszczania dodatkowej Ceny.
12. Bilety Early Bird będące biletami jednodniowymi uprawniają do wstępu na Imprezę w jej pierwszym dniu. Zmiana dnia wstępu na Imprezę możliwa jest po uzgodnieniu z Organizatorem. W tej sprawie należy kontaktować się z Organizatorem za pomocą poczty e-mail pod adresem [sklep@alterart.pl](mailto:sklep@alterart.pl)
13. Ilość biletów dostępnych w ofercie Early Bird oraz w ofercie Fan Tix jest ograniczona i podlega ogłoszeniu w Serwisie, a także za pośrednictwem serwisu internetowego Imprezy Open'er Festival znajdującego się w domenie [opener.pl](http://opener.pl)
14. W pozostałym zakresie do biletów Early Bird i biletów Fan Tix mają zastosowanie postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące standardowych Biletów elektronicznych.

#### **§6. Odstąpienie od umowy:**

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).

#### **§7. Ochrona danych osobowych:**

1. Klient dokonując rejestracji w Serwisie wyraża zgodę na gromadzenie i przetwarzanie przez Organizatora danych osobowych podanych w formularzu w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101 poz. 926 z zm.) wyłącznie w celu realizacji zamówień w Serwisie.
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 zgłoszeniowym.
3. Klientowi przysługuje prawo do wglądu do treści podanych danych osobowych oraz ich poprawiania, a także żądania usunięcia danych.

#### **§8. 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) nie wykorzystywać Serwisu w celu dokonania nieprawdziwych lub fałszywych rezerwacji, ani jakichkolwiek innych czynów niedozwolonych.
2. Organizator ma prawo odmówić sprzedaży Biletu elektronicznego w przypadku, gdy Klient narusza postanowienia Regulaminu.
3. Organizator ostrzega, że o działaniach mających znamiona czynu zagrożonego przez ustawę (hacking, oszustwo itp.) będą informowane właściwe organy ochrony prawa, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkody na drodze cywilnej.

#### **§9. 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, faksem na numer (022) 848 61 15 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 21 dni od dnia jej doręczenia.

3. Przedsiębiorcy przysługuje prawo złożenia pisemnej reklamacji, która powinna być wysłana na adres Organizatora 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. Klient 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 21 dni.
4. Regulaminy poszczególnych Imprez oraz dodatkowe regulaminy zakupu biletów na poszczególne Imprezy 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 Imprezy oraz regulamin zakupu biletów na poszczególne Imprezy.
5. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronach transakcyjnych Serwisu.
6. 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.
7. W przypadku nie uznania przez Organizatora reklamacji złożonej przez Konsumenta, może on zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich oraz miejskich lub powiatowych rzeczników praw konsumentów.

Warszawa, dnia 20.09.2017 r.

Organizator