PROJEKT

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO I SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE

Zakres dokumentu: Regulamin dotyczy wyłącznie korzystania ze sklepu internetowego oraz zawierania na odległość umów sprzedaży biletów i stanowi w tym zakresie ogólne warunki umów dla sprzedaży biletów oraz regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w tym zakresie. Regulamin nie określa zasad pobytu, bezpieczeństwa ani udziału w samych wydarzeniach, na które kupowane są bilety i które regulują odrębne dokumenty.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego prowadzonego przez EXPO-Łódź Sp. z o.o., składania zamówień na bilety, dokonywania płatności, dostarczania biletów elektronicznych, wystawiania dokumentów sprzedaży, odstępowania od umów w tym zakresie , dokonywania zwrotów oraz składania reklamacji dotyczących sprzedaży biletów online.

2. Sprzedawcą i usługodawcą prowadzącym Sklep jest EXPO-Łódź Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy al. Politechniki 4, 93-590 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000069123, NIP 725-000-55-16, REGON 001412609, dalej: „Sprzedawca”.

3. Kontakt ze Sprzedawcą jest możliwy:

a) pocztą elektroniczną: info@expo-lodz.pl;

b) telefonicznie: +48 42 636 29 83;

c) pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy.

4. Za pośrednictwem Sklepu mogą być sprzedawane bilety na targi, wystawy, kongresy, konferencje, szkolenia, warsztaty, seminaria, pokazy, spotkania branżowe oraz inne wydarzenia wskazane w aktualnej ofercie Sklepu.

5. Szczegółowe informacje dotyczące danego wydarzenia i konkretnego biletu, w szczególności nazwa, termin, miejsce lub formuła online, cena, zakres uprawnień, ograniczenia oraz wskazanie organizatora wydarzenia, są zamieszczane w opisie oferty przed złożeniem zamówienia.

6. Regulamin nie określa zasad udziału w wydarzeniu, zachowania na jego terenie, bezpieczeństwa, kontroli wejścia ani odpowiedzialności uczestników. W tym zakresie zastosowanie mają odrębny regulamin wydarzenia, regulamin obiektu lub inne zasady wskazane w opisie biletu.

7. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w formie umożliwiającej jego pobranie, zapisanie i odtworzenie. Klient jest zobowiązany zapoznać się z nim przed złożeniem zamówienia.

§ 2. Definicje

1. Sklep - serwis internetowy prowadzony przez Sprzedawcę, za pośrednictwem którego można nabywać bilety online, działający pod adresem strony: https://lomot.exposupport.pl/shop

2. Klient - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna składająca zamówienie w Sklepie.

3. Konsument - osoba fizyczna dokonująca zakupu niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

4. Uczestnik - osoba uprawniona do skorzystania z biletu, którą może być Klient albo inna osoba wskazana przez Klienta.

5. Bilet - elektroniczne albo papierowe potwierdzenie uprawnienia do udziału w wydarzeniu na warunkach wskazanych w ofercie.

6. Wydarzenie - targi, wystawa, kongres, konferencja, szkolenie, warsztat, seminarium, pokaz lub inne wydarzenie, na które Bilet jest oferowany w Sklepie.

7. **Zamówienie -** oświadczenie Klienta zmierzające do zawarcia za pośrednictwem Sklepu umowy sprzedaży jednego lub większej liczby Biletów.
8. **Operator Płatności -** podmiot obsługujący płatność elektroniczną, jak dostawca usług płatniczych wskazany Klientowi w toku składania Zamówienia.

§ 3. Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Sprzedawca świadczy drogą elektroniczną usługi polegające na udostępnieniu Sklepu, formularza Zamówienia, informacji o ofercie oraz elektronicznej obsługi zawarcia umowy sprzedaży Biletu.

2. Korzystanie ze Sklepu i formularza Zamówienia jest nieodpłatne. Klient ponosi jedynie koszty dostępu do internetu zgodnie z umową zawartą ze swoim dostawcą usług telekomunikacyjnych oraz cenę wybranych Biletów i ujawnione przed zakupem opłaty dodatkowe.

3. Do korzystania ze Sklepu niezbędne są:

a) urządzenie z dostępem do internetu;

b) aktualna przeglądarka internetowa obsługująca standardowe mechanizmy stron internetowych;

c) aktywny adres poczty elektronicznej;

d) w przypadku płatności online - dostęp do wybranej metody płatności.

4. Klient jest zobowiązany korzystać ze Sklepu zgodnie z prawem i dobrymi obyczajami oraz nie dostarczać treści bezprawnych, szkodliwego oprogramowania ani danych naruszających prawa osób trzecich.

5. Umowa o świadczenie usługi formularza Zamówienia zostaje zawarta na czas niezbędny do złożenia Zamówienia i ulega rozwiązaniu z chwilą zakończenia procesu zakupowego albo jego przerwania przez Klienta.

6. Sprzedawca może okresowo ograniczyć dostępność Sklepu ze względu na konserwację, aktualizacje, awarie lub względy bezpieczeństwa. W miarę możliwości planowane przerwy są komunikowane z wyprzedzeniem.

§ 4. Składanie Zamówienia i zawarcie umowy

1. Zamówienia można składać przez całą dobę, z zastrzeżeniem przerw technicznych oraz terminu zakończenia sprzedaży określonego dla danego Biletu.

2. W celu złożenia Zamówienia Klient:

a) wybiera Wydarzenie, rodzaj i liczbę Biletów;

b) zapoznaje się z opisem oferty, ceną i zakresem uprawnień;

c) podaje wymagane dane Klienta i, jeżeli jest to konieczne, dane Uczestnika;

d) wybiera metodę płatności;

e) akceptuje Regulamin i wymagane informacje;

f) zatwierdza Zamówienie przyciskiem jednoznacznie wskazującym obowiązek zapłaty.

3. Przed zatwierdzeniem Zamówienia Klient ma możliwość sprawdzenia i poprawienia wprowadzonych danych, rodzaju i liczby Biletów oraz łącznej ceny.

4. Klient jest zobowiązany podać dane prawdziwe, aktualne i kompletne. Sprzedawca nie odpowiada za skutki podania błędnego adresu e-mail, nieprawidłowych danych do faktury albo innych danych uniemożliwiających prawidłową realizację Zamówienia.

5. Informacja o Bilecie zamieszczona w Sklepie stanowi zaproszenie do zawarcia umowy. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą przesłania Klientowi potwierdzenia przyjęcia Zamówienia do realizacji, a jeżeli oferta wymaga uprzedniego opłacenia Zamówienia - z chwilą potwierdzenia skutecznej płatności.

6. Potwierdzenie zawarcia umowy, Regulamin oraz Bilet są przekazywane na adres e-mail wskazany w Zamówieniu lub udostępniane w inny sposób opisany w toku zakupu.

7. Sprzedawca może odmówić realizacji Zamówienia i anulować Zamówienie, jeżeli:

a) sprzedaż danego Biletu została zakończona albo wyczerpano jego pulę;

b) płatność nie została dokonana w wymaganym terminie;

c) Zamówienie zawiera dane oczywiście nieprawidłowe lub niekompletne;

d) wystąpił oczywisty błąd techniczny lub cenowy, który Klient mógł rozsądnie rozpoznać;

e) Zamówienie zostało złożone z naruszeniem prawa lub Regulaminu.

8. W przypadku odmowy i anulowania realizacji opłaconego Zamówienia Sprzedawca zwraca otrzymaną płatność, chyba że Strony uzgodnią inne zgodne z prawem rozwiązanie.

§ 5. Ceny, płatności i faktury

1. Ceny Biletów są podawane w złotych polskich. Cena oferowana Konsumentowi jest ceną brutto, obejmującą należne podatki. Wszystkie obowiązkowe opłaty dodatkowe są wskazywane przed złożeniem Zamówienia.

2. Jeżeli oferta jest skierowana wyłącznie do przedsiębiorców i cena jest prezentowana jako netto, informacja ta jest oznaczona jednoznacznie, a należny podatek VAT jest doliczany zgodnie z obowiązującymi przepisami.

3. Dostępne metody płatności są prezentowane w Sklepie. Płatności elektroniczne mogą być obsługiwane przez Operatora Płatności na zasadach określonych przez ten podmiot.

4. Za moment dokonania płatności uznaje się moment otrzymania przez Sprzedawcę lub system sprzedażowy potwierdzenia jej prawidłowej realizacji.

5. Nieopłacone Zamówienie może zostać automatycznie anulowane po upływie terminu wskazanego w toku zakupu.

6. Kody rabatowe, promocje i bilety ulgowe obowiązują na zasadach przedstawionych w ofercie i mogą podlegać ograniczeniom czasowym, ilościowym albo podmiotowym.

7. Faktura jest wystawiana zgodnie z obowiązującymi przepisami na podstawie danych podanych przez Klienta. Klient powinien zaznaczyć żądanie otrzymania faktury i podać prawidłowe dane w toku składania Zamówienia, jeżeli Sklep udostępnia taką możliwość.

§ 6. Dostarczenie i korzystanie z Biletu

1. Bilet elektroniczny jest dostarczany na adres e-mail wskazany przez Klienta podczas składania Zamówienia, w postaci wiadomości zawierającej link do pobrania Biletu w formacie PDF. Dostarczenie Biletu następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez Sprzedawcę lub system sprzedażowy od Operatora Płatności potwierdzenia dokonania płatności, nie później jednak niż w terminie 15 minut od otrzymania takiego potwierdzenia. W wyjątkowych przypadkach wynikających z awarii systemów teleinformatycznych lub innych przyczyn niezależnych od Sprzedawcy termin ten może ulec wydłużeniu. W przypadku nieotrzymania Biletu Klient powinien zgłosić ten fakt Sprzedawcy na dane kontaktowe wskazane w § 1 ust. 3.

2. Klient powinien niezwłocznie po otrzymaniu Biletu sprawdzić zgodność Wydarzenia, terminu, rodzaju Biletu i danych Uczestnika z treścią Zamówienia. Nieprawidłowości należy zgłosić Sprzedawcy bez zbędnej zwłoki.

3. Bilet zawierający kod QR, kod kreskowy, numer lub inny identyfikator jest dokumentem unikalnym. Klient powinien zabezpieczyć go przed skopiowaniem, utratą lub udostępnieniem osobie nieuprawnionej.

4. Sprzedawca nie odpowiada za wykorzystanie prawidłowo dostarczonego Biletu przez osobę trzecią, jeżeli nastąpiło to wskutek udostępnienia lub niezabezpieczenia Biletu przez Klienta albo Uczestnika, z zastrzeżeniem odpowiedzialności wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów.

5. Bilet może być imienny, ulgowy, branżowy albo niezbywalny, jeżeli wynika to wyraźnie z opisu oferty. Zasady zmiany danych Uczestnika lub przeniesienia Biletu są każdorazowo wskazywane przy danym Bilecie.

6. Szczegółowe zasady wykorzystania Biletu przy wejściu na Wydarzenie wynikają z opisu oferty oraz odrębnego regulaminu Wydarzenia lub obiektu.

§ 7. Odstąpienie od umowy i rezygnacja Klienta

1. Konsumentowi zawierającemu umowę na odległość co do zasady przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni, chyba że w odniesieniu do danego Biletu zachodzi ustawowe wyłączenie tego prawa.

2. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach określonych w przepisach prawa, w szczególności w odniesieniu do usług związanych z wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień albo okres świadczenia usługi.

3. W przypadku Biletów na kongresy, konferencje, szkolenia, warsztaty i inne Wydarzenia, których kwalifikacja prawna może być odmienna, informacja o przysługiwaniu albo wyłączeniu prawa odstąpienia jest podawana Klientowi przed złożeniem Zamówienia.

4. Jeżeli prawo odstąpienia przysługuje, Konsument może złożyć Sprzedawcy jednoznaczne oświadczenie pocztą elektroniczną na adres info@expo-lodz.pl albo pisemnie na adres siedziby. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

5. Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta wykonanie usługi ma rozpocząć się przed upływem terminu odstąpienia, Sprzedawca przekazuje wymagane prawem informacje i odbiera wymagane oświadczenia. Po całkowitym wykonaniu usługi Konsument może utracić prawo odstąpienia w przypadkach przewidzianych prawem.

6. Niezależnie od ustawowego prawa odstąpienia Sprzedawca może wprowadzić dla określonego Biletu dobrowolne zasady rezygnacji, wymiany lub zwrotu. Zasady te są wskazywane w opisie oferty i nie ograniczają praw wynikających z przepisów.

7. Niewykorzystanie prawidłowo dostarczonego Biletu z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Uczestnika nie stanowi samoistnej podstawy do zwrotu ceny, chyba że oferta, odrębne warunki albo przepisy prawa stanowią inaczej.

8. Postanowienia dotyczące Konsumenta stosuje się również, w zakresie przewidzianym prawem, do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego.

§ 8. Odwołanie, zmiana terminu lub istotna zmiana Wydarzenia

1. W przypadku odwołania Wydarzenia Klientowi przysługuje zwrot ceny Biletu oraz obowiązkowych opłat pobranych przez Sprzedawcę przy zakupie, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów.

2. W przypadku zmiany terminu Wydarzenia Bilet zachowuje ważność na nowy termin, chyba że w komunikacie wskazano inaczej. Klient, który nie akceptuje nowego terminu, może wystąpić o zwrot ceny Biletu w terminie wskazanym przez Sprzedawcę, nie krótszym niż 14 dni od przekazania informacji o zmianie.

3. Jeżeli nastąpi istotna zmiana miejsca, formuły albo zakresu świadczenia objętego Biletem, Sprzedawca informuje Klienta o przysługujących mu rozwiązaniach, odpowiednich do charakteru zmiany, w tym o możliwości zachowania Biletu, wymiany albo zwrotu ceny.

4. Zmiana programu, godzin poszczególnych punktów, prelegentów, wystawców lub prowadzących nie stanowi automatycznie podstawy do zwrotu, chyba że prowadzi do istotnej zmiany świadczenia objętego konkretnym Biletem albo oferta wyraźnie stanowi inaczej.

5. Zwrot jest dokonywany bez zbędnej zwłoki, co do zasady przy użyciu tej samej metody płatności, którą zastosował Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób albo wykonanie zwrotu wymaga podania numeru rachunku bankowego.

6. Jeżeli sprzedaż lub płatność była obsługiwana przez zewnętrznego operatora, techniczna realizacja zwrotu może następować za jego pośrednictwem.

§ 9. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące działania Sklepu, procesu składania Zamówienia, płatności, dostarczenia Biletu, prawidłowości rozliczenia albo obsługi zwrotu można składać:

a) pocztą elektroniczną na adres: info@expo-lodz.pl;

b) pisemnie na adres: EXPO-Łódź Sp. z o.o., al. Politechniki 4, 93-590 Łódź.

2. Reklamacja powinna zawierać dane pozwalające zidentyfikować Klienta, numer Zamówienia lub Biletu, opis nieprawidłowości, oczekiwany sposób rozwiązania oraz dane kontaktowe do udzielenia odpowiedzi.

3. Brak numeru Zamówienia nie pozbawia prawa do złożenia reklamacji, jeżeli transakcję można zidentyfikować na podstawie innych danych.

4. Sprzedawca rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, co do zasady nie później niż w terminie 14 dni od jej otrzymania. O przedłużeniu rozpatrywania reklamacji i przyczynach tej sytuacji Klient będzie informowany niezwłocznie, Odpowiedź jest przekazywana na trwałym nośniku, w szczególności pocztą elektroniczną.

5. Reklamacje dotyczące przebiegu Wydarzenia, zachowania jego uczestników, bezpieczeństwa lub zasad obowiązujących na terenie wydarzenia są rozpatrywane na podstawie odrębnego regulaminu Wydarzenia lub obiektu i nie stanowią reklamacji dotyczącej funkcjonowania Sklepu.

6. Jeżeli zgłoszenie dotyczy wyłącznie usługi świadczonej przez Operatora Płatności, Sprzedawca może wskazać Klientowi właściwy sposób kontaktu z tym podmiotem, nie uchylając się od obowiązków, które zgodnie z prawem obciążają Sprzedawcę.

§ 10. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych przez Sprzedawcę w związku z korzystaniem ze Sklepu i realizacją Zamówienia jest EXPO-Łódź Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy al. Politechniki 4, 93-590 Łódź.

2. Kontakt w sprawach dotyczących danych osobowych jest możliwy pod adresem info@expo-lodz.pl, a z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem expo-iod@armsafield.com.

3. Dane są przetwarzane w szczególności w celu obsługi Zamówienia, zawarcia i wykonania umowy, dostarczenia Biletu, obsługi płatności, wystawienia dokumentów księgowych, rozpatrzenia reklamacji, realizacji zwrotów, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz wykonania obowiązków prawnych Sprzedawcy.

4. Dane mogą być przekazywane podmiotom wspierającym obsługę sprzedaży, w szczególności dostawcom Sklepu i hostingu, Operatorom Płatności, dostawcom poczty elektronicznej, podmiotom księgowym oraz podmiotom uprawnionym na podstawie prawa.

5. Jeżeli Operator Płatności lub inny dostawca działa jako odrębny administrator danych, przekazuje Klientowi własną informację dotyczącą przetwarzania danych.

6. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych, okresów ich przechowywania oraz praw osób, których dane dotyczą, zawiera Polityka prywatności Sprzedawcy dostępna na stronie internetowej EXPO-Łódź.

7. Zgoda na otrzymywanie informacji marketingowych jest dobrowolna i odrębna od akceptacji Regulaminu oraz zawarcia umowy sprzedaży Biletu.

§ 11. Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów

1. Konsument może korzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń na zasadach określonych w obowiązujących przepisach.

2. Informacje o dostępnych procedurach i podmiotach uprawnionych do prowadzenia postępowań są dostępne między innymi u miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

3. Skorzystanie z pozasądowej procedury jest dobrowolne i wymaga zgody obu stron, jeżeli przepisy właściwe dla danej procedury nie stanowią inaczej.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. Do umów zawieranych za pośrednictwem Sklepu stosuje się prawo polskie, z zastrzeżeniem ochrony przyznanej Konsumentowi przez bezwzględnie obowiązujące przepisy właściwego prawa.

2. Spory są rozstrzygane przez sąd właściwy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Regulamin nie narzuca Konsumentowi właściwości sądu mniej korzystnej niż wynikająca z prawa.

3. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne albo bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.

4. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w związku ze zmianą prawa, funkcjonalności Sklepu, metod płatności, sposobu dostarczania Biletów albo danych Sprzedawcy.

5. Do Zamówienia stosuje się wersję Regulaminu zaakceptowaną przez Klienta przy jego składaniu. Zmiana Regulaminu nie narusza praw nabytych na podstawie wcześniej zawartych umów.

6. Regulamin wchodzi w życie z dniem wskazanym przy jego publikacji w Sklepie.