

**TAURON**

ARENA KRAKÓW



**ARENA**KRAKÓW S.A.

**REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO**

TAURON ARENY KRAKÓW

ZATWIERDZONY 20 WRZEŚNIA 2022 ROKU

## §1 Definicje

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **Regulamin** – niniejszy regulamin, stanowiący równocześnie regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, zgodnie z przepisem art. 2 pkt 4 i art. 8 ust. 1 pkt 1 UŚUDE.
2. **Portal** – portal/platforma/internetowy system dystrybucji Produktów oraz opłat za Blankiet biletowy działający pod domeną sklep.arenakrakow.pl, dostarczany przez przedsiębiorcę prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą: Paweł Simka Visualnet.pl (NIP: 6482489680), za pomocą którego Arena Kraków S.A. prowadzi dystrybucję Produktów oraz opłat za Blankiet biletowy.
3. **Arena Kraków S.A.** – spółka Arena Kraków S.A. z siedzibą przy ul. Lema 7, 31-571 Kraków; wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000146404, kapitał zakładowy 196 337 000,00 zł (w całości wpłacony) NIP 676-170-38-53, REGON: 351143147.
4. **Bilet** – elektroniczny dokument upoważniający do skorzystania z zakupionego Produktu tylko w dniu wybranego Wydarzenia lub Zwiedzania stanowiący potwierdzenie Umowy zawartej między Areną Kraków S.A. a Klientem. Bilet jest generowany w formie elektronicznej jako plik w formacie PDF.
5. **Blankiet biletowy** – blankiet pobrany przy wjeździe na Parking z automatu znajdującego się przed szlabanem wjazdowym, w dni w których nie odbywa się Wydarzenie.
6. **Pakiet VIP** – Bilet upoważniający do wejścia na dane Wydarzenie, zgodnie z wybraną ofertą (z dostępem do Łoży lub sama trybuna bez dostępu do Łoży). Wejściówka jest generowana w formie elektronicznej jako plik w formacie PDF lub w formie wydruku i stanowi potwierdzenie Umowy zawartej między Areną Kraków S.A a Klientem.
7. **Zwiedzanie** – zwiedzanie TAURON Areny Kraków z przewodnikiem, na które dostępne są Bilety za pośrednictwem Portalu.
8. **Produkt/y** – wjazd na Parking w dniu Wydarzenia lub Pakiet VIP albo Zwiedzanie.
9. **Potwierdzenie zapłaty za Parking** – informacja potwierdzająca dokonanie zapłaty za Blankiet biletowy przesyłana na wskazany przez Klienta adres email stanowiąca potwierdzenie Umowy zawartej między Areną Kraków S.A a Klientem.
10. **Parking** – parking zlokalizowany na terenie TAURON Areny Kraków – Obiektu zarządzanego przez Arenę Kraków S.A.
11. **Wydarzenie** – koncert, spektakl lub każde inne wydarzenie o charakterze kulturalnym, rozrywkowym lub sportowym organizowane przez Organizatora w TAURON Arenie Kraków, na które dostępne są Bilety za pośrednictwem Portalu.
12. **Organizator** – podmiot będący organizatorem Wydarzenia.
13. **Opłata serwisowa** – opłata naliczana każdorazowo w przypadku zakupu Produktów. Wysokość opłaty ustalana jest dla każdego Produktu indywidualnie, a jej wartość podana jest w podsumowaniu zamówienia.
14. **Koszty wysyłki** – doliczane do zamówienia Pakietu VIP w przypadku Wydarzeń, na które Organizator nie przewiduje biletów elektronicznych. Wysokość kosztów przesyłki uzależniona jest od ilości wysyłanych biletów i zostanie podana każdorazowo w podsumowaniu Zamówienia.
15. **Interaktywny plan widowni** – plan rozmieszczenia dostępnych łóż VIP na Wydarzenie pozwalający na dokonanie wyboru lokalizacji łoży.
16. **Interaktywny plan miejsc w łoży VIP** – plan rozmieszczenia foteli VIP w łoży VIP wybranej z Interaktywnego planu widowni.
17. **Faktura** – faktura w formie elektronicznej wystawiana i przesyłana na adres mailowy wskazany przez Klienta w ramach procesu zakupu Produktów dla podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą i na żądanie dla osoby fizycznej nieprowadzącej działalności.

18. **Klient** – osoba fizyczna (w tym konsument oraz Przedsiębiorca o statusie Konsumenta – zgodnie z obowiązującym przepisami), osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której właściwa ustawa przyznaje zdolność prawną – nabywająca Bilet za pomocą Portalu.
19. **Umowa** – na mocy której Arena Kraków S.A. przenosi na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie na Klienta własność Biletu, zależnie od rodzaju złożonego zamówienia, natomiast Klient zobowiązuje się do zapłaty ceny; a ponadto równocześnie strony zawierają umowę o dostarczanie treści cyfrowych, w rozumieniu przepisu art. 2 pkt 5 UPK, zgodnie z którym przez treść cyfrową należy rozumieć dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej.
20. **UPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jednolity Dz. U. z 2021 poz. 2105 z późn. zm.).
21. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)
22. **UŚUDE** – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity Dz. U. z 2020 poz. 344 z późn. zm.).
23. **Operator Płatności** – spółka pod firmą: PayPro Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań), numer w KRS: 0000347935, numer identyfikacji podatkowej: 7792369887, REGON: 301345068, kapitał zakładowy (wpłacony w całości) w wysokości: 5 476 300 zł (słownie: pięć milionów czterysta siedemdziesiąt sześć tysięcy trzysta złotych zero groszy), a także wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, pod numerem: IP24/2014 (data wpisu: 10 czerwca 2014 roku), prowadząca serwis płatniczy pn.: [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl)

## §2

### Zakres obowiązywania Regulaminu

1. Regulamin dotyczy wszystkich Umów zawartych za pośrednictwem Portalu.
2. Korzystanie z Portalu jest jednoznaczne z akceptacją Regulaminu. Regulamin jest udostępniany Klientowi przed zawarciem Umowy. Klient nie ma prawa zamieszczać i dostarczać treści o charakterze bezprawnym, w szczególności mogących naruszać dobra osobiste innych osób, a także podejmować działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Portalu.
3. Klient potwierdza zapoznanie się z Regulaminem, poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w Portalu podczas składania zamówienia.
4. Regulamin został przygotowany zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 1 UŚUDE oraz celem spełnienia obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, które Arena Kraków S.A. jako przedsiębiorca jest zobowiązany przekazać na podstawie art. 12 ust. 1 UPK.

## §3

### Proces zakupu

1. W celu dokonania zakupu Produktów Klient dokonuje wyboru jego rodzaju dostępnego w Portalu, a następnie w przypadku:
  - 1) wyboru Biletu na Parking dostępny na Wydarzenie, Klient:
    - a) dokonuje wyboru typu miejsca postojowego z dostępnych na dane Wydarzenie;
    - b) określa ilość kupowanych Biletów i ją zatwierdza;
    - c) podaje swoje dane, tj. imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej niezbędne do wysyłki elektronicznej Biletu oraz miejscowość (dla celów statystycznych);
    - d) potwierdza zapoznanie się i akceptację Regulaminu oraz Regulaminu Parkingów obowiązującym w TAURON Arenie Kraków poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru,
  - 2) wyboru Biletu na Zwiedzanie, Klient:
    - a) dokonuje wyboru rodzaju biletu: dla dzieci i seniorów, dorosłych lub grupy;
    - b) określa ilość kupowanych Biletów i ją zatwierdza;

- c) podaje swoje dane, tj. imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej niezbędne do realizacji wysyłki elektronicznej Biletu oraz miejscowość (dla celów statystycznych);
    - d) potwierdza zapoznanie się i akceptację Regulaminu oraz Regulaminu Zwiedzania poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru,
  - 3) wyboru Pakietu VIP umożliwiającego udział w Wydarzeniu na miejscu z dostępem lub bez dostępu do łoża VIP Klient:
    - a) dokonuje wyboru rodzaju oferty miejsca: z dostępem lub bez dostępu do łoża VIP z aktywnych w Portalu na dane Wydarzenie;
    - b) dokonuje wyboru lokalizacji łoża z aktywnych w Portalu na dane Wydarzenie na Interaktywnym planie widowni;
    - c) dokonuje wyboru lokalizacji miejsca poprzez zaznaczenie go na Interaktywnym planie miejsc łoża VIP;
    - d) dokonuje zatwierdzenia ilości kupowanych Pakietów VIP, która jest zgodna z ilością zaznaczonych miejsc;
    - e) podaje swoje dane, tj. imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej niezbędne do realizacji wysyłki elektronicznej Pakietu VIP oraz miejscowość (dla celów statystycznych);
    - f) w przypadkach, w których Organizator nie przewiduje biletów elektronicznych podaje swoje dane, tj. imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres do wysyłki Pakietu VIP za pomocą firmy kurierskiej;
    - g) potwierdza zapoznanie się i akceptację Regulaminu, Regulaminu Pakietów VIP poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru.
2. W przypadku wyboru w Portalu opcji zapłaty za Blankiet biletowy, Klient:
  - 1) wprowadza numer Blankietu biletowego pobranego przy wjeździe na Parking;
  - 2) podaje swoje dane, tj. imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej niezbędne do realizacji wysyłki elektronicznej oraz Potwierdzenia zapłaty za Parking, a także miejscowość (dla celów statystycznych);
  - 3) w celu wyjazdu z Parkingu skanuje Blankiet biletowy za pomocą skanera znajdującego się przy szlabanie wyjazdowym.
3. Po dokonaniu wyboru rodzaju Produktu lub opcji zapłaty za Blankiet biletowy Klient:
  - 1) określa czy wyraża zgodę na przetwarzanie podanych danych osobowych niezbędnych do zawarcia i realizacji Umowy. Brak akceptacji jest równoznaczny z rezygnacją z Zamówienia,
  - 2) potwierdza zamówienie – poprzez zaznaczenie pozycji: „SKŁADAM ZAMÓWIENIE Z OBOWIĄZKIEM ZAPŁATY”, co będzie równoznaczne ze złożeniem zamówienia na zakup danego Produktu; jednocześnie po zaakceptowaniu warunków nabycia Produktu, Arena Kraków S.A. przesyła Klientowi na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej, potwierdzenie złożenia zamówienia i zawarcia Umowy,
  - 3) wybiera sposób płatności z listy udostępnionej w Portalu,
  - 4) dokonuje zapłaty,
  - 5) zaznacza opcje czy chce fakturę,
  - 6) otrzymuje potwierdzenie zamówienia,
  - 7) otrzymuje Bilet lub Potwierdzenie zapłaty za Parking
4. O cenie Biletu, wartości opłaty serwisowej oraz w przypadku, o którym mowa w ust.1 pkt 3 lit. f opłaty za przesyłkę Operator informuje Klienta przed dokonaniem zakupu. Przed zawarciem Umowy Klient widzi w Portalu podsumowanie z określoną kwotą do zapłaty z wyszczególnionymi kwotami. Zgodnie z obowiązującymi przepisami, wszystkie zakupy dokonane za pośrednictwem portalu zawierają podatek od towarów i usług (VAT).
5. Klient akceptuje warunki zakupu Produktu poprzez przycisk „SKŁADAM ZAMÓWIENIE Z OBOWIĄZKIEM ZAPŁATY”.
6. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i poprawność danych, o których mowa w ust. 1. pkt 1 lit. c), pkt 2 lit c), pkt 3 lit. e) i f) oraz w §7 ust.1 i 2.
7. W trakcie procedury zakupu następuje rezerwacja Biletu polegająca na czasowym zablokowaniu wskazanego przez Klienta Biletu. Rezerwacja ma charakter czasowy i ważna jest przez czas określony w § 5 ust. 6 i 7, który wynika z wybranej formy płatności.
8. Klient dokonuje zapłaty kwoty wynikającej z Umowy zgodnie z wybraną przez siebie formą płatności.
9. Po otrzymaniu pełnej kwoty wynikającej z Umowy, Arena Kraków S.A. dostarcza Bilety lub Potwierdzenie opłaty za Parking do Klienta zgodnie z § 6.



10. Umowa zostaje zawarta po potwierdzeniu przez Klienta zamówienia z obowiązkiem zapłaty.
11. Do każdego zakupionego Pakietu VIP Klient posiada możliwość wykupienia miejsca postojowego na parkingu podziemnym VIP o ile zostały one udostępnione na Wydarzenie i są dostępne w chwili realizacji zamówienia. W celu zakupu biletu na parking VIP konieczny jest kontakt z obsługą strefy VIP pod adresem [pakietvip@tauronarenakrakow.pl](mailto:pakietvip@tauronarenakrakow.pl) z podaniem nr zamówienia.

#### **§4 Forma Biletów**

1. Bilety są dostępne w formie dokumentów PDF umożliwiającą jego przetwarzanie i przechowywanie przy użyciu przenośnych urządzeń elektronicznych z systemem Android lub iOS i posiadają indywidualny kod kreskowy umożliwiający jego odczytanie przez urządzenie skanujące. Bilety mogą być samodzielnie wydrukowane lub okazane w wersji elektronicznej na przykład na telefonie.
2. Bilety dotyczące Pakietów VIP mogą być dostępne także w formie wydruków wysyłanych w sposób każdorazowo wskazany po jego wyborze. Forma tych Biletów każdorazowo ustalana jest przez Organizatora a koszty ewentualnej wysyłki podane zostają każdorazowo przy dokonaniu ich zakupu.
3. Klient zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy numeru Biletu i nieudostępniania osobom trzecim pliku lub wydruku Biletu, co za tym idzie zobowiązuje się do ochrony Biletu przed wszelkimi próbami kopiowania, skanowania i powielania. Arena Kraków S.A. nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieuprawnionego udostępnienia Biletu, w tym powielenia raz otrzymanego Biletu przez Klienta lub osoby trzecie, oraz za skutki podania przez Klienta, w trakcie wykonywania rezerwacji, błędnego adresu e-mail, na który przesyłane są Bilety.

#### **§5 Formy płatności**

1. Dostępne są następujące formy płatności za Produkty lub Blankiety biletowe:
  - 1) przelew bankowy (dostępny tylko do wybranych Produktów),
  - 2) płatność internetowa (on-line) przelewem, blik lub kartą płatniczą. Poprzez serwis Operatora Płatności.
2. Dostępne formy płatności z tych określonych w ust. 1 podane są w trakcie dokonywania składania zamówienia.
3. Płatności internetowe (on – line) realizowane są przez współpracujący z Areną Kraków S.A. podmiot świadczący usługi akceptacji płatności kartami płatniczymi i/lub przelewów internetowych – Operatora Płatności
4. Nazwa Operatora Płatności znajduje się również w Portalu i widoczna jest dla Klienta podczas procesu zakupu Produktów lub opłaty za Blankiet biletowy. Niezbędne dla wykonania Umowy jest przekazanie temu podmiotowi danych osobowych Klienta w zakresie: imię, nazwisko, e-mail.
5. Kwota należności wynikająca z zamówienia winna zostać zapłacona w całości niezwłocznie po dokonaniu zamówienia, a maksymalnie w czasie o którym mowa w ust. 7. Za dokonanie płatności rozumie się moment wpływu środków pieniężnych na rachunek Areny Kraków S.A. lub potwierdzenia dokonania transakcji przez Operatora Płatności.
6. Data i godzina ważności rezerwacji Biletu jest maksymalnym punktem czasu, do którego system Areny Kraków S.A. oczekuje na potwierdzenie dokonania płatności od Operatora Płatności on-line lub na zaksięgowanie wpłaty na rachunku bankowym Areny Kraków S.A. Termin ten jest zależny zarówno od czasu pozostałego do rozpoczęcia parkowania lub rozpoczęcia Wydarzenia, jak i od wybranej formy płatności i jest każdorazowo wskazywany w e-mailu z potwierdzeniem rezerwacji.
7. Jeżeli w okresie ważności rezerwacji Biletu, o którym mowa powyżej, licznym od momentu zaakceptowania zakupu przez Klienta zgodnie z § 3, całkowita należność wynikająca z zakupu nie zostanie uiszczona, oznacza to że Klient odstąpił od Umowy a nieopłacone zamówienie jest anulowane. W takim przypadku Arena Kraków S.A. nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu Biletów

- lub ich brak w wybranej przez niego pierwotnie cenie.
8. Poza przypadkiem o którym mowa w ust. 7, Arena Kraków S.A. ma prawo do anulowania zamówienia/Biletu w następujących przypadkach:
    - 1) wcześniejszego zakończenia sprzedaży Biletów na wniosek Organizatora,
    - 2) istnienia innych rezerwacji tego samego Klienta, które nie zostały opłacone,
    - 3) gdy Klient w trakcie składania zamówienia naruszył przepisy prawa,
    - 4) gdy posiada informację, że Klient wystawił Bilet do dalszej odsprzedaży z zyskiem,
    - 5) Bilet nie został opłacony w terminie, zgodnym z Regulaminem.
  9. W przypadku wyboru opcji przelewu bankowego płatność może być dokonana jedynie na numer rachunku bankowego wskazanego w potwierdzeniu zakupu przesłanego na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 1 lit. c), pkt 2 lit. c), pkt 3 lit. c).
  10. Arena Kraków S.A. przyjmuje przelewy w walucie PLN.
  11. W przypadku płatności w innej walucie niż PLN lub płatności w PLN z rachunku prowadzonego przez bank poza Polską Klient powinien tak określić wartość przelewu, aby pełna kwota należności za kupiony produkt/usługę została zaksięgowana na rachunku operatora płatności, w przeciwnym przypadku operator płatności zwróci wpłaconą kwotę która może zostać pomniejszona o ewentualne prowizje.
  12. Jeżeli Klient przeleje środki w sposób inny niż określony w ust. 10 i 11 Arena Kraków S.A. zwróci je na rachunek nadawcy – Klienta odejmując od kwoty przelewu koszt realizacji takiej płatności pobierany przez bank Areny Kraków S.A. od Operatora Płatności.

## **§6**

### **Warunki dostarczenia Biletów**

1. Dostawa zamówionego Biletu zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 1, 2 Regulaminu dostępna jest tylko drogą elektroniczną na adres poczty wskazany przez Klienta.
2. Dostawa zamówionego Biletu zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 3 Regulaminu dostępna jest drogą elektroniczną na adres poczty wskazany przez Klienta podczas składania zamówienia lub w przypadkach określonych przez Organizatora kurierem na adres wskazany przez Klienta podczas składania zamówienia.
3. Termin dostarczenia Biletów wysyłanych drogą elektroniczną: maksimum 1 dzień roboczy liczony od momentu otrzymania pełnej kwoty wynikającej zakupu zgodnie z § 5.
4. Termin dostarczenia Biletów wysyłanych kurierem (dotyczy Pakietów VIP i tylko w przypadkach ustalonych przez Organizatora Wydarzenia) ustalany jest w trybie korespondencji mailowej.
5. Bilet w formie pdf przesyłany jest na adres e-mail wskazany przez Klienta w trakcie składania zamówienia jako załącznik do wiadomości potwierdzającej realizację zamówienia, co umożliwi zapisanie go na urządzeniu mobilnym lub wydrukowanie.
6. Klient po otrzymaniu Biletów zobowiązany jest sprawdzić poprawność danych wydrukowanych na Biletach z danymi podanymi podczas zakupu zgodnie z § 3.
7. Wszelkie stwierdzone niezgodności zidentyfikowane przez Klienta w trakcie sprawdzania, o którym mowa powyżej powinny być zgłoszone Arenie Kraków S.A. zgodnie z § 9.
8. W przypadku niedopełnienia obowiązku weryfikacji danych, opisanego w ust. 6 i 7 oraz stwierdzenia wadliwości danych widniejących na Bilecie, wjazd na Parking podczas Wydarzenia, wejście na Wydarzenie lub uczestnictwo w Zwiedzaniu będzie niemożliwe za co Arena Kraków S.A. nie ponosi odpowiedzialności.

## **§7**

### **Faktury VAT**

1. W przypadku, gdy Klient chce uzyskać Fakturę VAT za zakupiony Produkt zobowiązany jest w momencie składania zamówienia przekazać wszystkie dane niezbędne do wystawienia faktury tj. dane firmy wraz z numerem NIP.
2. W przypadku osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej możliwe jest uzyskanie faktury VAT na żądanie klienta w terminie 3 miesięcy od daty zawarcia Umowy, liczone od końca miesiąca w którym miała miejsce transakcja.
3. Faktura zostanie wystawiona w formacie pdf i przekazana w formie elektronicznej na adres mailowy wskazany przez Klienta w ramach procesu zakupu Produktu.

4. Akceptacja Regulaminu stanowi jednocześnie akceptację przesyłania faktury w formie elektronicznej, w rozumieniu przepisów o podatku od towarów i usług.
5. Arena Kraków S.A. zapewnia autentyczność pochodzenia, integralność treści i czytelność faktur.

## **§8** **Zwroty Biletów**

1. Bilet zakupiony w sposób określony w Regulaminie nie uprawnia do zwrotu wpłaconych kwot ani wymiany na inny, za wyjątkiem sytuacji określonej w ust. 2.
2. Zwroty Biletów możliwe są jedynie w przypadku:
  - 1) odwołania Wydarzenia,
  - 2) zmiany daty lub miejsca Wydarzenia,
3. Do zakupu Biletów online nie ma zastosowania uprawnienie do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny wynikające z art. 27 UPK, albowiem jest ono wyłączone mocą art. 38 pkt 12 UPK.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1 Arena Kraków S.A. informuje Klienta o zwrocie mu Biletu, poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres podany przez Klienta przy składaniu zamówienia. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 2 Arena Kraków S.A. informuje Klienta o możliwości zwrotu Biletów albo utrzymaniu ich ważności na zmienione Wydarzenie poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres podany przez Klienta przy składaniu zamówienia.
5. Klient podejmuje decyzję w zakresie opisanym w ust. 4 w terminie wskazanym przez Arenę Kraków S.A.
6. Brak decyzji Klienta, o której mowa w ust. 5 powyżej przed wskazanym terminem rozumiany jest jako akceptacja zmienionego terminu Wydarzenia i utrzymanie ważności Biletu.
7. Gdy Klient dokonał wyboru zwrotu Biletów, Arena Kraków S.A. dokona zwrotu należności Klientowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych, na numer konta podany w korespondencji elektronicznej.
8. Opłata serwisowa oraz Koszty wysyłki są bezzwrotne.

## **§9** **Reklamacje**

1. Wszelkie reklamacje Klienta powinny być przesłane na adres poczty elektronicznej [sklep@arenakrakow.pl](mailto:sklep@arenakrakow.pl) lub na adres korespondencyjny Areny Kraków S.A. z siedzibą przy ul. Lema 7, 31-571 Kraków.
2. Arena Kraków S.A. rozpatruje reklamację w terminie maksymalnie 14 dni roboczych i przesyła odpowiedź na reklamację drogą mailową lub pisemnie, na adres Klienta, z którego wysłana została reklamacja.
3. Jeśli reklamacja nie jest związana z Areną Kraków S.A., Portalem lub jego działaniem a dotyczy Organizatora, Arena Kraków S.A. przekazuje taką reklamację niezwłocznie do Organizatora, o czym informuje Klienta.
4. W przypadkach spowodowanych siłą wyższą, termin rozpatrzenia reklamacji opisany w ust. 2 powyżej może być wydłużony, o czym Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony przez Arenę Kraków S.A. Siła wyższa oznacza wszelkie nieprzewidywalne sytuacje lub zdarzenia, o charakterze wyjątkowym, pozostające poza kontrolą, niewynikające z błędu lub zaniedbania oraz pozostające nie do pokonania, pomimo dołożenia wszelkiej należytej staranności a w szczególności: zdarzenia o charakterze katastrof przyrodniczych typu powódź, huragan, wichury o nadzwyczajnej sile, trąby powietrzne, trzęsienia ziemi, wyjątkowo intensywne i długotrwałe ulewy albo nadzwyczajnych i zewnętrznych wydarzeń, którym nie można było zapobiec (wojna, restrykcje stanu wojennego, powstanie, rewolucja, zamieszki, atak terrorystyczny, epidemia), leżące po stronie dostawców mediów przerwy w dostawie prądu, wody, ciepła (w tym ciepłej wody użytkowej), Internetu, żałoba narodowa.
5. Ewentualne zwroty dla Klienta w wyniku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji będą dokonywane w terminie 14 dni roboczych od dnia rozpatrzenia reklamacji. W szczególnych przypadkach termin może ulec wydłużeniu.



6. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez Arenę Kraków S.A., Klientowi przysługuje prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z tej formy rozwiązywania sporów znajdują się na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
7. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Arenę Kraków S.A. w ramach Portalu będą w pierwszej kolejności rozstrzygane na drodze polubownej, a jeśli strony nie dojdą do porozumienia spór poddany zostanie rozstrzygnięciu przez sąd powszechny.

## **§10**

### **Pozostałe postanowienia**

1. Arena Kraków S.A. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód spowodowanych działaniami lub zaniechaniami Klienta lub innych osób, w szczególności za korzystanie przez nich z Portalu w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa lub Regulaminem.
2. Arena Kraków S.A. nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za działania Organizatorów, w szczególności za odwołane lub opóźnione Wydarzenia.
3. Bilet, który jest nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony nie uprawnia Klienta do wjazdu na Parking, uczestnictwa w Wydarzeniu lub Zwiedzania.
4. Do prawidłowego korzystania z Portalu niezbędne jest korzystanie z aktualnych wersji przeglądarek internetowych zgodnych ze standardem HTML5 z włączoną obsługą JavaScript oraz SSL.
5. Klient zobowiązuje się do korzystania z Portalu zgodnie z jego przeznaczeniem, obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami Regulaminu, w tym zobowiązuje się do podania prawdziwych danych osobowych.
6. Arena Kraków S.A. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Regulaminu, jeżeli niewykonanie lub nienależyte jest skutkiem działania lub zaniechania Klienta.
7. Arena Kraków S.A. nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie urządzenia, z którego Klient korzysta.
8. Arena Kraków S.A. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług z przyczyn leżących po stronie operatorów sieci telekomunikacyjnych, a także banków lub podmiotów świadczących usługi płatnicze, w szczególności takich jak operatorzy szybkich płatności internetowych.
9. Arena Kraków S.A. zastrzega sobie prawo zmiany ceny, zmiany rodzaju oferowanych Biletów lub wysokości opłaty za Blankiet biletowy, nie dotyczy jednak Umów już zawartych.

## **§11**

### **Ochrona danych osobowych - polityka prywatności**

1. Dane osobowe Klienta są przetwarzane w celu zawarcia Umowy oraz we wskazanych przypadkach w Regulaminie - także w celach statystycznych.
2. Administratorem danych osobowych Klienta jest Arena Kraków S.A., zwana w niniejszym paragrafie jako Administrator.
3. Klient może się skontaktować z Administratorem w sposób:
  - a) elektronicznie poprzez e-mail na adres: [iodo@arenakrakow.pl](mailto:iodo@arenakrakow.pl)
  - b) pisemnie na adres: ul. Lema 7, 31-571 Kraków
4. U Administratora został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych Osobowych, z którym można się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, poprzez adres e-mail: [iodo@arenakrakow.pl](mailto:iodo@arenakrakow.pl) lub pisemnie na adres: ul. Lema 7, 31-571 Kraków.
5. Dane osobowe, które Klient zobowiązany jest podać podczas zakupu będą przetwarzane przez Administratora w celu zawarcia i wykonywania Umowy, oraz nabycia przez Klienta Biletów lub Pakietów VIP (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Po zakończeniu realizacji Umowy zawartej na podstawie niniejszego Regulaminu, dane osobowe Klienta będą przetwarzane wyłącznie dla potrzeb uzasadnionego interesu prawnego



Administradora, tj. ewentualnego dochodzenia lub obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit f RODO) oraz we wskazanych przypadkach w Regulaminie - także w celach statystycznych na co Klient wyraża zgodę (art. 6 ust. 1 lit a RODO).

6. Informacje zbierane przy użyciu technologii plików cookies, tj. m.in. nr IP komputera, identyfikatory internetowe, informacje o przeglądarce czy systemie operacyjnym, aktywność na stronach internetowych wskazanych w Regulaminie i preferencjach, przetwarzane są przez Administratora dla celów poprawnego wyświetlenia Portalu i optymalizacji jego działania. W przypadku, gdy Klient zezwoli na wykorzystanie plików cookies, Administrator będzie korzystał z informacji zbieranych za pośrednictwem plików cookies również dla celów marketingowych i statystycznych. O ile informacje utrwalane za pośrednictwem plików cookies można w świetle obowiązującego prawa zakwalifikować jako dane osobowe, to podstawą ich przetwarzania będzie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). W przypadku zgody na wykorzystanie plików cookies, a w konsekwencji wykorzystania informacji dotyczących danego Klienta dla celów reklamowych, dochodzić będzie do zautomatyzowanego dopasowywania treści reklamowych do preferencji danego Klienta.
7. Klient może zażądać dostępu do swoich danych osobowych celem ich sprostowania, usunięcia, uzupełnienia, przeniesienia, ograniczenia przetwarzania lub może wnieść sprzeciw wobec ich dalszego przetwarzania. Klient ma prawo do uzyskania informacji m.in. o kategoriach danych i celach ich przetwarzania a także do uzyskania kopii danych (art. 15 RODO);
8. Dane osobowe, po wygaśnięciu podstaw prawnych do dalszego przetwarzania, ulegają usunięciu.
9. Dane osobowe Klienta podane przez niego w związku z zawieraniem Umowy na podstawie Regulaminu, Administrator będzie przetwarzać przez okres niezbędny do zrealizowania celów, do których zostały zebrane (tj. przez okres wykonywania Umowy) oraz przez okres, w którym możliwe będzie dochodzenie roszczeń, w tym do zabezpieczenia ewentualnych roszczeń, a także celach statystycznych przez okres 6 lat.
10. Dane osobowe Klienta i/lub inne niż dane osobowe informacje o Kliencie mogą być udostępniane przez Administratora:
  - a) Operatorowi płatności w przypadku gdy Klient dokona zakupu w ramach Portalu i przejdzie do wykonania płatności z wykorzystaniem Operatora płatności.
  - b) Dostawcom rozwiązań marketingowych wykorzystujących technologię plików cookies
  - c) Podmiotom przetwarzającym dane w imieniu Administratora na podstawie zawartych umów powierzenia - dostawcom usług IT, takich jak hosting oraz dostawcom systemów informatycznych, a także (tylko co do informacji uzyskanych przy wykorzystaniu technologii plików cookies) dostawcom rozwiązań statystycznych dla stron www wykorzystujących technologię plików cookies.
  - d) Podmiotowi dostarczającemu Portal: Paweł Simka Visualnet.pl (NIP: 6482489680), za pomocą którego Arena Kraków S.A.
  - e) Pozostałym podmiotom, które będą działać jako administratorzy tych danych decydując o sposobie i celach przetwarzania – wyłącznie, gdy obowiązek takiego udostępnienia danych wynikać będzie z przepisów prawa.
11. Klient ma prawo wnieść skargę dotyczącą przetwarzania jego danych przez Administratora do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, (adres korespondencyjny Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

## **§ 12**

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie będą miały przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu Cywilnego.
2. Umowy zawierane na podstawie Regulaminu są zawarte na czas wskazany do korzystania z Produktów. Zobowiązania Klienta wynikające z Umów zawieranych na podstawie Regulaminu, trwają do momentu:
  - a) wyjazdu z Parkingu,
  - b) w przypadku Pakietu VIP do wyjścia z terenu Wydarzenia,
  - c) w przypadku Zwiedzania do opuszczenia terenu TAURON Areny Kraków,

- z uwzględnieniem konieczności spełnienia świadczeń przez Klienta, związanych z zapłatą ceny wymaganej zgodnie z zawieranymi Umowami na podstawie niniejszego Regulaminu.
3. Do złożonych lub zrealizowanych zamówień zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu w brzmieniu zaakceptowanym w momencie składania zamówienia. Niniejszy Regulamin będzie dostępny na stronie internetowej: [www.skleparenakrakov.pl](http://www.skleparenakrakov.pl), w formacie pdf. Postanowienia zawarte w niniejszym Regulaminie, które odnoszą się do zawierania i rozwiązywania Umów zawieranych na jego podstawie, a także trybu postępowania reklamacyjnego, obowiązują również odpowiednio w zakresie w jakim Umowy zawierane na podstawie Regulaminu są umowami o świadczenie usług drogą elektroniczną.
  4. W razie sporów z Klientem, sądem właściwym do ich rozpoznawania jest sąd powszechny właściwy na podstawie obowiązujących przepisów.
  5. Wszelkie pytania dotyczące funkcjonowania Portalu należy kierować na adres [sklep@arenakrakov.pl](mailto:sklep@arenakrakov.pl)
  6. Regulamin obowiązuje od 26 lipca 2022 roku.

PREZES ZARZĄDU  
Małgorzata Maciąńska



WICEPREZYS ZARZĄDU  
Janek Gryzlo

