

REGULAMIN ZAKUPU BILETÓW DO STREFY EXPERIENCE

dokonywanego za pośrednictwem portalu <https://www.lodzsummerfestival.pl>

podczas Łódź Summer Festival

§ 1 DEFINICJE

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **Regulamin** – niniejszy regulamin.
2. **Portal** – serwis internetowy dostępny pod adresem <https://www.lodzsummerfestival.pl/>, za pośrednictwem którego prowadzona jest sprzedaż Biletów EXPERIENCE.
3. **Operator** – Aqua Park Łódź Sp. z o.o., podmiot odpowiedzialny za obsługę sprzedaży Biletów EXPERIENCE za pośrednictwem Portalu.
4. **Organizator** – Łódzkie Centrum Wydarzeń.
5. **Wydarzenie** – Łódź Summer Festival odbywający się w dniach 24–26 lipca 2026 r. w Łodzi.
6. **Teren Wydarzenia** – obszar, na którym odbywa się Wydarzenie, obejmujący w szczególności przestrzeń festiwalową wraz ze Strefą EXPERIENCE. (Wyznaczony i wygrodzony teren zieleńca miejskiego przy ul. Konstantynowskiej pomiędzy ul. Krańcową i ul. Juszczakiewicza)
7. **Strefa EXPERIENCE** – wydzielona, płatna przestrzeń premium na terenie Wydarzenia, zapewniająca podwyższony standard uczestnictwa.
8. **Gość** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna dokonująca zakupu Biletu EXPERIENCE za pośrednictwem Portalu.
9. **Rezerwacja** – proces zakupu Biletu EXPERIENCE obejmujący wybór biletu oraz jego czasową blokadę do momentu dokonania płatności.
10. **Bilet EXPERIENCE** – dokument w formie elektronicznej (PDF) potwierdzający uprawnienie do wstępu do Strefy EXPERIENCE podczas Wydarzenia oraz korzystania z jej infrastruktury zgodnie z Regulaminem, w tym do przebywania **na dolnym poziomie konstrukcji strefy**.
11. **Opłata** – cena należna Operatorowi z tytułu zakupu Biletu EXPERIENCE.
12. **Opłata Serwisowa** – opłata należna Operatorowi z tytułu świadczenia usług sprzedaży Biletów EXPERIENCE za pośrednictwem Portalu, obejmująca w szczególności koszty utrzymania systemów informatycznych, obsługi transakcji oraz dystrybucji biletów.
13. **UPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2024 r., poz. 1796 ze zm.).
14. **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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1),

15. **UŚUDE** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2024 r., poz. 1513 ze zm.).
-

§ 2 ZAKRES OBOWIĄZYWANIA REGULAMINU

1. Na zasadach określonych w Regulaminie Operator zawiera umowy dotyczące sprzedaży Biletów EXPERIENCE . Zasady korzystania ze Strefy EXPERIENCE podczas Łódź Summer Festival określa Regulamin korzystania ze Strefy EXPERIENCE dostępny pod adresem: <https://www.lodzsummerfestival.pl/>
 2. Dokonanie Rezerwacji jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu korzystania ze Strefy EXPERIENCE.
 3. Gość potwierdza zapoznanie się z niniejszym Regulaminem, Regulaminem korzystania ze Strefy EXPERIENCE, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w Portalu podczas dokonywania Rezerwacji.
 4. Regulamin określa w szczególności: zasady zakupu Biletów EXPERIENCE, warunki zawierania umów na odległość.
 5. Regulamin został przygotowany zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 1 UŚUDE oraz w celu spełnienia obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy wynikających z art. 12 ust. 1 UPK.
-

§ 3 PROCES ZAKUPU BILETÓW EXPERIENCE

1. W celu dokonania Rezerwacji i zakupu Biletu EXPERIENCE Gość:
 - a) dokonuje wyboru dostępnego Biletu EXPERIENCE w Portalu,
 - b) podaje swoje dane: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu,
 - c) potwierdza zapoznanie się z Regulaminami poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru,
 - d) wybiera sposób płatności spośród opcji udostępnionych w Portalu.
2. Przy każdym zakupie Operator nalicza Opłatę Serwisową związaną z obsługą Rezerwacji. Informacja o: cenie Biletu EXPERIENCE, wysokości Opłaty Serwisowej, łącznej kwocie do zapłaty prezentowana jest Gościowi w podsumowaniu zamówienia przed jego zatwierdzeniem.
3. Złożenie zamówienia następuje poprzez kliknięcie przycisku „Kupuję z obowiązkiem zapłaty”.
4. Gość ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i poprawność danych, o których mowa w ust. 1 lit. b) i c).
5. Rezerwacja ma charakter czasowy i pozostaje ważna przez okres wskazany w potwierdzeniu, zależny od wybranej formy płatności.
6. Operator przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany przez Gościa potwierdzenie Rezerwacji wraz z jej szczegółami.
7. Gość dokonuje płatności zgodnie z wybraną metodą.
8. Po otrzymaniu pełnej płatności Operator dostarcza Bilet EXPERIENCE zgodnie z § 6.
9. Bilet EXPERIENCE uprawnia do wstępu do Strefy EXPERIENCE podczas Łódź Summer Festival oraz do korzystania z jej infrastruktury zgodnie z obowiązującymi zasadami, w tym do przebywania na dolnym poziomie konstrukcji strefy.

10. Faktura za zakup Biletu EXPERIENCE jest wystawiana, jeżeli przed kliknięciem w pole „Zamawiam i płacę” Gość zaznaczył pole z żądaniem wystawienia faktury i podał dane niezbędne do jej wystawienia.
 11. Operator udostępnia fakturę:
 - a. Gościowi będącemu Konsumentem – za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej podanej przez Konsumenta, w formie elektronicznej (e-faktura)
 - b. Przedsiębiorcy – wyłącznie w KSeF.
-

§ 4 FORMA BILETÓW

1. Bilety EXPERIENCE udostępniane są w formie elektronicznej (plik PDF).
 2. Gość zobowiązany jest do:
 - o zachowania w poufności numeru rezerwacji oraz danych zawartych na Bilecie EXPERIENCE,
 - o nieudostępniania Biletu EXPERIENCE osobom trzecim,
 - o zabezpieczenia biletu przed kopiowaniem, skanowaniem lub nieuprawnionym powielaniem.
 3. Organizator zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji Biletu EXPERIENCE w przypadku stwierdzenia jego nieuprawnionego powielenia lub wykorzystania przez więcej niż jedną osobę.
-

§ 5 FORMY PŁATNOŚCI I TERMIN WAŻNOŚCI REZERWACJI

1. W podsumowaniu zamówienia wskazane są dostępne formy płatności (w szczególności PayU, BLIK, Visa, Mastercard).
2. Dane podmiotów obsługujących płatności dostępne są w Portalu podczas procesu zakupu. W celu realizacji płatności niezbędne jest przekazanie tym podmiotom danych Gościa w zakresie: imię, nazwisko, adres e-mail.
3. Data i godzina ważności Rezerwacji określają maksymalny czas oczekiwania na:
 - o potwierdzenie płatności przez operatora płatności online lub
 - o zaksięgowanie środków na rachunku Operatora.

Termin ten zależy od wybranej formy płatności i jest każdorazowo wskazywany w wiadomości e-mail potwierdzającej Rezerwację.

4. W przypadku braku dokonania płatności w terminie ważności Rezerwacji, Rezerwacja zostaje automatycznie anulowana, a Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości ponownego zakupu Biletu EXPERIENCE lub zmianę jego ceny.
5. Operator ma prawo do anulowania Rezerwacji w przypadku:
 - a) wcześniejszego zakończenia sprzedaży Biletów EXPERIENCE na wniosek Organizatora Łódź Summer Festival,
 - b) posiadania przez Gościa innych nieopłaconych rezerwacji.

6. Dane osobowe Gościa przetwarzane są w celu zawarcia i realizacji umowy sprzedaży Biletu EXPERIENCE.
Zawarcie umowy następuje w momencie zaksięgowania pełnej płatności. Dowodem zawarcia umowy jest Bilet EXPERIENCE.
 7. W przypadku wyboru płatności przelewem bankowym, płatność powinna zostać dokonana wyłącznie na rachunek wskazany w potwierdzeniu Rezerwacji.
 8. Operator przyjmuje płatności w walucie PLN.
 9. W przypadku płatności w innej walucie lub przelewu zagranicznego Gość zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów transakcyjnych, tak aby pełna kwota należności została zaksięgowana na rachunku Operatora.
 10. W przypadku dokonania płatności niezgodnie z zasadami określonymi powyżej, Operator może dokonać zwrotu środków, pomniejszonych o koszty operacyjne poniesione przy realizacji transakcji.
-

§ 6 FORMY I WARUNKI DOSTARCZENIA BILETÓW

1. Bilety EXPERIENCE dostarczane są drogą elektroniczną w formie wskazanej w § 4, na adres e-mail podany przez Gościa podczas składania zamówienia.
 2. Dostarczenie biletu następuje maksymalnie w terminie 1 dnia roboczego od momentu zaksięgowania pełnej płatności zgodnie z § 5.
 3. Warunkiem skorzystania z Biletu EXPERIENCE jest jego uprzednia wymiana na opaskę identyfikacyjną wydawaną przez Organizatora.
 4. Wymiana Biletu EXPERIENCE na opaskę odbywa się w dedykowanym punkcie obsługi (Biuro Wymiany Opasek) zlokalizowanym na terenie Łódź Summer Festival.
 5. Biuro Wymiany Opasek czynne jest w godzinach trwania Wydarzenia.
 6. Szczegółowa lokalizacja punktu wymiany opasek zostanie podana przez Organizatora przed rozpoczęciem Wydarzenia w komunikatach informacyjnych.
 7. Brak wymiany Biletu EXPERIENCE na opaskę identyfikacyjną uniemożliwia skorzystanie z uprawnień wynikających z biletu.
-

§ 7 ODWOŁANIE WYDARZENIA I ZWROTY BILETÓW

1. Zwrot Biletów EXPERIENCE możliwy jest wyłącznie w przypadku:
 - a) odwołania Wydarzenia,
 - b) zmiany daty lub miejsca Wydarzenia.
2. W przypadkach innych niż wskazane powyżej zwroty nie przysługują.
3. W przypadku zmiany Wydarzenia o której mowa w ust. 1 powyżej, Operator informuje Gościa o możliwości:
 - o zwrotu biletu lub

- zachowania jego ważności.
4. Gość podejmuje decyzję w terminie wskazanym w informacji przesłanej drogą elektroniczną.
 5. Brak decyzji w wyznaczonym terminie oznacza akceptację zmienionych warunków Wydarzenia.
 6. Zwrot środków realizowany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 10 dni roboczych, przy użyciu tej samej metody płatności.
 7. Informacje przekazywane są na adres e-mail wskazany przez Gościa. Operator nie odpowiada za brak dostępu do skrzynki e-mail lub jej nieprawidłowe działanie.
 8. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w przypadku usług związanych z wydarzeniami kulturalnymi, Gościowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
-

§ 8 WARUNKI REALIZACJI USŁUG

1. Zawarcie umowy pomiędzy Gościem a Operatorem następuje w momencie zaksięgowania pełnej płatności.
 2. Bilet EXPERIENCE uprawnia Gościa do:
 - wstępu na Strefę EXPERIENCE podczas Łódź Summer Festival,
 - korzystania z jej infrastruktury zgodnie z obowiązującymi zasadami,
 - przebywania na dolnym poziomie konstrukcji Strefy EXPERIENCE, gdzie zapewniony będzie poczęstunek, a także do wydzielonej przestrzeni na górnej części konstrukcji stanowiącej punkt widokowy na scenę główną.
 3. Organizator zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do Strefy EXPERIENCE w czasie trwania Wydarzenia, z zastrzeżeniem możliwości czasowych ograniczeń wynikających z bezpieczeństwa lub organizacji wydarzenia.
 4. Organizator może odmówić wstępu lub usunąć Gościa w przypadku naruszenia Regulaminu korzystania ze Strefy EXPERIENCE.
-

§ 9 REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje Gościa związane z zakupem Biletu EXPERIENCE lub funkcjonowaniem sprzedaży należy zgłaszać na adres poczty elektronicznej: fala@aquapark.lodz.pl, w wiadomości zatytułowanej „Reklamacja”.
2. We wiadomości e-mail, należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji.
3. Operator rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania i przekazuje odpowiedź drogą mailową na adres, z którego została wysłana reklamacja.

4. W przypadku zaistnienia okoliczności stanowiących siłę wyższą, termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 14 dni od momentu ustania tych okoliczności. O wydłużeniu terminu Gość zostanie niezwłocznie poinformowany.
 5. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, ewentualne zwroty środków lub inne formy rekompensaty realizowane są po zakończeniu procesu reklamacyjnego.
 6. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Gość ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, w szczególności za pośrednictwem informacji dostępnych na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl).
 7. Gość może również skorzystać z platformy ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
 8. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Operatora będą w pierwszej kolejności rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia – przez właściwy sąd powszechny.
-

§ 10 WARUNKI I WYMAGANIA TECHNICZNE DLA ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Do prawidłowego korzystania z Portalu oraz zakupu Biletów EXPERIENCE niezbędne jest korzystanie z aktualnych wersji przeglądarek internetowych zgodnych ze standardem HTML5 z włączoną obsługą JavaScript oraz SSL.
-

§ 11 POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania.
 2. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód spowodowanych działaniami lub zaniechaniami Gościa lub innych osób, w szczególności za korzystanie przez nich z Portalu w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa lub Regulaminem.
 3. Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec Gościa za działania Organizatora Łódź Summer Festival, w szczególności za odwołane, zmienione lub opóźnione Wydarzenie, z zastrzeżeniem postanowień § 7 i § 9.
 4. Bilet EXPERIENCE, który jest nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony, nie uprawnia do uzyskania dedykowanej opaski identyfikacyjnej i wejścia do Strefy EXPERIENCE ani do korzystania z jej infrastruktury.
-

§ 12 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH – POLITYKA PRYWATNOŚCI

1. Administratorem danych osobowych Gościa jest Operator – Aqua Park Łódź Sp. z o.o.
2. Gość może skontaktować się z administratorem danych poprzez e-mail na adres: rodo@aquapark.lodz.pl
3. Gość może zażądać dostępu do swoich danych osobowych celem ich sprostowania, usunięcia, przeniesienia, ograniczenia przetwarzania lub może wnieść sprzeciw wobec ich dalszego przetwarzania.

4. Dane osobowe, po wygaśnięciu podstaw prawnych do dalszego przetwarzania, ulegają anonimizacji.
5. Okres przechowywania danych ustala się zgodnie z celem usług.
6. Informacje dotyczące danych osobowych przetwarzanych w procesie Rezerwacji, zakupu oraz dostawy Biletów EXPERIENCE:
 - a) zakres przetwarzanych danych obejmuje imię, nazwisko, e-mail, telefon,
 - b) przetwarzanie jest niezbędne do zawarcia i realizacji umowy zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, a po zrealizowaniu umowy dane są przetwarzane na podstawie: art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w związku z przepisami UŚUDE, przepisów prawa podatkowego i rachunkowego, art. 6 ust. 1 lit. f) RODO w celu rozpatrywania reklamacji, dochodzenia roszczeń oraz w celach analitycznych i statystycznych,
 - c) w przypadku, gdy Rezerwacja nie została opłacona, dane mogą być przetwarzane w celu jej finalizacji do czasu rozpoczęcia Łódź Summer Festival lub zakończenia procesu reklamacyjnego,
 - d) w przypadku dokonywania płatności online, dane (imię, nazwisko, e-mail) przekazywane są podmiotom obsługującym płatności w zakresie niezbędnym do realizacji transakcji,
 - e) w przypadku odwołania lub zmiany Wydarzenia, dane mogą być przetwarzane w celu kontaktu z Gościem (e-mail, SMS, telefon) oraz obsługi decyzji dotyczących zwrotu Biletów EXPERIENCE lub ich zachowania zgodnie z § 7.
7. Informacje dotyczące danych osobowych przetwarzanych w celu oceny Wydarzenia:
 - a) zakres przetwarzanych danych obejmuje e-mail, pseudonim oraz adres IP,
 - b) podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Operatora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.
8. Informacje dotyczące danych osobowych przetwarzanych w celu powiadomień:
 - a) zakres przetwarzanych danych obejmuje imię, nazwisko, e-mail oraz numer telefonu,
 - b) podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda Gościa na otrzymywanie powiadomień (SMS) dotyczących:
 - Bilet EXPERIENCE jest gotowy do pobrania (PDF),
 - potwierdzenia dokonania płatności.